

## **Allgemeine Bedingungen der Ticketbearbeitung**

### **Für unsere Supportleistung gelten die folgenden allgemeinen Bedingungen:**

1. Jede Anfrage eines Kunden wird ausschließlich im Ticket-System von solvito verarbeitet und in Abstimmung mit dem Kunden priorisiert. Die Anfrage gilt bei solvito als eingegangen, sobald der Kunde eine Eingangsbestätigung von solvito unter Mitteilung der Ticketnummer erhalten hat.
2. solvito wird die Bearbeitung der Anfrage einleiten (Reaktionszeit) und den Kunden so schnell wie möglich über das Ergebnis informieren. Verkürzungen der Reaktionszeiten sind auf Wunsch des Kunden mit gesonderter Vereinbarung möglich. Sofern Reaktionszeiten im Rahmen der SLAs vereinbart wurden, sind diese vorrangig.
3. Die Beauftragung durch den Kunden umfasst grundsätzlich insgesamt zwei Bearbeitungsstunden, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Das gilt auch für den Fall, dass die Bearbeitung der Anfrage nicht erfolgreich abgeschlossen wurde. Sofern die Bearbeitung der Anfrage vor Ablauf der zwei Bearbeitungsstunden abgeschlossen werden konnte, ist nur die bis dahin angefallenen Zeit vom Kunden zu bezahlen. Abgerechnet wird dabei im 15-Minuten-Takt.
4. Wird absehbar, dass die Bearbeitung der Anfrage mehr als die vereinbarten zwei Bearbeitungsstunden benötigen wird, so wird der Kunde über den voraussichtlichen Mehraufwand informiert und die weitere Bearbeitung der Anfrage mit dem Kunden abgestimmt.
5. Nach Abschluss der Bearbeitung der Anfrage erhält der Kunde eine Erledigungsmeldung mit Lösungsvermerk. Sollte der Kunde dem Erledigungsvermerk widersprechen, wird solvito das weitere Vorgehen mit dem Kunden abstimmen.
6. Die Ticketgebühr beträgt 49,00 EUR (Bearbeitungsgebühr) zuzüglich des tatsächlichen Aufwandes zu einem Stundensatz von 130,00 EUR, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.