

Unitynet – Professional IT Solutions

Konditionen und Auftragsbedingungen

Dieses Dokument ist gültig vom 01.01.2018 bis zum Erscheinen einer neuen Version und gilt für alle Aufträge. Abweichungen hiervon sind stets schriftlich zu vereinbaren. Entgegenstehende AGBs, Einkaufs- und allgemeine Bedingungen des Kunden werden ausgeschlossen.

Unitynet behält sich Änderungen vor. Maßgebend sind stets schriftliche Vereinbarungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Unitynet – Professional IT Solutions.

Leistungen, Konditionen und Abrechnungsmodalitäten

IT Services

Beratung, Planung, Konzeption, Installation, Konfiguration, Wartung, Support, Dokumentation von IT-Systemen und IT-Sicherheit.

Managed Services & Security Services

Remote Monitoring, Patchmanagement, Virenschutz, Web Protection, E-Mail Spam und Virenschutz, Exchange E-Mail Hosting, rechtssichere E-Mail Archivierung, Cloud und On Premise Backup, Verschlüsselung von Datenträgern und E-Mails.

Der Aufwand richtet sich nach den Anforderungen des Kunden. Die Abrechnung erfolgt pro Mitarbeiter je angefangene 5 min. zu 4,80 € (Fernwartung Junior), 5,20 € (vor Ort Junior), 6,20 € (Fernwartung Senior) und 6,80 € (vor Ort Senior). Zwischenabrechnungen mit Leistungsaufstellung können zur Monatsmitte und Monatsende erfolgen, sofern nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde. Unitynet schuldet kein bestimmtes Ergebnis, sondern die geleistete Arbeitszeit. Aufwandsschätzungen sind stets unverbindlich, sofern es nicht explizit als Festpreis oder verbindliche Schätzung ausgewiesen ist.

Zuschläge

Montag – Freitag 18-22 Uhr	25%
Montag – Freitag 22-6 Uhr	50%
Samstags	50%
Sonntage und Feiertage	100%

Stornierung

Bei kurzfristiger Stornierung durch den Kunden von vereinbarten und von Unitynet bestätigten Terminen ist Unitynet berechtigt, folgende Dienstleistungsanteile zu berechnen:

- bis 3 Tage vorher 25%
- 2 Tage vorher 50%
- 1 Tag vorher oder am selben Tag 75%.

Fahrtkosten und Spesen

Die Berechnung von Fahrtkosten und Spesen zu den vertriebs- bzw. projektrelevanten Standorten des Auftraggebers

vom Standort des jeweiligen Unitynet Mitarbeiters erfolgen zusätzlich nach Aufwand:

- Fahrtkosten PKW je gefahrenen km 0,30 €
- Reisekosten je gefahrene Stunde 50,00 €

Unitynet wählt die nach Umständen schnellste Verbindung sowie den Zeitpunkt der Anreise.

Auftragsbedingungen

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Unitynet – Professional IT Solutions gelten folgende Auftragsbedingungen zu Dienstleistungsaufträgen.

Hard- und Software, Lizenzierung

Hard- und Software werden bei Lieferung berechnet, die Lieferung von Lizenzen erfolgt bei Installation. Mit Einsatz von Softwarelizenzen stimmt der Kunden der EULA (Lizenzbestimmung) des jeweiligen Herstellers zu. Diese können in der Software eingesehen oder auf Anfrage zugesandt werden. Ein Widerspruch muss innerhalb von 14 Tagen nach Lizenzerhalt schriftlich an Unitynet erfolgen. Für die ordnungsgemäße Lizenzierung ist stets der Kunde selbst verantwortlich.

Test- und Entwicklungssystem

Unitynet weist den Kunden ausdrücklich auf den herstellerseitig empfohlenen Einsatz einer Test- und Entwicklungsumgebungen hin. Die Einrichtung einer autarken Testumgebung empfiehlt sich herstellerunabhängig bei jedem unternehmenskritischen Einsatz einer Software. Dieses Szenario sollte im Idealfall aus einem Test- und einem Entwicklungssystem bestehen, um eine Überführung der Daten von A nach B bereits vor einer Übergabe an das Produktivsystem testen zu können.

Der Kunde ist verpflichtet bei Aufträgen an Unitynet, die Änderungen an relevanten IT-Umgebungen bedingen, stets eine mit dem Produktivsystem identische Testumgebung bereitzustellen. Unitynet kann nach eigenem Ermessen und auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden diesem in Abhängigkeit der Projektanforderungen einen Verzicht auf eine Testumgebung anbieten. Der Kunde übernimmt mit Unterzeichnung der Verzichtserklärung das alleinige Risiko für alle Konsequenzen inklusive dem Kosten- und Ausfallrisiko für Mehraufwände, die durch eine direkte Implementierung im Produktivsystem entstehen können.

Test- und Abnahmeverpflichtung bei Projekten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, nach Abschluss der Projektarbeiten die Änderungen ausgiebig zu testen. Die Dauer der Testphase wird zwischen Unitynet Projektleiter und Kunde zu Projektbeginn verbindlich abgestimmt. Ist nichts vereinbart, gilt eine Dauer von maximal vier Wochen. Sie beginnt mit der schriftlichen Abnahmefähigkeitserklärung von Unitynet. Unitynet Mitarbeiter stehen für Rückfragen während der Testphase zur Verfügung. Während der Testphase sammelt der Kunde festgestellte Mängel und sendet sie mit detaillierter Beschreibung sowie einer Rückmeldung mit Bezug auf dokumentierte aber noch offene Punkte an Unitynet mit der Information, ob sie erledigt sind oder, wenn nicht, was genau noch offen ist.

Die Beschreibung enthält mindestens folgende Informationen:

- Konkrete Fehlerbeschreibung und ggf. Logdateien
- Letzte Benutzeraktionen, die zum Fehler geführt haben (wer was wann wo)
- Screenshots, wenn sie zur besseren Verständlichkeit beitragen
- Häufigkeit und Reproduzierbarkeit

Etwaige Nacharbeiten erfolgen nach Rückmeldung des Kunden. Ein im Rahmen von Nacharbeiten von Unitynet bearbeiteter Punkt ist vom Kunden innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erklärung der Abnahmefähigkeit zu testen und eine Rückmeldung per E-Mail an Unitynet zu senden. Erfolgt diese Rückmeldung nicht oder nicht fristgerecht, gilt der bearbeitete Punkt als abgenommen. Erfolgt bis zum Ende der Testphase keine schriftliche Rückmeldung an Unitynet, gilt das System als abgenommen.

Unitynet behält sich vor, relevante Admin-Passwörter erst mit vollständiger Abnahme des Auftrags durch den Kunden zu übergeben (Haftungsübergang).