

# Verrechnungssätze des itellico Kundendienstes

Stand: 2016, Januar



(gültig ab 1. Januar 2016, alle Preise in Euro exkl. der gesetzlichen Umsatzsteuer). Wir berechnen für das Erbringen von Leistungen folgende Stundensätze:

	Normal Stunde	ÜberStunde, Nacht-, Samstag-, Sonn- und Fei- ertagsstunde
--	------------------	-----------------------------------------------------------------------

## A. Beratung und Projektbetreuung

Dazu gehören: Detailanalyse (Feinpflichtenheft), Projektleitung, alle Beratungs-, Planungs- und Organisationsleistungen, insbesondere Ist-Zustandsaufnahme, Analyse, Realisierungskonzept, Optimierung fachlicher Anforderungen auf effiziente IT-Umsetzung, Vorgabe fachlicher Modelle als Vorgaben für die Umsetzung, Qualitätssicherung, Usability Studien, E-Business Consulting, Community Consulting, Website Consulting, Suchmaschinen Consulting.

Professional Consultant	160.-	230.-
*Senior Consultant	240.-	320.-

## B. Entwicklung, Implementierung und Services

Dazu gehören: Datenbank- und Netzwerkdesign, Neu-Programmierung und Weiterentwicklung, grafische Gestaltung und grafische Nebendienstleistungen, Test und Dokumentation. Diverse Arbeiten und Konfigurationen an der itellico Serverfarm.

Professional Developer	100.-	160.-
*Senior Developer	135.-	195.-
Netzwerk Administration	95.-	155.-

## C. Support - First Level, Second Level

Dazu gehören: Erster Ansprechpartner für Anwender/Kunde. Löst in der Regel alle Kundenprobleme der itellico Produkte & Services. Entgegennahme von Problemen und Zuordnung des Problems, telefonische Beratung, Behebung von Problemen vor Ort, Berater in technologischen Fragestellungen, Fehlerbehebung und Optimierung der itellico Produkte & Services bzw. anderer IT-Systeme falls gegeben und Anwenderschulung.

Content Manager	65.-	125.-
Kunden Betreuer	75.-	135.-

\*Langjährige Erfahrung in der Lösung komplexer Aufgaben des jeweiligen Bereiches.

## Honorare nach Zeitaufwand

Verrechnet wird mindestens die angefangene halbe Stunde. In allen Fällen gilt für Wegzeit der entsprechende Verrechnungssatz.

## a) Reisezeiten: Bei Reisen zur Erfüllung der Leistungserbringung

wird die Reisezeit mit Sätzen nach Zeitaufwand in Rechnung gestellt. Als Reisezeiten gelten auch Wartezeiten, soweit dadurch die Ausübung einer anderweitigen Tätigkeit bee- oder verhindert wird, und soweit sie nicht durch itellico selbst zu vertreten sind. Reisen erfolgen mit Zustimmung des Auftraggebers; in dringenden Fällen kann die Zustimmung auch nachträglich eingeholt werden.

## Nebenkosten

Nebenkosten sind Aufwendungen, die itellico bei der Durchführung des Auftrages entstehen und vom Auftraggeber neben dem Honorar zu tragen sind. Zu den Nebenkosten zählen insbesondere:

a) Reisekosten: Reisekosten im Rahmen der Abwicklung eines Auftrages, inklusive Km-Gelder und Diäten. Es gelten die Fahrzeulgütungen für das für die Auftragsbefreiung wirtschaftlichste und angemessenste Verkehrsmittel als vereinbart. In jedem Fall stehen itellico jedoch zu:

- Nüchtingungen in einem Hotel gehobener Klasse (Bad/WC). Es werden die Tag- und Nüchtingungsgelder des Kollektivvertrages für Informationstechnologen in der jeweils geltenden Fassung berechnet. Sollten die Sätze ohne Verschulden von itellico und/oder seiner Mitarbeiter nicht ausreichen, wird der tatsächliche Aufwand abgerechnet. Zur Berechnung von Km-Geldern wird das Km-Geld bei Dienstreisen des Kollektivvertrages für Informationstechnologen in der jeweils geltenden Fassung berechnet.

b) Sonstige Kosten: Sind zur Erbringung einer Leistung besondere Geräte, deren ständige Haltung itellico nicht zugemutet werden können, nötig, sind diese vom Auftraggeber beizustellen.

## Arbeitszeiten

Normalstunde: Mo.-Fr.: 09:00-18:00 an nicht Feiertagen  
Überstunde, Nacht-, Samstags-, Sonn- und Feiertagsstunde: Mo.-Fr.: 20.00-09.00; Sa., So.- und Feiertag: 00:00-24:00

## Geschäftsbedingungen

Ergänzend zu den vorliegenden Verrechnungssätzen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der itellico internet solutions gmbh.