

Basic Service Level Agreement (Basic-SLA)

zwischen

MICROSENS GmbH & Co. KG, einem nach deutschem Recht gegründeten Unternehmen mit Sitz in der Küferstr. 16, 59067 Hamm, Deutschland

(nachfolgend „**Dienstleister**“ genannt)

and

[Firmenname], mit Sitz in: **[Firmenadresse]**

(nachfolgend „**Kunde**“ genannt),

(nachfolgend werden **MICROSENS** und der **Kunde** einzeln als „**Partei**“ und gemeinsam als „**Parteien**“ genannt)

SLA Number: Per E-Mail VERSENDET

Leistungsumfang

1. Während der Laufzeit dieses Vertrages erbringt der Dienstleister die folgenden Leistungen (nachfolgend „**Leistungen**“ genannt):
 - a. Jährliche Schulung für MICROSENS NMP Software (kostenlos)
Der Dienstleister schult den Kunden in den Grundlagen der Nutzung der zentralen Managementlösung (NMP). Die Schulung erfolgt als Fernausbildung über die Plattform TeamViewer.
 - b. Analyse der Switch-Konfiguration bei der Erstinbetriebnahme (kostenlos)
Der Dienstleister unterstützt den Kunden mit seinen Netzwerkspezialisten bei der gemeinsamen Analyse der MICROSENS Switch-Konfiguration in der Erstinbetriebnahmephase und passt diese an spezifische Anforderungen an. Die Analyse erfolgt als Fernsitzung.
 - c. Interoperabilität (kostenlos)
Der Kunde erhält Unterstützung vom Dienstleister bei Interoperabilitätsproblemen mit anderen Herstellern in der Erstinbetriebnahmephase. Die Durchführung erfolgt als Fernsitzung.
 - d. Fernsupport (10 Stunden kostenlos)
Dieser Servicevertrag berechtigt den Kunden zu 10 (zehn) Stunden kostenlosen Herstellersupport durch den Dienstleister per E-Mail, Telefon oder Fernzugriff.
 - e. Abschlussüberprüfung (kostenlos)
Im letzten Monat vor Vertragsende führt der Dienstleister eine Abschlussüberprüfung der Kundeninstallation durch. Die Abschlussüberprüfung erfolgt aus der Ferne.

Service Process

2. Um eine der oben aufgeführten Leistungen zu erhalten, muss der Kunde eine Serviceanfrage über das Support-Portal des Dienstleisters stellen:
<https://microsens.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>
 - I. Nach Erhalt der Serviceanfrage wird der Dienstleister die Leistung gemäß diesem Basic-SLA erbringen.
 - II. Unmittelbar nach Erbringung der Leistung erhält der Kunde einen „Servicereport“ über das Support-Portal, der den Inhalt der erbrachten Leistungen und die verbleibende Anzahl der kostenlosen Service-Stunden angibt. Widerspricht der Kunde diesem „Servicereport“ nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen, gilt er als akzeptiert.

- III. Sobald die kostenlosen Service-Stunden verbraucht sind, wird der Dienstleister den Kunden über den Status informieren und um schriftliche Bestätigung für weitere kostenpflichtige Leistungen zu Stundensätzen bitten oder zusätzliche Servicepakete gemäß Anhang 1 anbieten. Der Dienstleister wird alle zu berechnenden Leistungen monatlich in Rechnung stellen.

Laufzeit

3. Dieser Vertrag beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens am xx.xx.xxxx und bleibt für einen Zeitraum von 12 Monaten in Kraft. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht entweder vom Kunden oder vom Dienstleister mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten vor Ablauf der Laufzeit gekündigt wird.
 - I. Alle gekauften und ungenutzten Dienstleistungspakete, wie in Anhang 1 beschrieben, bleiben über den Ablauf der ursprünglichen oder verlängerten Dienstleistungsdauer hinaus gültig.
 - II. Alle ungenutzten der 10 kostenlosen Stunden Fernsupport, die einmal pro Jahr zur Verfügung gestellt werden, verfallen am Ende der jeweiligen 12-Monatigen Vertragslaufzeit. Eine neue Zuteilung von 10 kostenlosen Stunden Fernsupport wird zu Beginn jeder folgenden Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt.
 - III. Neue Service Level Agreements (SLA) können über das Support-Portal abgeschlossen werden:
<https://microsens.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/42/group/101/create/163>

Kündigung

4. Dieses Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht gemäß den folgenden Bestimmungen gekündigt wird:
 - I. Jede Partei kann die Vereinbarung mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Laufzeit durch schriftliche Mitteilung kündigen.
 - II. Jede Kündigung einer Partei an die andere muss schriftlich an die entsprechende Adresse zugestellt werden. Die empfangende Partei bestätigt den Empfang entweder durch Unterzeichnung der Mitteilung oder durch schriftliche Bestätigung des Empfangs.

Rechnungsstellung und Zahlung

5. Die Zahlungen erfolgen ausschließlich per Banküberweisung.
 - I. Die Währung aller aus diesem Basic-SLA resultierenden Zahlungen ist Euro.
 - II. Alle in Anhang 1 angegebenen Preise sind Nettopreise, zzgl. der geltenden Mehrwertsteuer.
 - III. Zahlungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum fällig.

Applicable law, Dispute resolution, Court of Jurisdiction

6. Dieser Rahmenvertrag, einschließlich aller Anhänge und dessen Durchführung, sowie alle daraus resultierenden Ansprüche und Rechte unterliegen ausschließlich deutschem Recht und sind gemäß deutschem Recht auszulegen und durchzusetzen. Die Anwendung des internationalen Privatrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
 - I. Die Parteien bemühen sich, etwaige Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesem Rahmenvertrag oder den einzelnen Aufträgen ergeben, einvernehmlich und intern innerhalb der Projekte zu klären. Zu diesem Zweck werden alle Meinungsverschiedenheiten gemäß dem folgenden Eskalationsverfahren gelöst:
 - a. Streitbeilegung auf Arbeitsebene:
Die Parteien diskutieren Meinungsverschiedenheiten zunächst auf Arbeitsebene zwis-

chen den für die Vereinbarungen zuständigen Ansprechpartnern als erste Instanz und versuchen, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Ist eine Einigung auf Arbeitsebene nicht möglich, muss jede Partei den Konflikt mit ausführlicher Dokumentation zusammenfassen und ihn nach fünfzehn Tagen an die Geschäftsleitung des DIENSTLEISTERS und des KUNDEN eskalieren.

b. Streitbeilegung auf Managementebene:

Wird eine Meinungsverschiedenheit an die Managementebene eskaliert, beginnen die entsprechenden Manager der Parteien unverzüglich mit Verhandlungen, um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen. Gelingt es ihnen nicht, innerhalb von dreißig Tagen nach Erhalt der Konfliktzusammenfassung des Dienstleisters und des Kunden durch die Geschäftsleitung der Parteien eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen, kann jede Partei den internen Streitbeilegungsprozess für gescheitert erklären.

c. Der Rechtsweg ist nur zulässig, wenn das interne Streitbeilegungsverfahren gemäß den vorstehenden Regelungen in a) und b) gescheitert ist.

Haftungsbeschränkung

7. Der DIENSTLEISTER haftet dem KUNDEN gegenüber für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Der DIENSTLEISTER haftet nicht für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfall und/oder Betriebsunterbrechungen beim KUNDEN oder seinen Kunden. Gesetzliche zwingende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt; dies gilt insbesondere für Ansprüche aufgrund von Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit einer Person.

I. Soweit der Schaden auf der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf der Verletzung einer Pflicht beruht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertrauen darf und wenn der DIENSTLEISTER für diese Pflichtverletzung verantwortlich ist, haftet der DIENSTLEISTER gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung jedoch auf vorhersehbare und typische Schäden begrenzt. Der DIENSTLEISTER haftet nicht gegenüber Dritten für Schäden, die bei der Ausübung der jeweiligen Pflichten aus diesem Rahmenvertrag verursacht wurden.

Entire Agreement

8. Dieser Vertrag enthält die gesamte Vereinbarung und das Verständnis zwischen den Parteien in Bezug auf seinen Gegenstand und ersetzt alle vorherigen Vereinbarungen, Absprachen, Anreize und Bedingungen, ausdrücklich oder stillschweigend, mündlich oder schriftlich, jeglicher Art in Bezug auf seinen Gegenstand. Die ausdrücklichen Bestimmungen des Vertrages haben Vorrang vor anderen Leistungen und/oder Nutzungen, die mit den Bestimmungen des Vertrages unvereinbar sind.

Anhang 1: Preisliste der Dienstleistungen

Die Tabelle listet die von MICROSENS angebotenen Support- und Beratungsleistungen in deutscher und englischer Sprache und deren anwendbare Preise auf. Diese Preise gelten für alle angeforderten Leistungen, die nicht in diesem Vertrag enthalten sind. Alle Preise basieren auf Leistungen an Arbeitstagen (Mo-Fr) zwischen 08:00 und 16:00 Uhr (lokale deutsche Zeit) in Deutschland, Nordrhein-Westfalen. Abweichende Arbeitszeiten sind individuell zwischen dem Dienstleister und dem Kunden zu vereinbaren.

Nr.	Beschreibung	Service/Beispiel	Preis
1	Ferntechnischer Support	Telefon-/Online-Support	75 € / 30 Minuten
2	Fernfehlersuche	Durchführung von Tests im MICROSENS-Labor für je 30 Minuten	75 € / 30 Minuten
3	Technische Beratung		75 € / 30 Minuten
4	Erweiterungspaket	10 Stunden	1200 €
5	Vor-Ort-Support	Vor-Ort-Support Die Unterstützungszeit beginnt mit der Abfahrt zur Vor-Ort-Hilfe. Zusätzliche Gebühren für Verkehrskosten.	1200 € / Tag Abhängig von Standort, Zeit und Art: <ul style="list-style-type: none">• mit dem Auto: 0,60 € / km• andere: Reisekosten werden eitergegeben
6	Weitere und Nebenkosten	Hotelkosten, sonstige Ausgaben	werden ohne zusätzliche Aufschläge weitergegeben

Preise verstehen sich zzgl. der geltenden Mehrwertsteuer.

HAFTUNGSAUSCHLUSS:

Dieses Dokument umreißt die Bedingungen des Service Level Agreement und ist kein personalisierter Vertrag. Ein digital authentifizierter, personalisierter Vertrag wird Ihnen per E-Mail zugesandt.