

Servicevereinbarung Supportportal

Einleitung

Willkommen im Barcotec Supportportal! Wir freuen uns, Sie bei all Ihren Anliegen bestmöglich unterstützen zu dürfen. Transparenz, Verlässlichkeit und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit sind uns besonders wichtig. Diese Vereinbarung soll Ihnen klar und verständlich zeigen, wie unser Service funktioniert und welche Leistungen Sie in Anspruch nehmen können.

Unser Ziel ist es, für Sie eine verlässliche Anlaufstelle zu sein und gemeinsam mit Ihnen rasch zu einer guten Lösung zu gelangen.

1. Leistungsumfang

Barcotec bietet umfassende Dienstleistungen rund um Beratung, Planung, Inbetriebnahme, technischen Support, Reparaturen, Wartung sowie individuelle Lösungen und Softwareanpassungen. Den aktuellen Stand der Leistungen können Sie jederzeit unter www.barcotec.at/services abrufen.

Wir bearbeiten jede Anfrage in einem Ticket mit größter Sorgfalt und fachlicher Kompetenz. Viele Anliegen lassen sich unkompliziert klären – und kurze Rückfragen unter **15 Minuten** sind für Sie selbstverständlich **kostenfrei**.

Kulanzregelung: In besonderen Fällen können Leistungen, die normalerweise kostenpflichtig wären, aus Kulanz nicht verrechnet werden. Über solche Fälle informieren wir Sie während der Ticketbearbeitung schriftlich. Unser Anspruch ist es, stets fair und lösungsorientiert zu handeln.

2. Geschäftszeiten & Erreichbarkeit

Unser Serviceteam ist für Sie an Werktagen erreichbar:

- **Montag bis Donnerstag: 08:00 – 17:00 Uhr**
- **Freitag: 08:00 – 12:30 Uhr**

Anfragen außerhalb dieser Zeiten beantworten wir am nächsten Werktag so rasch wie möglich.

3. Reaktionszeiten & Service Level

Ohne individuelles Service-Level-Agreement (SLA) orientieren sich unsere Reaktionszeiten an der aktuellen Teamverfügbarkeit. In der Regel reagieren wir innerhalb von **bis zu drei Werktagen**. Wir bemühen uns stets, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten.

Für besondere Anforderungen können wir gerne individuelle SLAs vereinbaren, die garantierte Reaktionszeiten und priorisierte Bearbeitung beinhalten.

4. Kosten, Abrechnung & Transparenz

4.1 Stundensatz und Wegzeiten

Unser regulärer Stundensatz beträgt 162,50 € zuzüglich USt. Wegzeiten werden verrechnet, jedoch versuchen wir immer, Ihr Anliegen per Remote-Support zu lösen, um Aufwand und Kosten gering zu halten.

4.2 Verrechnungseinheiten

- Die ersten **15 Minuten** jeder Anfrage sind **kostenfrei**.
- Danach erfolgt die Abrechnung in **15- bzw. 30-Minuten-Einheiten**.
- Zusammenhängende Themen werden nicht künstlich getrennt, damit die Abrechnung für Sie fair bleibt.

4.3 Kostenvoranschläge und Transparenz

Wir möchten, dass Sie Ihre Kosten jederzeit unter Kontrolle haben:

- Bei einem erwarteten Aufwand von über 1 Stunde erhalten Sie vorab eine **Kostenschätzung**.
- Bei größeren Projekten erstellen wir ein detailliertes Angebot.
- Sollte sich während der Bearbeitung ein höherer Aufwand abzeichnen, informieren wir Sie umgehend – **Sie entscheiden**, ob wir fortfahren sollen.

4.4 Erfolgsbasierte Abrechnung

Sollte ein Problem trotz angemessenem Aufwand nicht gelöst werden können (und nicht zB aufgrund fehlender Mitwirkung), reduzieren wir den verrechneten Aufwand um **50 %**. Wir möchten, dass Sie nur für Leistungen bezahlen, die Ihnen auch echten Mehrwert bringen.

4.5 Rechnungsempfänger

Rechnungsempfänger ist im Regelfall der Kunde selbst. Alternativ kann im Serviceportal ein anderer Rechnungsempfänger angegeben werden (inkl. obligatorischer UID-Nummer).

Mit dem Absenden eines Tickets bestätigen Sie, dass mögliche Kosten gemäß dieser Servicevereinbarung dem angegebenen Rechnungsempfänger verrechnet werden dürfen.

5. Registrierung, Laufzeit & Gültigkeit

Mit der Registrierung im Serviceportal bestätigen Sie die Kenntnis dieser Vereinbarung. Sie gilt jeweils für ein aktives Serviceticket und endet automatisch mit dessen Abschluss, sofern keine abweichenden Regelungen (z. B. in einem aufrechten SLA) bestehen.

6. Zusammenarbeit & Mitwirkung

Damit wir Ihr Anliegen schnell und effizient lösen können, hilft es uns sehr, wenn Sie:

- Störungen oder Anforderungen möglichst genau beschreiben.
- Relevante Informationen, Zugänge oder Unterlagen bereitstellen.
- Rückfragen zeitnah beantworten, damit keine Verzögerungen entstehen.
- Bei Bedarf Zugriff auf Systeme oder Geräte ermöglichen.
- Für Vor-Ort-Termine Ansprechpartner und geeignete Arbeitsbedingungen sicherstellen.

Wir unterstützen Sie selbstverständlich bei der Zusammenstellung aller notwendigen Informationen. Wenn Sie unsicher sind, was wir benötigen, helfen wir Ihnen gerne weiter – fragen Sie einfach nach!

7. Ticketbearbeitung & Ticketabschluss

- Sobald Ihr Anliegen gelöst wurde, aktualisieren wir den Ticketstatus und informieren Sie über das Portal und per E-Mail.
 - Nach einer Statusänderung auf „**gelöst**“ haben Sie **3 Werktage Zeit**, um Rückfragen zu stellen oder Informationen nachzureichen.
 - Wenn wir in dieser Zeit nichts von Ihnen hören, wird das Ticket automatisch geschlossen.
 - Geschlossene Tickets können nicht wieder geöffnet werden. Sollte weiterer Support erforderlich sein, können Sie jederzeit ein neues Ticket anlegen.
-

8. Haftung & Gewährleistung

Wir haften im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nach österreichischem Recht. Um mögliche Risiken zu minimieren, empfehlen wir, vor kritischen Systemänderungen Backups anzulegen. Wenn Sie dazu Fragen haben, unterstützen wir Sie gerne.

9. Datenschutz & Vertraulichkeit

Ihre Daten behandeln wir vertraulich und gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen.

- Personenbezogene Daten, die für Rechnungen notwendig sind, werden aufgrund gesetzlicher Vorgaben 7 Jahre gespeichert.
- Kunden ohne Rechnungslegung können die Löschung ihrer Daten jederzeit schriftlich anfordern.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter www.barcotec.at/datenschutzerklaerung.

10. Änderungen der Vereinbarung

Sollten Änderungen an dieser Vereinbarung notwendig werden, informieren wir Sie mindestens **vier Wochen im Voraus** per E-Mail.

Wenn Sie den Änderungen nicht aktiv widersprechen, gelten diese als akzeptiert.

11. Schlussbestimmungen

Sollte eine einzelne Bestimmung unwirksam werden, bleibt die restliche Vereinbarung gültig. Gerichtsstand ist der Sitz von Barcotec – jedoch bevorzugen wir in jedem Fall eine gemeinsame, lösungsorientierte Klärung.

Wir freuen uns auf eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen!

Barcotec GmbH – Stand: Dezember 2025, Version 1.0