

## Ad hoc Supportbeauftragung

<b>Dokumentart</b>	Dienstleistungsvereinbarung
<b>Art der Dienstleistung</b>	Einmalige remote Beratungsunterstützung via EDNT Support-Hotline
<b>Kunde</b>	
Name:	
Adresse:	
Telefon:	
Telefax:	
E-Mail:	
Ansprechpartner:	Unterschrift:

**Erstellt von**  
EDNT IT-Services GmbH  
Werner-von-Siemens Straße 7  
64625 Bensheim  
Telefon +49 6251 8405-112  
Telefax +49 6251 8405-599  
E-Mail support@ednt.de

### Ansprechpartner

Name VB:	
E-Mail:	
Telefon/Mobil:	
Telefax:	

Unterschrift:

---

## Ad hoc remote Dienstleistungs- und Supportbeauftragung

Der Auftraggeber wünscht für technische Frage- und Problemstellungen einen kompetenten Ansprechpartner zur Lösungsfindung im 2nd und 3rd Level Support der EDNT IT-Services GmbH zu sprechen und beauftragt hiermit sofort die Dienstleistung zur Analyse und möglichen Sicherung bzw. Wiederherstellung seiner Lösungs- oder Serverkomponenten (Details siehe in Ticket ID:xxxxxx).

## Verantwortlichkeiten & Mitwirkungspflicht

Vom Auftraggeber müssen folgende Leistungen bereitgestellt bzw. erbracht werden:

- ▶ **Beistellung eines verantwortlichen Ansprechpartners für die Koordination von Problemmeldungen, Lösungsrückmeldung und sonstigen Abstimmungen.**
- ▶ **Da die Leistungserbringung durch EDNT größtenteils Remote am Standort des Auftraggebers erfolgt, stellt der Auftraggeber die technologische Infrastruktur, damit die EDNT Mitarbeiter sich auf die Systeme einwählen können. Der Auftraggeber vergibt Benutzerrechte und macht Vorgaben zum Berechtigungskonzept zur Leistungserbringung der EDNT auf seine Systeme bzw. Lösungen.**
- ▶ **Der Auftraggeber ist für die Sicherstellung und Verfügbarkeit des remote Zugangs verantwortlich.**

Alle in diesem Dokument und seinen Anhängen beschriebenen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sind wesentliche Vertragspflichten. Diese sind kostenlos, termingerecht, in der erforderlichen Qualität und im erforderlichen Umfang durch den Kunden zu erbringen. Verzögerungen, nicht vollständige oder mangelhafte Erbringung dieser Mitwirkungsleistungen gehen zu Lasten des Kunden.

## Abgrenzungen

Insbesondere sind folgende Leistungen nicht Bestandteil dieser ad hoc Beauftragung:

- ▶ **Personalübernahme**
- ▶ **Übernahme von Anlagegütern**
- ▶ **Implementierungsunterstützung**
- ▶ **Übernahme von Software-Lizenzen und deren Wartungsgebühren**

## Konditionen und Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung und ist sofort zahlbar. Diese ad hoc SOFORT 2nd und 3rd Level Supportleistungen rechnet die EDNT nach tatsächlichem Zeitaufwand mit einem vorher vereinbarten Stundensatz ab. Dabei wird im Viertelstundentakt abgerechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen und Irrtum vorbehalten. Dieses Angebot ist freibleibend.

Für die Geschäftsbeziehungen gelten ausschließlich unsere allgemeinen Verkaufs- und Lieferungsbedingungen. Diese finden Sie unter [www.ednt.de/agb.html](http://www.ednt.de/agb.html)

## Zuschläge

Da die Erbringung dieser Dienstleistungen außerhalb der Standard-Arbeitszeiten (werktags von 08:00-18:00 Uhr) erfolgt werden folgende Zuschläge auf den vereinbarten Stundensatz vereinbart:

- |  |              |
|--|--------------|
| ▶ <b>Montag bis Freitag(18:00 – 22:00)</b> | <b>25 %</b>  |
| ▶ <b>Montag bis Freitag(22:00 – 09:00)</b> | <b>50 %</b>  |
| ▶ <b>Samstags</b>                          | <b>50 %</b>  |
| ▶ <b>Sonntags / Feiertags</b>              | <b>100 %</b> |

## Nebenkostenregelung bei vor Ort Beratungsunterstützung:

Es gilt die dem Auftraggeber zugeordnete EDNT-Geschäftsstelle als Ausgangsort der Abrechnung für anfallende Fahrtkosten und Spesen. Die Höhe der allgemeinen Fahrtkosten und Spesen:

- ▶ **Stundensatz / 2 in - EUR pro Fahrtstunde**
- ▶ **0,30 EUR pro km**

## Laufzeit dieser Beauftragung

Diese Beauftragung ist eine Einzelbeauftragung und gilt nur solange, bis der Auftraggeber das Ticket als beendet erklärt oder EDNT die Problemlösung beendet und der Auftraggeber diese im System quittiert.

Alle bis dahin anfallenden Beratungsaufwände auf diese Ticket ID werden durch die EDNT berechnet.

## Kündigung und weitere Ansprüche

Es bedarf keiner gesonderten Kündigung.

Zudem entsteht dem Auftraggeber kein Anspruch auf weitere 2nd oder 3rd Level Supportleistungen und damit auch nicht auf Reaktions- oder Garanzzeiten über dieses Ticket hinaus.