

Leistungsbeschreibung **Business Customer Change Request.**

Stand: 08/2026

DreiBusiness.



Inhalt.

1. Leistungsbeschreibung.....	3
1.1 Anwendungsbereich.	3
1.2 Produktbeschreibung.....	3
1.2.1 Einsatzbereiche.	3
1.3 Standardstundensatz.....	3
1.3.1 Definition Servicezeiten.	3
1.3.2 Verrechnung.	3
1.4 Stundenpool.....	3
1.4.1 Verrechnung.	4
1.4.2 Gültigkeit.	4
1.4.3 Reporting.	4
1.4.4 Aufbuchung.....	4
1.4.5 Kündigung.....	4
1.5 Supportanfragen & Änderungen.....	4
2. Einschränkungen bei der Nutzung.	4
3. Geschäftsbedingungen.....	4

1. Leistungsbeschreibung.

1.1 Anwendungsbereich.

Der Business Customer Change Request ist die ideale Lösung für Unternehmen, die Wert auf Flexibilität, schnelle Reaktionszeiten und transparente Kosten legen

1.2 Produktbeschreibung.

Der Business Customer Change Request bietet maximale Flexibilität bei der Umsetzung technischer Anpassungen: Leistungen können entweder über einen im Voraus definierten Stundenpool oder flexibel zum festgelegten Standardstundensatz abgerufen werden.

Vorteile:

- **Maximale Flexibilität:** Leistungen können bedarfsgerecht und ohne individuelle Einzelbeauftragung genutzt werden.
- **Planbare Kosten:** Transparente Budgetierung durch im Voraus definierte Stundenkontingente.
- **Individuelle Anpassungen:** Unterstützung bei technischen Änderungen, Optimierungen und Erweiterungen bestehender Services.

1.2.1 Einsatzbereiche.

Der Business Customer Change Request eignet sich für sämtliche technischen Anpassungen, Optimierungen und Erweiterungen, die im laufenden Betrieb Ihrer Services anfallen.

- Anpassungen bestehender Konfigurationen
- Erweiterungen von Services und Funktionen
- Technische Optimierungen und Updates
- Umsetzung individueller Kundenanforderungen

Wichtiger Hinweis zu kommerziellen Auswirkungen.

Änderungen mit kommerziellen Auswirkungen auf den Produktpreis, insbesondere Leistungs- oder Vertragsänderungen, sind nicht im Leistungsumfang des Business Customer Change Request enthalten und werden im Rahmen eines separaten Angebotsprozesses abgewickelt.

1.3 Standardstundensatz.

Zur flexiblen Inanspruchnahme von Supportleistungen können diese bei Bedarf zum festgelegten Stundensatz von 205,00 € pro Stunde innerhalb der Bürozeiten beauftragt werden.

Für Leistungen außerhalb der Bürozeiten gelten folgende Zuschläge:

Außerhalb der Bürozeiten: Multiplikationsfaktor 1,5

Nachts sowie an Sonn- und Feiertagen: Multiplikationsfaktor 2,0

1.3.1 Definition Servicezeiten.

Bürozeiten	Außerhalb Bürozeiten	Nachtzeiten und Sonn- & Feiertage
Mo bis Do: 08.00 bis 18.00 Fr: 08.00 bis 15.00	Mo bis Do: 18.00 bis 00.00 Fr: 15.00 bis 00.00 Sa: 08.00 bis 18.00	Mo bis Fr: 00.00 bis 08.00 Sa: 18.00 bis 00.00 Sonn & Feiertag, ganztägig

1.3.2 Verrechnung.

Die Verrechnung der Change Requests erfolgt nachträglich auf Basis des tatsächlich angefallenen zeitlichen Aufwands. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, in Euro und exkl. USt. Pro Supportanfrage (je Standort bzw. je betroffenem Service) wird mindestens ein Zeitaufwand von 30 Minuten verrechnet. Darüber hinaus wird der tatsächliche Zeitaufwand auf das nächste 15-Minuten-Intervall aufgerundet.

1.4 Stundenpool.

Der Stundenpool stellt ein im Voraus verfügbares Stundenkontingent für die flexible Umsetzung technischer Änderungen und Anpassungen an bestehenden Services dar.

1.4.1 Verrechnung.

Die Verrechnung des Stundenpools erfolgt einmalig im Vorhinein. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, in Euro und exkl. USt. Pro Supportanfrage (je Standort bzw. je betroffenem Service) wird mindestens ein Zeitaufwand von 30 Minuten verrechnet. Darüber hinaus wird der tatsächliche Zeitaufwand auf das nächste 15-Minuten-Intervall aufgerundet.

1.4.2 Gültigkeit.

Das Stundenkontingent gilt entweder für Festnetz- oder Mobilservices und kann innerhalb des jeweiligen Bereichs über alle zugehörigen Services und Kundennummern hinweg genutzt werden. Eine Nutzung über Bereichsgrenzen hinweg ist nicht möglich.

1.4.3 Reporting.

Es werden regelmäßig transparente Reports über das aktuelle Stundenkontingent bereitgestellt. Dadurch ist jederzeit ein klarer Überblick über beauftragte Change Requests sowie die damit verbundenen Kosten gewährleistet.

1.4.4 Aufbuchung.

Der Stundenpool kann während der Vertragslaufzeit jederzeit in gleicher Höhe gemäß dem ursprünglichen Angebot erneut aufgebucht werden.

1.4.5 Kündigung.

Ein bestehender Stundenpool kann nicht separat gekündigt werden. Verbleibende Stunden verfallen erst mit der Beendigung Ihres letzten aktiven Services.

1.5 Supportanfragen & Änderungen

Die Einbringung von Supportanfragen und Änderungsanforderungen erfolgt jederzeit per E-Mail an changerequest@drei.com.

2. Einschränkungen bei der Nutzung.

Die Nutzung des Business Customer Change Request ist auf technische Änderungen, Anpassungen und Optimierungen bestehender Services beschränkt. Änderungen mit kommerziellen Auswirkungen auf den Produktpreis sowie Leistungs- oder Vertragsanpassungen sind davon ausgenommen und werden gesondert angeboten.

Die Verrechnung erfolgt auf Basis des tatsächlich angefallenen Zeitaufwands gemäß den definierten Abrechnungseinheiten. Ein vorhandener Stundenpool ist nicht kündbar und verbleibende Stunden verfallen erst mit Beendigung des letzten zugehörigen Services.

Nicht in Anspruch genommene Stunden begründen keinen Anspruch auf Rückerstattung, Auszahlung oder sonstige Vergütung. Verbleibende Stunden verfallen mit Beendigung des letzten aktiven Services.

3. Geschäftsbedingungen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business von Hutchison Drei Austria GmbH, die Leistungsbeschreibungen, sowie die Entgeltbestimmungen der bestellten Produkte als Vertragsbestandteil.