Serviceeinheiten
&
SOS-Serviceeinheiten

Informationsblatt

Stand: 01.09.2024

Serviceeinheiten

1. Allgemeines

Die Abrechnung einiger unserer Leistungen erfolgt in sogenannten „Serviceeinheiten“. Dies sind insbesondere solche Leistungen, welche nicht als pauschales Paket anfallen, sondern individuelle Arbeit mit nicht zu pauschalisierendem Zeitaufwand erfordern. Sie als Kunde erhalten eine transparente Übersicht der aufgewendeten Serviceeinheiten, nachfolgend „SE“ genannt, in Verbindung mit der jeweiligen von uns geleisteten Arbeit. Für Ihr Projekt notwendige Leitungs-, Koordinations- und Dokumentationsarbeiten, welche nicht explizit über das Ihnen vorliegende Angebot definiert sind, werden zu unseren SE abgerechnet.

Sollten Sie im Rahmen eines gemeinsamen Projektes über den vorher festgelegten Leistungsrahmen hinaus zusätzliche Bearbeitung wünschen, erfolgt die Abrechnung zu unseren SE. Sobald eine solche Leistung anfällt, geben wir Ihnen im Vorfeld eine Einschätzung der von uns aufzuwendenden Zeit.

Eine SE umfasst eine Zeit von 15 Minuten.

2. Preise & Zahlungsbedingungen

Die tatsächlich anfallenden SE betragen mindestens 100 % und maximal 150 % der vorher festgelegten Einschätzung. Die Abrechnung der SE erfolgt nach Fertigstellung der vereinbarten Leistung oder zum Ende des jeweiligen Monats. Die Preise der SE richten sich nach der Art der erbrachten Leistungen.

a) IT

Eine SE im Rahmen der IT-Leistungen durch unser Unternehmen wird zu einem Satz von je 30,- € zzgl. der jeweils geltenden USt. abgerechnet. Sollte die Verwaltung Ihrer Internetpräsenz im Rahmen eines Wartungsvertrags bereits in unserem Aufgabenbereich liegen, fällt für Sie der reduzierte Satz von je 27,50 € zzgl. der jeweils geltenden USt. an.

Im Detail sind dies unter Anderem Hilfe- und Unterstützungsleistungen der Bereiche:

- Installation & Konfiguration
- Anpassung an Onlineshops & Websites
- Benutzer- und Rechteverwaltung
- Berichts- und Datenbankdesign
- Backupmanagement, Einspielung von Updates & Patches
- Dokumentation & Konzeption
- IT-Beratungen, IT-Kommunikation
- Datenaufbereitung & Änderungsprogrammierungen
- Programmierung von Schnittstellen, individuelle Softwarelösungen

b) Sonstige Leistungen

Eine SE im Rahmen sonstiger Leistungen durch unser Unternehmen wird zu einem Satz von je 23,50 € zzgl. der jeweils geltenden USt. abgerechnet. Beispiele für sonstige Leistungen sind grafische, textuelle und kreative Arbeiten.

- Arbeiten im Bereich bezahlte Werbung
- Arbeiten im Bereich organische Werbung
- Grafische Arbeiten
- Texting & Lektorarbeiten
- Recherchearbeiten
- Aufbereitung von Inhalten
- Weitere kreative Arbeiten
- Telefonate, E-Mails, Faxe

Diese Leistungen werden ausschließlich nach Aufwand erbracht und stellen reine Dienstleistungen ohne werkvertragliche Gewährleistungen dar.

SOS-Serviceeinheiten

1. Allgemeines

Insbesondere im digitalen Bereich können schnell unvorhersehbare Situationen entstehen, welche direktes Eingreifen bzw. Handeln fordern. Gerne stehen wir Ihnen im Ernstfall so schnell wie möglich zur Verfügung. Unsere sogenannten „SOS-SE" betreffen ausschließlich Arbeiten im IT-Bereich sowie von Ihnen dringend geforderten kommunikativen Aufwand.

Die Konditionen unserer SOS-SE fallen an, sobald Sie Leistungen unserer Agentur unter einer der folgenden Bedingungen in Anspruch nehmen:

- IT-Arbeiten außerhalb unserer Bürozeiten
- IT-Arbeiten an Feier- & Wochenendtagen
- IT-Arbeiten, welche zeitnah umgesetzt werden müssen, da andernfalls kurzfristig erhebliche Einbrüche in Reichweite und/oder Umsatz zu erwarten sind
- Kommunikativer Aufwand im Rahmen einer der oben genannten Punkte

2. Preise & Zahlungsbedingungen

Die tatsächlich anfallenden SOS-SE betragen mindestens 100 % der vorher festgelegten Einschätzung. Die Abrechnung der SE erfolgt nach Fertigstellung der vereinbarten Leistung oder zum Ende des jeweiligen Monats.

Sollte die Verwaltung Ihrer Internetpräsenz im Rahmen eines Wartungsvertrags bereits in unserem Aufgabenbereich liegen, fallen für Sie reduzierte Sätze für unsere SOS-Serviceeinheiten an. Folgende Konditionen gelten für unsere SOS-SE.

Eine SOS-SE wird zu einem Satz von je 35,- € zzgl. der jeweils geltenden USt. zusätzlich einer der folgenden Aufschläge je nach Zeitpunkt der Umsetzung abgerechnet.

- Wochentags innerhalb der Bürozeiten (25 %)
- Wochentags 19.00 Uhr bis 07.00 Uhr (50 %)
- Samstags 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr (50 %)
- Sonn– und Feiertags 07.00 bis 19.00 Uhr (100 %)
- Nachtarbeiten an Wochenenden und Feiertagen (150 %)

Wir können nicht immer verfügbar sein. Aus diesem Grund können wir das Erbringen einer Leistung außerhalb unserer Bürozeiten nicht garantieren. Diese Leistungen werden ausschließlich nach Aufwand erbracht und stellen reine Dienstleistungen ohne werkvertragliche Gewährleistungen dar.