



IT SYSTEME
DENNIS STADE

PREIS- & LEISTUNGSVERZEICHNIS

EINSTELLUNG DES OPERATIVEN GESCHÄFTSBETRIEBES ZUM 31.03.2021

Gültig ab 01.04.2021, Aktuell angewandter Umsatzsteuersatz: 19 %

PLV behält Gültigkeit und kommt im Bedarfsfall zur Anwendung.

WARENGRUPPE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen jeglicher Art werden, sofern nicht anders angegeben in Zeiteinheiten (ZE) zu je 15 Minuten abgerechnet. Ab der 3. Überminute beginnt die nächste Taktung.

Support-Dienstleistungen sowie allgemeine IT-Services

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Dienstleistung im Innendienst (ID)	ZE	25,00 €	29,75 €
Dienstleistung vor Ort (AD)	ZE	30,00 €	35,70 €
Beratungsleistungen ID/AD	ZE	25,00 €	29,75 €
Fernwartung je Minute (Privatkunde)	Min	1,29 €	1,54 €
Fernwartung je Minute (Geschäftskunde)	Min	1,69 €	2,01 €
Telefonbasierte Supportlösungen (ohne Fernwartungssoftware)	Min	1,69 €	2,01 €
Ticketerstellung via digitalem Auftragseingang	kostenlos		
Ticketbearbeitung / -lösung (ggf. zzgl. Folgekosten)	Fallspezifisch		

Hinweise:

Fernwartungen:

Fernwartungen sind solche Dienstleistungen, bei denen eine Auftragsbearbeitung in einer zusammenhängenden Remote-Session erfolgt. Es wird die aktive Zeit der gesamten Session fakturiert. Kann eine zusammenhängende Bearbeitung nicht erfolgen, wird entsprechend auch die inaktive Zeit berücksichtigt und der Fall als Dienstleistung im Innendienst fakturiert.

Beispiele:

Fall 1: KD hat Supportanliegen, welches via remote binnen 10 Minuten bearbeitet wird – Abrechnung von 10 Minuten zu je 1,69 € = 16,90 €

Fall 2: KD hat ein Supportanliegen, welches 10 Minuten remote-Session erfordert, dann aber 20 Minuten Update-Installation plus 15 Minuten nachträglicher Kontrolle – Abrechnung des Gesamtaufwandes als Dienstleistung im Innendienst 4 ZE = 100,00 €

Fall 3: KD hat ein Supportanliegen, welches 10 Minuten remote-Session erfordert, dann aber eine absehbar mehrstündige softwarebasierte Prüfung, z.B.

Festplattenprüfung, nach sich zieht – Abrechnung von 10 Minuten zu je 1,69 € plus Abrechnung remote-Session am Folgetag 15 Minuten, insgesamt 25 Minuten = 42,25 €

(Digitaler) Auftragseingang:

Der operative Geschäftsbetrieb wurde zum 31.03.2021 eingestellt. Somit wurden sämtliche Auftragseingangskanäle - auch das Ticketsystem – eingestellt. Anfragen jeglicher Art sind nur noch auf digitalem Wege via E-Mail an info@ds-itsysteme.de möglich.

Eine Bearbeitung erfolgt kapazitätsabhängig. Die Abrechnung wiederum erfolgt generell Fallspezifisch.

Beispiele:

Fall 1: KD hat ein Supportanliegen, welches binnen 3 Minuten via Fernwartung gelöst werden kann – Abrechnung von 3 Minuten zu je 1,69 € (netto) = 5,07 €

Fall 2: KD hat ein Supportanliegen, welches 4 Minuten Lösungsansatz mit sich bringt, dann aber ein Vor-Ort-Einsatz von 30 Minuten erforderlich macht – Abrechnung von 4 Minuten zu je 1,69 € (netto) = 6,76 € + 2 ZE AD zu je 30,00 € = 66,76 €

Fall 3: KD hat ein Anliegen, dass unter die Kategorie DID fällt und 2 ZE in Anspruch nimmt – Abrechnung von 2 ZE Dienstleistung im Innendienst zu je 30,00 € = 60,00 €

Dienstleistungen anderer Kommunikationswege

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Support per Whatsapp, Abrechnung je Nachricht (Ausgenommen Begrüßung/Verabschiedung/Terminabsprachen)	Stück	1,69 €	2,01 €
Support per E-Mail, auch Kurz-Anleitungen etc., Abrechnung je Erstellung E-Mail	Stück	1,69 €	2,01 €

Installations- und Angebotsbasierte Dienstleistungen

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Dienstleistung vor Ort (Individualpreis) - Staffelpreis abhängig vom Gesamtvolumen, erste Staffel i.d.R. >12 ZE zusammenhängend, Maximalwert	ZE	29,00 €	34,51 €
Vorkonfiguration und Ersteinrichtung	ZE	25,00 €	29,75 €
Sonderdienstleistungen (Individualpreis möglich)	ZE	30,00 €	35,70 €
Erstellung von individuellen Anleitungen sowie Dokumentationen jeglicher Art	Vgl. DID oder angebotsbasiert		
Schulung als Einzel- oder Gruppenschulung	Individualpreis		
Besichtigung und Angebotserstellung	kostenlos		

Zuschläge

Kategorie I: alle Dienstleistungen nach 16:00 Uhr (beginnend)	+ 25%
Kategorie II: alle Dienstleistungen nach 18:00 Uhr oder vor 08:00 Uhr	+ 100%
Kategorie III: alle Dienstleistungen mit Ausführung außerhalb des Regelfalls auf Kundenwunsch	+ 100%

Hinweise:

Dienstleistungseinsätze (unabhängig ob Außen- oder Innendienst), die spätestens um 14:00 Uhr begonnen werden, sind von Zuschlag Kategorie I ausgenommen. Ab 18:00 Uhr erfolgt in jedem Fall ein Zuschlag, auch wenn der Dienstleistungseinsatz früher begonnen wurde.

Sonderpassus „Notfallsupport“

Der Notfallsupport entfällt komplett.

WARENGRUPPE HARD- UND SOFTWARE

Die Bestellung von Hard- und Software wird durch Dennis Stade IT Systeme nicht mehr durchgeführt.

Abweichungen hiervon sind nur im individuellen Bedarfsfall möglich, sofern der Kunde keine entspr. Bezugsquelle nutzen kann.

In diesem Fall gilt Folgendes:

Hard- und Softwarebestellungen erfolgen ausschließlich angebotsbasiert, mündliche Absprachen bei Bedarfsteilen sind zulässig. Der Verkauf von Hardware ist generell nur an Geschäftskunden möglich.

Hinweis: Eine Bestellung erfolgt nur gegen Vorkasse. Handelt es sich um Verbundaufträge (Hard- und/oder Software gebündelt mit Dienstleistungen) wird eine gesonderte Materialrechnung erstellt. Diese ist vor Auftragsausführung zu zahlen. Wird 3 Tage nach Stellung der Materialrechnung kein Zahlungseingang verbucht, erfolgt eine automatische Stornierung des gesamten Auftrages.

Dienstleistungen werden nach Auftragsabschluss gem. der tatsächlich angefallenen ZE abgerechnet.

WARENGRUPPE WEB-DIENSTLEISTUNGEN

Die Warengruppe Web-Dienstleistungen entfällt zum 31.03.2021.

Aufträge, bei denen eine Vereinbarung zur Pflege des Webauftrittes getroffen wurde, welche auch nach dem 31.03.2021 Bestand hat, werden gem. aktuell gültigem PLV fakturiert.

MAHNWESEN

Alle gestellten Rechnungen sind mit fest datiertem Zahlungsziel fällig. Mahnung gem. üblicher Fristen.

Kostenaufschlag bei Mahnung

Mahnstufe 1 - Zahlungserinnerung	kostenfrei
Mahnstufe 2 - letzte Zahlungsaufforderung	10,00 € ¹

¹ Zzgl. Portokosten und Bankgebühren im Zusammenhang mit der Mahnung

ALLGEMEINE HINWEISE

Die Entscheidung, welcher Auftrag welcher Abrechnungsart zuzuordnen ist, obliegt Dennis Stade IT Systeme. Generell lässt sich sagen, dass bei Beratungsleistungen niemals aktiv an der Hard- oder Software des Kunden gearbeitet wird. Erfolgt eine Beratungsleistung im Rahmen eines Dienstleistungseinsatzes, wird diese auch als solcher abgerechnet, da nachfolgende Schritte darauf aufbauen (*z.B. Beratung über einen entsprechenden Microsoft 365 Plan führt unmittelbar zur Installation und Konfiguration dieses Plans*).