

# Anhang A: Service Abonnement

zum Dienstleistungs-Rahmenvertrag Nr.:

## 1 Gegenstand

### 1.1 Zweck und Inhalt

Das Service Abonnement bietet dem Kunden die Möglichkeit, Dienstleistungen zu günstigeren Tarifen bei der ARCOS zu beziehen. Abhängig von der Anzahl Stunden, die mit dem Service Abonnement im Voraus erworben werden, reduziert sich der Stundensatz entsprechend Abschnitt 2.

## 2 Abonnemente und Kosten

### 2.1 Stundenansätze und Tagespauschalen

Unsere qualifizierten Mitarbeiter sind in sechs Kategorien aufgeteilt. Als Grundlage dienen folgende Stundensätze:

Mitarbeiter	Ansatz		Tagesansatz	
Auszubildender	CHF	80.00	CHF	640.00
Netzwerk Techniker	CHF	160.00	CHF	1'280.00
Software Supporter	CHF	160.00	CHF	1'280.00
Entwickler / Programmierer	CHF	180.00	CHF	1'440.00
Projektleiter	CHF	180.00	CHF	1'440.00
Consulting / Beratung / Konzeption	CHF	180.00	CHF	1'440.00

### 2.2 Dienstleistungen Abonnement

Der Kunde erwirbt Dienstleistungsstunden für bestimmte Aufgaben im Voraus bei der Arcos. Die im Voraus bezahlten Stunden können für alle Arten von Dienstleistungen und Kategorien von Mitarbeitern eingesetzt werden. Der Tarif bezieht sich auf den Stundenansatz des Software Supporter.

Stunden	Normaltarif	Nettokosten	Ersparnis
40	6'400.00	5'760.00	10 %
60	9'600.00	8'448.00	12%
80	12'800.00	11'008.00	14%
100	16'000.00	13'440.00	16%

### 2.3 Multiplikationsfaktoren

Werden die Dienstleistungen von Mitarbeitern einer anderen Kategorie geleistet, werden die Stunden mit dem entsprechenden Faktor multipliziert.

Dienstleister	Stundenansatz	Faktor
Auszubildender	80.00	0.50
Entwickler / Programmierer	180.00	1.125
Projektleiter	180.00	1.125
Consulting / Beratung / Konzeption	180.00	1.125

### 3 Bereitschaft und Reaktionszeit

#### 3.1 Wartungsbereitschaft

Die Wartungsbereitschaft für die durch dieses Service Abonnement bezogenen Dienstleistungsstunden, erstreckt sich an jedem Arbeitstag der ARCOS von

**Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 und 13:30 bis 17:30.**

Im Rahmen eines Service Level Agreement (SLA) im Anhang B können die Vertragsparteien eine verlängerte Wartungsbereitschaft festlegen.

#### 3.2 Reaktionszeit

Durch den Abschluss eines Service Abonnements wird keinerlei Reaktionszeit garantiert. Im Rahmen eines zusätzlichen Service Level Agreements (SLA) im Anhang B können die Vertragsparteien eine garantierte Reaktionszeit vereinbaren.

### 4 Verrechnung

#### 4.1 Rechnungsstellung

Das Service Abonnement wird im Voraus dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Tagen zur Zahlung fällig. Geleistete Arbeitsstunden werden erst nach vollständiger Zahlung des Service Abonnements zum reduzierten Stundenansatz mit dem Service Abonnement verrechnet.

#### 4.2 Stundenabrechnung

Die Abrechnung der geleisteten Dienstleistungsstunden erfolgt monatlich oder auf Wunsch nach jedem Einsatz. Der Kunde erhält monatlich eine Abrechnung der noch verbleibenden Servicestunden des Abonnements. Beanstandungen an einer Abrechnung sind innert 10 Tagen anzubringen. Danach gilt die Abrechnung als akzeptiert.

#### 4.3 Arbeitszeiten

Die regelmässige Arbeitszeit der ARCOS Mitarbeiter beträgt 8 (acht) Stunden täglich von Montag bis Freitag, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertage am Einsatzort. Einsätze ausserhalb dieser Zeitzone unterliegen Sonderansätzen. Die erbrachten Dienstleistungsstunden werden mit dem Service Abonnement verrechnet. Arbeitsstunden ausserhalb der Bürozeiten werden mit einem Faktor gemäss unten stehender Tabelle multipliziert.

<b>Einsatzzeit</b>	<b>Faktor</b>
Montag – Freitag 06:00 – 20:00	1
Montag – Freitag 20:00 – 23:00	1.25
Montag - Donnerstag 23:00 – 0600	1.5
Freitag 23:00– Samstag 23:00	1.5
Samstag 23:00-Montag 06:00 (und eidg. Feiertage)	2

## 4.4 Expressleistungen

Als Expressleistung gilt ein Einsatz vor Ort oder über eine Fernwartung durch einen ARCOS-Techniker innerhalb von vier Stunden. Es besteht keine Garantie, dass eine Expressleistung durch die ARCOS erbracht werden kann. Expressleistungen ohne Abschluss eines zusätzlichen Service Level Agreement (SLA) werden mit zwei zusätzlichen Stunden verrechnet.

## 4.5 Fahrtzeit

Die Fahrtzeit gilt als Arbeitszeit und wird mit dem Service Abonnement verrechnet.

## 5 Regelungen

### 5.1 Beginn

Das Service Abonnement tritt erst mit dem Zahlungseingang der gelösten Stunden in Kraft. Vorher geleistete Stunden können nicht über dieses Service Abonnement verrechnet werden.

### 5.2 Dauer

Das Service Abonnement ist 24 Monate ab Kaufdatum gültig. Bis zu diesem Zeitpunkt nicht bezogene Stunden verfallen.

### 5.3 Ablauf

Sollte vor dem Auslaufen des aktuellen Service Abonnements kein neues Abonnement gelöst worden sein, werden Arbeitsstunden, die nicht mehr mit dem Service Abonnement verrechnet werden können, zum normalen zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundenansatz der ARCOS verrechnet.

### 5.4 Übertragbarkeit

Das Service Abonnement ist nicht an andere Firmen oder Personen übertragbar.

### 5.5 Abschlussbestimmungen

Durch die Unterzeichnung dieses Anhangs bestätigt der Kunde, dass er von dessen Inhalt Kenntnis genommen hat und sich damit einverstanden erklärt.

Sissach,

Kunde

Arcos

Ort, Datum:

Stempel/Unterschrift: