

(Stand 01.06.2021)

Leistungen	Serviceentgelt	Erläuterungen
Aufwandsbezogene Leistungen		
Stundensatz je Technikerleistung in der Hotline oder per Fernwartung für Kunden ohne Servicevertrag. Der Stundensatz gilt innerhalb der Standardarbeitszeiten.*	€ 140,- pro Stunde	Abgerechnet wird im 15 Minuten-Takt à € 35,-
Stundensatz je Technikerleistung in der Hotline oder per Fernwartung für Kunden mit Servicevertrag, jedoch außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs des Wartungsvertrags. Der Stundensatz gilt innerhalb der Standardarbeitszeiten.*	€ 100,- pro Stunde	Abgerechnet wird im 15 Minuten-Takt à € 25,-
Vor-Ort Service bei Kunden für Kunden ohne Servicevertrag, zzgl. Anfahrt- und Abfahrtskosten	€ 140,- pro Stunde	Abgerechnet wird im 15 Minuten-Takt à € 35,-
Vor-Ort Service bei Kunden für Kunden mit Servicevertrag, zzgl. Anfahrt- und Abfahrtskosten	€ 100,- pro Stunde	Abgerechnet wird im 15 Minuten-Takt à € 25,-
Anfahrtskosten für einen Vor-Ort Servicetermin	€ 0,40 je Kilometer, zzgl. 50% der Anfahrtszeit	Kürzeste Wegestrecke zur Kundenfiliale, zzgl. 50% der Anfahrtszeit bis maximal 4 Stunden, darüber 100% der gesamten Anfahrtszeit. Stundensatz der Arbeitszeit pauschal €100,-
Einrichtung Kassenintegration je Kartenterminal bei Fremdgeräten	€ 90,-	Kosten je Gerät
Vor-Ort Besichtigung der Kundenfilialen für die Planung der Installation von Kassen oder Bezahlautomaten	€ 100,-	Je volle Stunde
Vor-Ort Installation eines Kassensystems	€ 350,-	Je Kasse, zzgl. Anfahrts- und Abfahrtskosten, zzgl. optionaler Übernachtungskosten
Vor-Ort Installation eines Bezahlautomaten	€ 750,-	Je Bezahlautomat, zzgl. Anfahrts- und Abfahrtskosten, zzgl. optionaler Übernachtungskosten
Kundenseitig gewünschte Umpriorisierung der Service SLAs	€ 350,-	Sollte der Kunde eine abweichende Priorisierung der vereinbarten Service SLAs wünschen, werden diese je Fall einmalig bepreist. Für Kunden ohne Servicevertrag gelten keine festen Service SLA's.

Hinweis: Die Technikleitung der Kalicom bezieht sich grundsätzlich nur auf Geräte die eine gültige Zulassung besitzen (TSE-konform und nicht durch die Hardwarehersteller abgekündigt sind - insbesondere Altgeräte). Die Kalicom wird Technikaufträge für Fremd-/oder Altgeräte nur im Ausnahme durchführen. Die Priorisierung von solchen Aufträgen liegt frei im Ermessen der Kalicom.

* Die Kern-Arbeitszeiten der Kalicom Technik sind: Montags-Freitags 8:00 - 17:00 Uhr. Einsätze ausserhalb dieser Kern-Arbeitszeiten werden mit einem Stundensatzaufschlag von 50% berechnet, zwischen 21:00 - 7:00 Uhr sowie an Einsätze an Sonn- und Feiertagen werden mit einem Stundensatzaufschlag von 100% berechnet.