

TelemaxX Preisliste Servicestunden

1. Servicestundensätze

TelemaxX Servicestunden	Std. Satz in €
Housing – Remote Hands	95 €
Telekommunikation	120 €
Managed Service*	120 €
Cloud Service Request*	200 €
Consulting	200 €

* Service Requests werden nur innerhalb der TelemaxX Arbeitszeiten bearbeitet.

2. Anfahrtskosten

Ggf. anfallende Anfahrtskosten werden für alle Servicetypen & Entstörungen wie folgt abgerechnet:

Anfahrt für alle Servicetypen & Entstörungen	Preis in €
Anfahrtpauschale beinhaltet Fahrzeugkosten inkl. aller km.	50 €*

* Preis je Anfahrt, die Fahrtdauer wird als Servicezeit abgerechnet.

3. Arbeitstage und Servicezeiten der TelemaxX

- Als Arbeitstage und Servicezeiten der TelemaxX gelten Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr, ausgenommen dem 24. und 31. Dezember, sowie den gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg.
- Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, fallen für Leistungen, welche außerhalb dieser Arbeitstage- und Servicezeiten erbracht werden, höhere Servicestundensätze an. Dabei werden bei der Abrechnung von Zusatzleistungen folgende Servicezeiten unterschieden:

Definition TelemaxX Arbeitstage- und Servicezeiten	Zuschlag in %
TelemaxX Arbeitstage und Servicezeiten Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr Freitag 8:00 bis 16:00 Uhr	Servicestundensatz Standard
Früh & Abendzuschlag (für angrenzende Servicezeiten) Montag bis Donnerstag von 6:00 bis 8:00 Uhr und von 17:00 bis 21:00 Uhr Freitag von 6:00 bis 8:00 Uhr und von 16:00 bis 21:00 Uhr Samstags von 6:00 bis 21:00 Uhr	+50 %
Nachtzuschlag, Sonn- & Feiertagszuschlag Montag bis Samstag von 21:00 bis 6:00 Uhr Sonntags und Feiertags von 0:00 bis 24:00 Uhr	+100 %

4. Abrechnung von Servicestunden

- a) Zusätzliche Leistung, welche im direkten Zusammenhang mit dem gebuchten Service stehen und nicht im Standard-Leistungsumfang lt. unseren <https://www.telemaxx.de/agb/sla> enthalten sind, werden vom Auftraggeber separat beauftragt und genehmigt und zu den hier genannten Servicestundensätzen abgerechnet.
- b) Alle Servicestundensätze verstehen sich netto und sind zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- c) Die Beauftragung erfolgt per Ticket über die Hotline an [0800 835 362 99](tel:0800-835-362-99) oder per Mail an service@telemaxx.de (nur an den Servicezeiten der TelemaxX).
- d) Die Abrechnung erfolgt einmal monatlich nach tatsächlichem Aufwand im 15-Minuten-Takt, wobei jede angefangenen 15 Minuten als vollwertige 15 Minuten in der Taktung 15 | 30 | 45 | 60 abgerechnet werden und 15 Minuten der Abrechnungseinheit 0,25 Stunden entsprechen.
- e) Alle Tätigkeiten, die zur Erbringung der Leistung erforderlich sind, gelten als Arbeitszeit und werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Dies zählt auch für Anfahrts- und Wartezeiten, Grundlage für Leistungen, die an einem Kundenstandort erbracht werden, sind die Ankunft und das Verlassen der jeweiligen ArbeitnehmerIN der TelemaxX.
- f) Entstörung durch TelemaxX für Störungen, welche der Auftraggeber oder Dritte zu vertreten haben, sowie vom Auftraggeber gemeldete Störungen, welche nicht vorliegen, werden ebenfalls zu den hier genannten Servicestundensätzen abgerechnet.