

## Berechnungssätze und Abrechnung 2024

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

unsere Verrechnungssätze können Sie aus dieser Tabelle entnehmen. Die Folgeseiten sind Erklärungen dazu.

An die Stundensätze halten wir uns für 2024 und darüber hinaus, sollte ab 2025 keine abweichende Stundensatzaufstellung auf unserer Webseite veröffentlicht sein.

115,00 Euro	Projektstundensatz
95,00 Euro	Seniortechnikerstunde (Standard)
72,00 Euro	Juniortechnikerstunde
76,00 Euro	Seniortechnikerstunde als Unterstützung
57,60 Euro	Juniortechnikerstunde als Unterstützung
115,00 Euro	Notdienst 1 (Prioritätsbearbeitung) - nur mit vertraglicher Regelung - nur innerhalb der Geschäftszeiten
185,00 Euro	Notdienst 2 (Prioritätsbearbeitung) - ohne vertragliche Regelung - außerhalb der Geschäftszeiten - bei Neukunden wird abweichend Notdienst 1 angewendet
0,35 Euro pro km	Fahrttarif 1
0,86 Euro pro km	Fahrttarif 2

### **Beschreibung der Berechnungssätze und Arbeitsstruktur**

#### *Projektstundensatz*

Dieser Stundensatz findet Anwendung bei der Erstellung verbindlicher Angebote zu einem festgelegten Projektumfang.

Berechnungsgrundlage ist die geplante Arbeitszeit des Technikers vor Ort.

In diesem Stundensatz sind Sicherheiten für Nach- und Zuarbeiten (in begrenztem Umfang) sowie normaler, anfallender administrativer Arbeitsaufwand, der zuvor im Büro anfällt, eingerechnet.

Der höhere Stundensatz ist auch bedingt durch den höheren, bereits vorliegenden Optimierungsgrad der Vorgehensweise.

Dieser Stundensatz bleibt von vereinbarten Rabatten in Kontingentverträgen oder Sonderverträgen aller Art unberührt.

#### *Technikerstundensätze Einsatz und Arbeitsstil*

Die Technikerstunde findet Anwendung, wenn der Kunde eine technische Bearbeitung zum Erbringen einer Lösung anfordert oder wir nach eigenem Ermessen technisch notwendige Arbeiten erledigen.

Der abgerechnete Technikersatz ist personengebunden und abhängig vom Qualifikationsgrad des eingesetzten Technikers. Qualifikationsmerkmale eines Seniortechnikers sind:

- Eigenverantwortliche Projektplanung
- Serversysteme ansteuern und anpassen zu können
- Risiken von Vorgehensweisen im eigenen Ermessen beurteilen zu können
- Handlungsrichtlinien nach eigenem Ermessen begründet außer Kraft setzen zu dürfen.

Allen Technikern sind Handlungsrichtlinien bekannt und Sie führen Ihre Arbeiten unter Berücksichtigung dieser durch.

Maßnahmen in Eigeninitiative des Technikers können von diesem durchgeführt werden, um die Verantwortlichkeit gegenüber des Kunden, im Hinblick auf Langlebigkeit und Zuverlässigkeit des Einsatzes seiner EDV-Systeme, wahrzunehmen.

Normale EDV-Systeme unterliegen einem ständigen Wandel durch Hersteller von Software und der Nutzung.  
Installieren von Updates, Bereinigungen, Vereinheitlichungen, Konzeptpflege und Systemprüfungen auf Verdacht sind Beispiele für Pflegeaufgaben. Diese Pflegeaufgaben werden von unseren Technikern bei vielen Prozessen beiläufig neben der Verfolgung des Primärziels geleistet. Die Maßnahmen dienen der langfristigen Erhaltung der Betriebsfähigkeit

der EDV-Landschaft. Dies entspricht dem Anspruch von s&k an seine Techniker für verantwortungsbewussten IT – Support. Abweichend gewünschte Vorgehensweisen seitens des Kunden müssen vereinbart werden.

Es werden folgende Technikerstundensätze unterschieden:

**Seniortechnikerstunde:** 95,- Euro zzgl. gesetzlicher USt.

**Juniortechnikerstunde:** 72,- Euro zzgl. gesetzlicher USt.

Durch Vereinbaren von Servicepaketen, der Erteilung eines SEPA - Mandats und dem Unterzeichnen einer PSA – Vereinbarung (preferred supplier agreement), hat der Kunde die Möglichkeit, einen fixen Rabatt von 12% auf die oben genannten 2 Stundensätze zu erhalten.

**Seniortechnikerstunde als Unterstützung:** 76,- Euro zzgl. gesetzlicher USt.

**Juniortechnikerstunde als Unterstützung:** 57,60 Euro zzgl. gesetzlicher USt.

Ist eine Einsatzplanung möglich, wird die Auswahl der Qualifikation des Technikers im Hinblick auf die Kostenoptimierung und Verfügbarkeit für den Kunden ausgewählt.

Die Unterstützungssätze werden vom zusätzlichen Techniker angewendet, wenn mehrere Techniker zeitgleich an einem Projekt zum Erreichen eines Ziels arbeiten.

Die häufigsten Fälle für die jeweiligen Verrechnungssätze sind:

Bsp. 1:

Die Begleitung eines Seniortechnikers durch einen Juniortechniker, sofern der Arbeitsumfang zum Erreichen eines Ziels, zeitlich durch den Seniortechniker allein ohne Unterstützung nicht erreicht werden kann. In diesem Fall dokumentiert der Juniortechniker den Unterstützungssatz.

Bsp. 2:

Wenn Teilaufgaben des Einsatzes des Juniortechnikers beim Kunden nicht seiner Qualifikation entsprechen und dieser Unterstützung durch einen Seniortechniker im Büro anfordert. Der Seniortechniker dokumentiert den Unterstützungssatz.

Bsp. 3:

Wenn Teilaufgaben von Konfiguration effektiver in Teamarbeit durchgeführt werden können. Häufiger Anwendungsfall ist die Konfiguration und zeitgleiche Verteilung von Netzwerkkomponenten. Aus dem Büro wird die Konfiguration, Dokumentation und Messung durchgeführt, als Unterstützung des montierenden Technikers im Feld.

### *Notdienst (Prioritätsbearbeitung)*

Als Notdienst wird die Technikerstunde festgelegt, die durchgeführt wird, um technische Notfälle zu bearbeiten.

Abweichend vom normalen Vorgehen, wird hier nicht die Zeit beim Kunden bemessen, sondern auch alle anfallenden Zeiten zur Fahrt und Einsatzvorbereitung, ab Alarmierung. Dies wird durchgeführt, da wir ab diesem Zeitpunkt aktiv umstrukturieren und umplanen um den technischen Notfallauftrag bearbeiten zu können.

Ein technischer Notfall wird immer von einem oder mehreren Seniortechnikern bearbeitet.

Als technische Notfälle werden alle Formen der technischen Unterstützung definiert, die innerhalb der Geschäftszeiten (werktags von 09.00 bis 17.00 Uhr) auf Drängen des Kunden unverzüglich ohne vorherige Terminvereinbarung durchgeführt werden sollen. Sie werden mit dem Notdienststundensatz abgerechnet.

Außerhalb unserer Bürozeiten ohne vorherige Terminvereinbarung werden auch die Notdienstsätze angewendet, sofern die mitgeteilte Aufgabe gemäß der Kundenaussage keinen Aufschub erlaubt.

Alle technischen Notfälle, die außerhalb der Geschäftszeiten eintreffen sind über die entsprechenden Regelungen innerhalb des Wartungsvertrags definiert.

Ohne Wartungsvertrag oder eine vergleichbare Vereinbarung ist nur Notdienst 2 bei Ausführung sofort zu leistender Unterstützung anwendbar, wenn dieser gefordert wird.

Ein Neukunde kann aufgrund dieses Status nicht bereits darauf hingewiesen worden sein, dass z.B. ein erhöhtes Betriebsrisiko wissentlich eingegangen wurde, daher wird für einen Neukunden immer abweichend Notdienst 1 angewendet.

Die Zeit, bis ein Notfallsupport geleistet werden kann, kann ohne vertraglich abweichende Regelung im schlechtesten Fall mit Supportlevel - Bronze (8 Stunden, ab Meldung des Vorfalls, innerhalb der Arbeitszeit) angenommen werden.

Mit einem Notdienst ist für uns immer erhöhter Aufwand bzw. Arbeitsausfall in anderen Projekten verbunden. Dieser Stundensatz ist von vereinbarten Rabatten ausgenommen.

## *Fahrttarif 1*

Findet Anwendung, wenn der Termin beim Kunden vor Ort zu mindestens 4 Std. berechneter Technikerzeit geführt hat.

## *Fahrttarif 2*

Findet Anwendung, wenn der Termin beim Kunden vor Ort nicht zu mindestens 4 Std. berechneter Technikerzeit geführt hat.

Bei diesem Tarif handelt es sich um eine Mischkalkulation, die darauf basiert, dass die Arbeitszeit der An- und Abfahrt dem Kunden zu 33% als Aufwandsentschädigung in Rechnung gestellt wird.

Es wird angenommen, dass die zurückgelegte Strecke in einer Stunde im Berufsverkehr 60km beträgt.

### Abrechnung

Als Grundlage für die monatlich ausgestellte Abschlagsrechnung, wird die Einsatzzeit beim Kunden dokumentiert. Pausenabzüge werden vom Techniker in unserem Zeiterfassungssystem als Abzugszeit berücksichtigt. Der Zeiteintrag wird direkt beim Kunden oder unmittelbar im Anschluss in unserem Büro erstellt. Die Beschreibung des Zeiteintrags muss der Plausibilitätsprüfung einer technischen Fachkraft bei der Rechnungsprüfung standhalten.

Werden Projekte oder Fernwartung für den Kunden von unserem Büro aus durchgeführt, wird diese Einsatzzeit im identischen Vorgang direkt im Zeiterfassungssystem dokumentiert.

Technisch bedingte Wartezeiten die 15 Minuten Unterbrechungszeit überschreiten werden innerhalb der Bürozeiten dem Kunden nicht berechnet, diese zählen als Pause. Außerhalb der Bürozeiten findet für technisch bedingte Unterbrechungen kein Pausenabzug der Fernarbeitszeit statt.

Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 5 Minuten.

Ein Kundenanruf auf der technischen Telefonzentrale zum Zweck einer Absprache oder einfach gelagerte Rückfragen werden nicht als Technikerzeit angerechnet und zählen zum Kundenservice.

Das Ticketsystem verfügt nicht über eine Schnittstelle zur Zeiterfassung und wird unabhängig betrieben.

Ein gängiges einfaches Beispiel für einen solchen Anruf ist die telefonische meldung des Kunden zum Erhalt des Kennworts für das Gäste-Funknetzwerk in seinem Konferenzraum oder ähnliche einfache Rückfragen.

Kommt ein Fernwartungstool zum Einsatz oder wird ein Konfigurationsvorgang beschrieben wird dies gemäß der Technikersätze als Supportzeit abgerechnet.

Die Rechnungsstellung erfolgt in Form zweier pdf-Dateien, der Rechnung selbst und einem Anhang in der die Tätigkeiten und Zeiträume dieser aufgeschlüsselt sind.

Der Berechnungs- Tonus bei Vertragskunden ist eine monatliche Abschlagsrechnung bis Monatsmitte, ausgestellt über die Arbeitszeiten und gelieferte Komponenten des Vormonats.

Darüber hinaus sind keine Dokumentationsvorlagen oder Arbeitsscheine als Dokumentationswerkzeug unserer Arbeiten vorgesehen. Sofern der Kunde eine abweichende Vorgehensweise wünscht muss diese vereinbart werden.