

Der folgende Servicevertrag wird geschlossen zwischen:

Servicegeber (nachfolgend genannt)	Servicenehmer (nachfolgend genannt)
ITEXIA GmbH Maxstrasse 10 01067 Dresden Tel: 0351.4188.50.50 Fax: 0351.4188.50.59 E-Mail: office@itexia.com	

## §1 Vertragsgegenstand

1. Der vorliegende Servicevertrag regelt die Softwarewartung und Telefonsupport zwischen dem Servicegeber und dem Servicenehmer der im Service-Schein (**Anlage A**) beschriebenen System-Komponenten. Weitere anwendbare Vereinbarungen und individuelle Vertragsdetails werden in Anhängen zu diesem Servicevertrag geregelt. Die **Anlage A**, die **Anlage B** und die **Anlage C** sind Bestandteile dieses Servicevertrages.
2. Es gelten die Bedingungen gemäß Service-Schein (**Anlage A**).
3. Die Wartung der System-Komponenten (Service-Schein **Anlage A**) umfasst:
  - a. die Beseitigung von Fehlern an den System-Komponenten.
  - b. Remote-Control-Unterstützung für die im Service-Schein (**Anlage A**) aufgeführten System-Komponenten.
  - c. Bereitstellung von Service-Packs, soweit Gesetzesänderungen dies erforderlich machen.
  - d. Verlustsicherung durch Archivierung der System-Komponenten und der dazugehörigen Dokumentation.
  - e. Unterstützung eines kundenseitigen Datenbankupgrades, beschränkt auf die Datenbanktabellen der System-Komponenten, innerhalb eines Datenbankherstellers (die kundenseitig gestellte Datenbank ist nicht Bestandteil der System-Komponenten).
  - f. Analyse und Beseitigung von Fehlern über den Gewährleistungszeitraum hinaus, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach dem Lizenzvertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben, oder wesentlich mindern.
  - g. Technischen Support bei Fehlern in den System-Komponenten (E-Mail).
  - h. Telefonischer Support soweit dieser abgeschlossen wurde.
4. Der Servicevertrag schließt folgende Leistungen aus:
  - a. Telefonischen Support, soweit dieser nicht gesondert beauftragt wurde (**Anlage A**, Support-Vertrag abgeschlossen J/N).
  - b. die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Servicenehmers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Servicevertrag es, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Servicegeber zu vertretenden Einwirkungen verursacht werden.
  - c. Migration von einem Datenbank Hersteller auf einen anderen Datenbank Hersteller. Im Einzelfall kann eine Anpassung gegen eine gesonderte Vergütung vereinbart werden.
  - d. System-Komponenten, die nicht Bestandteil der System-Komponenten gemäß Service-Schein (**Anlage A**) sind.

## §2 Leistungsumfang

1. Der Servicegeber verpflichtet sich, vom Servicenehmer gemeldete, reproduzierbare Fehler in den System-Komponenten zu untersuchen und dem Servicenehmer nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die System-Komponenten eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nichtzutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

## Vertragswerk - Servicevertrag

2. Bei wesentlichen Fehlern der System-Komponenten ist der Servicegeber verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Servicenehmer gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
3. Der Servicegeber erhält im Fehlerfall vom Servicenehmer alle für die Beseitigung der Mängel benötigten Zugriffe.
4. Leistungen aus Anlage B, die nicht im § 1 und § 2 des geltenden Servicevertrags abgedeckt sind, müssen vor Erbringung dem Servicenehmer mitgeteilt werden. Der Servicenehmer muss diese Leistungen gesondert beauftragen.
5. Der Support-Vertrag beinhaltet unbegrenzt fachlichen Support pro Monat für einen Ansprechpartner (je nach Vertragsgestaltung) des Servicenehmers (Voraussetzung: Teilnahme an der Schulung). Kostenfreie Support-Hotline in der Zeit von 09 - 16 Uhr, werktags. Telefonnummer: + 49 351 4188 50 50.

### §3 Mitwirkungspflichten des Servicenehmers

1. Der Servicenehmer wird auftretende Fehler dem Servicegeber unverzüglich per FAX, Email oder Brief mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Servicegeber auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Servicenehmer hat dem Servicegeber den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Service-Schein (**Anlage A**) bezeichneten System-Komponenten installiert sind, zu gestatten. Der Servicenehmer stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen, etc.) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung. Der Zugang erfolgt Vor-Ort in Begleitung eines MA des Servicenehmers. Die Abstimmung erfolgt eine Woche vor Termin. Des Weiteren stellt der Servicenehmer den Fernzugriff auf seine Systeme durch den Servicegeber sicher. Die einzelnen Komponenten zum Fernzugriff werden durch den Servicenehmer festgelegt.
3. Der Servicenehmer benennt dem Servicegeber einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
4. Wird eine Schnittstelle zum ERP-System des Servicenehmers durch den Servicegeber verwendet und der Servicenehmer ist im Besitz eines Demozuganges zu diesem ERP-System so wird er diesen Zugang - zu Testzwecken - dem Servicegeber kostenfrei zur Verfügung stellen.
5. Es obliegt dem Servicenehmer, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der System-Komponenten ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

### §4 Servicevergütung

1. Die Vergütung für die Leistungen des Servicegebers beträgt jährlich den im Service-Schein (**Anlage A**) bezeichneten Betrag. Der Service-Schein (**Anlage A**) und die Servicegebühren (**Anlage B**) sind bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden System-Komponenten anzupassen.
2. Die Vergütung ist jeweils zum Anfang des Jahres für 12 Monate fällig. Wird der Servicevertrag im laufenden Jahr abgeschlossen, geht eine Fälligkeit der anteiligen Servicegebühren bis zum Jahresende damit einher und wird sofort nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Servicegeber zur Zahlung fällig. Danach ist die jährliche Vergütung bis spätestens zum letzten Werktag des Monats Januar zur Zahlung fällig.
3. Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Wartungsarbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Systemumgebung entstanden sind. Der Servicegeber behält sich vor, die daraus resultierenden Aufwände dem Servicenehmer gesondert in Rechnung zu stellen.
4. Der Servicegeber ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung kann mit einer Frist von 3 Monate zum Jahresende durch den Servicegeber angekündigt werden und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Servicenehmer mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch machen. Die Frist beträgt 1 (eins) Monat zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts. Die Erhöhung tritt im folgenden Kalenderjahr in Kraft. Der Servicegeber wird jede Erhöhung schriftlich begründen.

## **Vertragswerk - Servicevertrag**

### **§ 5 Laufzeit des Servicevertrages**

1. Der Beginn und die Laufzeit sind im Service-Schein (**Anlage A**) geregelt. Ein vorzeitiges Kündigungsrecht besteht nicht.
2. Nach der befristeten Laufzeit kann der Servicevertrag – auch einzelne Bestandteile - von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des Vertragsendes schriftlich gekündigt werden.

### **§ 6 Sonstiges**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Servicevertrag es unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
2. Der Servicenehmer hat das Recht, im Rahmen dieses Servicevertrages erhaltene Updates wie im Lizenzvertrag vereinbart zu nutzen.
3. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs). Die gültige Version der allgemeinen Geschäftsbedingungen Stand September 2019 finden Sie auf unserer Website.

#### Anlagen:

Anlage A, Service-Schein

Anlage B, Servicegebühren

Anlage C, Fehlerliste und Sondervereinbarungen

Anlage D, Übersicht Dienstleistungssätze

#### **Unterschriften**

## Vertragswerk - Servicevertrag

### Anlage A, Service-Schein

Service-Schein: Software ITEXIA

#### System-Komponenten

Software ITEXIA

Ja  Nein

zusätzliche Nutzer

Ja  Nein

Software Add-on

Ja  Nein

Schnittstelle

Ja  Nein

App ITEXIA MDT

Ja  Nein

App ITEXIA Smartphone

Ja  Nein

#### Anmerkungen

Beginn

Email - Support

Email: support@itexia.com

Telefon - Support-Vertrag abgeschlossen

Ja  Nein

Grundlaufzeit Servicevertrag - Softwarewartung

36 Monate

Grundlaufzeit für den telefonischer Support

12 Monate

Zahlungsintervall

jährlich

Kündigungsfrist für Servicevertrag

3 Monate vor Vertragsende

Kündigungsfrist für Supportvertrag

1 Monate vor Vertragsende

Verlängerung

jeweils um ein Jahr

## Vertragswerk - Servicevertrag

### Anlage B, Servicegebühren

Servicegebühr: Software ITEXIA

Die Vergütung für die jährliche Servicegebühr beträgt 18% vom Gesamtsoftwarepreis.

<u>System-Komponenten</u>	<u>Anzahl</u>	<u>Stückpreis</u>	<u>Gesamt</u>
Software ITEXIA	1	0,00€	0,00€
zusätzliche Nutzer	1	0,00€	0,00€
App ITEXIA MDT	1	0,00€	0,00€
App ITEXIA Smartphone	1	-	kostenlos
Gesamtkosten			0,00€
davon 18% Servicegebühr jährlich			0,00€

  

<u>Jährliche Kosten</u>	<u>Grundpreis</u>	<u>Gesamt</u>
Schnittstelle	0,00€	0,00€
Support-Vertrag ITEXIA	0,00€	0,00€
Support-Nutzer ITEXIA	0,00€	0,00€
Servicegebühr		0,00€
Jährliche Gesamtkosten		0,00€

## Vertragswerk - Servicevertrag

### Anlage C, Fehlerliste und Sondervereinbarungen

Reaktions\*- und Wiederherstellungszeiten\*, Mängelklassen

Für die Zeit bis zur Verjährung der Mängelansprüche (Gewährleistungsfrist) werden folgende Reaktions-\* und Wiederherstellungszeiten\* vereinbart:

Mängelklasse	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit*
Betriebsverhindernder Mangel	20 min	3 Werktage
Betriebsbehindernder Mangel	20 min	8 Werktage
Leichter Mangel	20 min	10 Werktage

Reaktions-\* und Wiederherstellungszeiten\* beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Mängelmeldung während der Servicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (E-Mail) zu wiederholen. Wir sind zur Entgegennahme von Fehlermeldungen Montag - Freitag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr erreichbar.

Die Reaktionszeit beginnt nach Eingang der schriftlichen Fehlermeldung beim Servicegeber. Es gilt die Schriftform (Fax, Email, Brief).

#### Support- Vertrag

Beinhaltet unbegrenzt fachlichen Support pro Monat für Hauptansprechpartner des Kunden (Voraussetzung: Teilnahme an der Schulung). Kostenfreie Support-Hotline. Zeit: 08 - 15 Uhr, werktags. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch.

Bestandteil des Servicevertrag es ist das abgenommene Workshop Protokoll.

#### Sondervereinbarungen

**Anlage D, Übersicht Dienstleistungssätze**

1. Leistungseinheit Remote / vor Ort pro Arbeitstag (8 Stunden) im Durchschnitt 950,00 EUR.
2. Bei den Kosten für die Leistungseinheit vor Ort, werde alle Kosten für die An – und Abreise, Übernachtungen, Spesen und sonstige Aufwendungen wie folgt berechnet:
  - 0,50 EUR / km Reisekosten-Pauschale (An-/Abreise),
  - Übernachtungspauschale 120,00 EUR pro Person/ pro Tag.
3. Die Telefonische-Betreuung inklusive ggf. der Fernwartung beträgt 70,00 EUR pro angefangene ½ Stunde. Für Dienstleistungen vor Ort beträgt die kleinste Abrechnungseinheit 1 Tage.
4. Die Leistungseinheit bezieht sich auf die Arbeitszeit von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen geltend für das Bundesland Sachsen.
5. Leistungen, über die in Punkt 4 angegebenen Zeiten werden mit einem Zuschlag von 50% pro Stunde gesondert berechnet (Tagessatz 950,00 EUR / 8h).
6. Einsätze an Wochenenden und Feiertagen müssen separat beauftragt werden und unterliegen Sonderkonditionen:
  - 100% Zuschlag pro Arbeitsstunde (durchschnittlicher Tagessatz 950,00 EUR / 8h).

Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.