

# Service Level Agreement.

## 1. Gegenstand.

- 1.1. Das Service Level Agreement (nachfolgend SLA genannt) regelt als Rahmenvertrag die grundsätzlichen Leistungen und Verpflichtungen zwischen dem Lizenznehmer (nachfolgend Kunde genannt) und dem Lizenzgeber Peakboard GmbH, Stuttgart (nachfolgend Peakboard genannt) in Bezug auf eine vollumfängliche Wartung und Service aller von einer rechtlichen Firmenidentität (Firma) erworbenen Peakboard Produkte.
- 1.2. Die Leistungen des SLA beziehen sich dabei ausschließlich auf ein abgeschlossenes, rechtlich bindendes Mietverhältnis an einer Peakboard Lizenz mit einer Firma als Auftraggeber. Der Abschluss des SLA erfolgt dabei durch die Bestellung einer Peakboard Mietlizenz durch die Firma und Annahme durch Peakboard mittels der textlichen Zustellung einer eindeutigen SUB Nummer.

## 2. Leistungen und Leistungszeiten.

Der Leistungsumfang entspricht dem Umfang der Gewährleistung, welche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Peakboard während der Laufzeit des Mietverhältnisses geregelt ist. Darüber hinaus sind zusätzliche Leistungen enthalten, diese sind:

- 2.1. **Support & Services**  
Die Service Hotline (Tel. **+49 711 4026100-0**) ist von Montag bis Freitag (09.00 bis 17.00 Uhr) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland erreichbar. Der Online-Support findet per E-Mail an **support@peakboard.com** statt. Hier garantiert der Lizenzgeber während der Geschäftszeiten eine Rückmeldung innerhalb von 24h.

## 2.2. **Software**

Peakboard gewährleistet, dass die jeweils aktuelle Vertragssoftware gemäß der aktuellen Dokumentation fehlerfrei läuft. Dies bedeutet die Beseitigung von Fehlern in der zu wartenden Software und Anpassung der Software an gesetzliche Änderungen, Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware ergeben, Lieferung neuer Release Updates oder Releases der lizenzierten Software. Hierzu ermöglicht Peakboard den Zugang zu Updates und Upgrades der Vertragssoftware. Die Bezeichnung Updates bedeutet dabei eine verbesserte Version der Software oder Teile davon (inkl. Bug Fixes und Patches), welche existierende und insbesondere fehlerhafte Funktionalitäten der Vertragssoftware ersetzen, ohne eine Erweiterung darzustellen. Die Bezeichnung Upgrade meint hingegen eine neue oder verbesserte Version der Vertragssoftware oder Teile davon, welche eine erweiterte Funktionalität der Vertragssoftware darstellt.

## 2.3. **Hardware**

Peakboard garantiert einen kostenlosen Austausch von defekter Hardware während der Laufzeit des SLA. Upgrades von Hardware auf die jeweils neueste Hardware-Version sind hiervon ausgeschlossen.

## 2.4. **Erweiterte Leistungen**

Während der Laufzeit des SLA ist die kostenlose Nutzung der Peakboard SaaS Serverkomponente 'Peakboard Hub Online' durch den Kunden gestattet.

# 3. **Gewährleistung, Rechte und Pflichten.**

- 3.1. Der Kunde kann ein SLA nur für die durch Peakboard gelieferte oder von Peakboard stammende Software nutzen, für welche er eine gültige Lizenz im ausschließlichen oder im nicht ausschließlichen Benutzungsrecht besitzt.
- 3.2. Das SLA bezieht sich auf das jeweils neueste Release. Release Updates werden, soweit nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst durchgeführt.
- 3.3. Ein SLA gilt für Software, die den ursprünglichen Bestimmungen entsprechend auf den vorgesehenen Systemen mit der vorgesehenen Betriebssoftware eingesetzt wird.

- 3.4. Peakboard ist berechtigt, für die Wartung Dritte einzubeziehen oder diese von Dritten ausführen zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn bei der Implementation der lizenzierten Software Subunternehmer mitgearbeitet haben oder wenn der Kunde Software von Dritten einsetzt, die Wartungsverantwortung aber von Peakboard, gemäß separaten Nachträgen zu diesem Vertrag, übernommen wird.
- 3.5. Peakboard übernimmt während der Laufzeit des SLA die Gewähr, dass die gewartete Software mit ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde an den lizenzierten Programmen eigene Änderungen oder nicht abgesprochene Ergänzungen vorgenommen hat, wenn ohne Kenntnis und/oder Einverständnis von Peakboard die Lizenzen auf andere Hardware oder Betriebssoftware übertragen, Änderungen an Hardware- oder Software vorgenommen oder Änderungen an den Kommunikationswegen gemacht worden sind, wenn im Zusammenhang mit der Einführung neuer Anwendungen Dritter oder kundeneigener Anwendungen an der lizenzierten Software Fehler auftreten. In diesen Fällen kann Peakboard die Behebung der Mängel unabhängig von dem SLA in Rechnung stellen. Ist dies nicht mehr möglich, kann Peakboard fristlos Leistungen des SLA ausschließen, wobei fällige andere Leistungen und Pflichten für die Laufzeit der Mietlizenz unberührt bleiben. Anfallende Aufwände – auch wenn diese nicht erfolgreich waren – können in diesem Fall von Peakboard in Rechnung gestellt werden. Der Kunde hat dadurch keinen Anspruch auf den Source Code.
- 3.6. Peakboard verpflichtet sich, Leistungen des SLA im vereinbarten Rahmen zu erbringen. Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, wie z. B. Streik, betriebliche Störungen, behördliche Verordnungen oder andere, nicht durch Peakboard zu vertretende Anlässe und Vorkommnisse, berechtigen Peakboard, die Termine, um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Bei Terminverzögerungen, welche Peakboard zu verantworten hat, kommt diese erst in Verzug, wenn der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Kann Peakboard die vereinbarten SLA-Leistungen generell nicht mehr erbringen, hat der Kunde das Recht die fällige Mietlizenz um 20% bis zum Ende der Laufzeit zu mindern. Peakboard haftet nicht für allfällige, durch den Kunden erbrachte Vorleistungen. Anderweitige Entschädigungen oder Forderungen des Kunden oder von Dritten sind ausgeschlossen.
- 3.7. Peakboard, beauftragte Dritte und alle Mitarbeiter dieser Firmen verpflichten sich zu strikter Geheimhaltung. Es werden keinerlei Informationen, Unterlagen oder Beobachtungen vom oder über den Kunden in irgendeiner Form für sich selbst verwertet und keinesfalls

an Dritte weitergegeben. Aussagen über erbrachte Leistungen bzw. realisierte Projekte im Sinne von Referenzen werden nur mit ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden gemacht.

- 3.8. Die Anwenderinstruktion und die Benutzerschulung für Endbenutzer werden von Peakboard gesondert offeriert und sind nicht Gegenstand des SLA.
- 3.9. Peakboard ist für kundeneigene Daten nicht verantwortlich. Für diese Daten ist jegliche Gewährleistung seitens Peakboard ausgeschlossen. Sollten Daten durch Peakboard mutiert werden müssen, ist dies grundsätzlich kostenpflichtig.
- 3.10. Reversible Änderungen und Anpassungen an der Hardware durch den Vertragspartner, z. B. Anbringung eines Diebstahlschutzes per Kleber, beeinträchtigt nicht die Leistungen und Pflichten dieses SLA. Irreversible Änderungen, z. B. Öffnen oder mutwillige Veränderung des Gehäuses führen zum Erlöschen der Gewährleistung für die Hardware.
- 3.11. Im Falle eines Austausches der Hardware werden unaufgefordert eingesendete, nicht-originale Bestandteile, z. B. eine Halterung, nicht ersetzt bzw. übernimmt Peakboard hierfür keine Gewährleistung zum Erhalt oder zur Rücksendung.

## **4. Vertragsdauer.**

- 4.1. Beginn des SLA ist Datum des Beginns der Laufzeit der Peakboard Mietlizenz. Ausgenommen, der Beginn des SLA wurde schriftlich im Angebot von Peakboard anderweitig festgelegt.
- 4.2. Das SLA mit möglichen Anhängen gilt uneingeschränkt während der Laufzeit der Peakboard Mietlizenz.
- 4.3. Vorzeitige Vertragsauflösung des SLA sind beiderseits nur bei gegenseitigem, schriftlichem Einverständnis der Auflösung der Mietlizenz möglich.

## 5. Konditionen & Zahlungsbedingungen.

- 5.1. Die jährliche Gebühr für das SLA ist in dem fälligen Mietpreis der Mietlizenz inkludiert. Ausgenommen, die jährliche Gebühr wurde schriftlich im Angebot von Peakboard anderweitig festgelegt.
- 5.2. Bei einer Mietlizenz-Vereinbarung gelten die aktuell gültigen Listenpreise.
- 5.3. Die Gebühr für die Mietlizenz ist für ein Jahr im Voraus zu entrichten. Peakboard stellt im Voraus die Rechnung, Zahlungsziel sind 30 Tage netto nach Rechnungsdatum.
- 5.4. Der durch den Kunden zu zahlende Gesamtbetrag des SLA richtet sich für die Laufzeit jeweils nach der Gesamtanzahl der durch den Kunden abgeschlossenen Anzahl an Mietlizenzen pro rechtliche Firmenidentität.

## 6. Schlussbestimmungen.

- 6.1. Änderungen und Ergänzungen, die dieses SLA betreffen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und Unterzeichnung durch beide Vertragspartner.
- 6.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des SLA im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragspartner mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der SLA-Vertrag als lückenhaft erweist.
- 6.3. Erfüllung- und Gerichtsstand sind ausschließlich die jeweils zuständigen Gerichte in Stuttgart, Deutschland.
- 6.4. Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- 6.5. Die Bedingungen des SLA sind gültig ab dem 01.03.2023.