



## **service level agreement**

der

Peakboard GmbH

Kernerstraße 50, 70182 Stuttgart, Deutschland

**01.01.2020**

# 01      **gegenstand**

- 1.1 Gegenstand des Service Level Agreement (nachfolgend SLA genannt) ist die vollumfängliche Wartung und der Service von allen durch eine rechtliche Firmenidentität (Firma) erworbenen Peakboard Produkten.
- 1.2 Die Leistungen des SLA beziehen sich ausschließlich auf ein abgeschlossenes, rechtlich bindendes SLA mit einer Firma als Auftraggeber. Der Abschluss des SLA erfolgt dabei durch die Bestellung der Firma und Annahme durch Peakboard mittels der textlichen Zustellung einer eindeutigen SLA Nummer.
- 1.3 Dieses SLA regelt als Rahmenvertrag die grundsätzlichen Leistungen und Verpflichtungen zwischen dem Auftraggeber (nachfolgend Kunde genannt) und dem Auftragnehmer Peakboard GmbH, Stuttgart (nachfolgend Peakboard genannt). Weitere, auf einzelne oder mehrere Produkte oder Dienstleistungen anwendbare Vereinbarungen werden in Anhängen zu diesem Rahmenvertrag geregelt.
- 1.4 Die nachstehenden Vertragsbestimmungen des SLA regeln die Wartung, Service und den Support von Anwendungsprogrammen und Software-Systemen (nachfolgend Software genannt), die Erbringung von Support-Leistungen und die Schulung und Ausbildung der Anwender sowie weitere Leistungen gemäß Leistungsbeschreibung.

# 02      **leistungen und leistungszeiten**

- 2.1 Diese umfassen die gleichen Leistungen wie die Gewährleistung gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist, plus zusätzliche Leistungen, mit welchen die lizenzierte Software den aktuellen Gegebenheiten angepasst wird: Beseitigung von Fehlern in der zu wartenden Software, kostenlose 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. Release Updates werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst durchgeführt.

## 2.2 service hotline

Peakboard ermöglicht den Zugang zur Service Hotline **+49 711 - 46 05 99 61**, von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland.

## 2.3 online support system

Peakboard ermöglicht den Zugang zum Online Support System **help.peakboard.com** und garantiert Rückmeldungen auf Anfragen innerhalb von 24 Stunden unter **support@peakboard.com**

## 2.4 updates

Peakboard ermöglicht den Zugang zu Updates und neuen Versionen (Upgrades) der Vertragssoftware. Die Bezeichnung Updates bedeutet 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.

## 2.5 hardware

Peakboard bietet einen kostenlosen Austausch der Hardware während der Laufzeit an, sofern diese fehlerhaft ist.

## 2.6 software

Peakboard gewährleistet, dass die Vertragssoftware gemäß der aktuellen Dokumentation fehlerfrei läuft.

# 03 gewährleistung, rechte und pflichten

- 3.1 Der Kunde kann ein SLA nur für die durch Peakboard gelieferte oder von Peakboard stammende Software abschließen, 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 von dem SLA zurücktreten, wobei bereits bezahlte Gebühren zugunsten Peakboard verfallen und geleistete Aufwände – auch wenn diese nicht erfolgreich waren – in Rechnung gestellt werden. In einem solchen Fall hat der Kunde 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 vom Wartungsvertrag fristlos zurückzutreten. 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.

## 04 vertragsdauer

- 4.1 Beginn des SLA ist Datum des Bestelleinganges bei Peakboard.  
Ausgenommen, der Beginn des SLA wurde schriftlich im Angebot von Peakboard anderweitig festgelegt.
- 4.2 Das SLA mit möglichen Anhängen gilt für jeweils 12 Monate mit stillschweigender Erneuerung für weitere 12 Monate.
- 4.3 Der Kunde kann das SLA schriftlich und ohne Angabe von Gründen mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigen.
- 4.4 Vorzeitige Vertragsauflösungen sind beiderseits nur bei gegenseitigem, schriftlichem Einverständnis möglich.
- 4.5 Im Falle einer Kündigung durch den Kunden verfallen alle gezahlten Gebühren von Peakboard.
- 4.6 Einzelne Nachträge zum SLA können mit den gleichen Fristen gekündigt werden. Der SLA-Vertrag mit den restlichen Nachträgen bleibt dabei weiter bestehen.

## 05 konditionen & zahlungsbedingungen

- 5.1 Die jährliche Gebühr für das SLA beträgt 20 % des aktuell gültigen Listenpreises der Peakboard Produkte. Ausgenommen, die jährliche Gebühr wurde schriftlich im Angebot von Peakboard anderweitig festgelegt.
- 5.2 Bei einer Subscription-Vereinbarung gelten die aktuell gültigen Listenpreise.
- 5.3 Die Gebühr/der Subscriptionpreis 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 das aktuelle Wartungsjahr jeweils nach der Gesamtanzahl der durch den Kunden erworbenen Anzahl an Peakboard-Boxen pro rechtliche Firmenidentität.

- 5.5** Nach Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres werden alle Peakboard Produkte abgerechnet.

## **06 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 01.01.2020.