

sMOTIVE

SERVICE- UND SUPPORTVEREINBARUNG

Version 4.0.1

Gültig ab 01.2023

sLAB Gesellschaft für Informationssysteme mbH & Co. KG, sMOTIVE GmbH und sMOTIVE (Austria) GmbH – im Weiteren zusammengefasst als „sMOTIVE“ bezeichnet – stellen sMOTIVE-Lizenznehmern und -Nutzern, die ein sMOTIVE-System im Einsatz haben, im Folgenden als „Kunden“ bezeichnet, Service- und Supportleistungen in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung zur Verfügung. Ziel ist es, den Systembetrieb sicherzustellen sowie Anfragen, die von Kunden während der Nutzung des sMOTIVE-Systems auftreten, zu bearbeiten. Unabhängig davon, ob ein Kunde sMOTIVE Plus oder sMOTIVE ONE verwendet, können die einzelnen Dienstleistungen gebucht bzw. in Anspruch genommen werden. Wie die einzelnen Anfragen bearbeitet werden, welcher Leistungsumfang von sMOTIVE erbracht wird und wie die Vergütung erfolgt, regelt diese Vereinbarung.

1 UMFANG DER SERVICE- UND SUPPORTLEISTUNGEN

- 1.1 Da das Spektrum der vom Kunden gewünschten Supportleistungen sehr umfangreich ist und von Anpassungen über Unterstützung der kundeneigenen IT bis zu Beratungsleistungen in der Projektumsetzung geht, werden verschiedene Verfahren angeboten dies möglichst flexibel abzudecken. Diese sind:
- (1) Pauschalisierte Leistungen, die einen Service- und Supportvertrag benötigen und prinzipiell die Systembetreuung und Updates, sowie generelle Projektbetreuung beinhalten und damit den Systembetrieb abdecken. Ebenso ist hier auch das Verwalten, Integrieren und Aktualisieren einer kundenspezifischen Anpassung in Form von sMOTIVE Plus enthalten.
 - (2) Ticketbasierte Leistungen. Diese beinhalten jegliche Anpassungen und Änderungen der sMOTIVE-Version des Kunden, z.B. Änderungen der Masken, Berichte, Daten-Bearbeitung, CAD-Pläne integrieren und bearbeiten bis hin zur Erstellung komplett neuer Prozesse. Ticketbasierte Leistungen werden über Ticketpunkte bzw. gesonderte Angebote abgerechnet, siehe „Servicegebühren und Vergütung“. Die Erbringung von Ticketbasierten Leistungen erfolgt „remote“ durch unser sMOTIVE-Team und wird typischerweise monatlich mit der Auslieferung einer sMOTIVE-Version zur Verfügung gestellt.
 - (3) Fragen und telefonischer Support: Dies wird je nach Kundenwunsch per Telefon bzw. Teams oder anderen Plattformen angeboten und umfasst sämtliche

Fragen zum System oder der Konfiguration, Beratungsleistungen, Projektunterstützung, aber auch Mithilfe bei der Bearbeitung von CAD-Plänen oder auch einem Jour fixe. Ein Termin ist typischerweise wöchentlich oder innerhalb von wenigen Tagen möglich und kann entweder fix oder variabel per „Ask-sMOTIVE“ gebucht werden. Die Abrechnung erfolgt nach „Service-Punkten“, siehe „Servicegebühren und Vergütung“.

- (4) Incidents und Problems (Fehler und Probleme) beim Systembetrieb:

Hierbei handelt es sich um Fehler und Probleme, die die Nutzung von sMOTIVE einschränken bis hin zum Ausfall des Systems.

Für diese Kategorie von Problemen wird vom Kunden eine Priorität vergeben. Diese sind „Normal“, „Wichtig“ oder „Kritisch“. Durch die Auswahl der Priorität wird die Zeitdauer der Fehleranalyse festgelegt. Diese ist von: In den nächsten Tagen über innerhalb von 24 Stunden bis zu „sofort“. Die Priorität beeinflusst auch den Abrechnungssatz, sofern kein Fehler im System vorliegt, siehe „Servicegebühren und Vergütung“ und „Fehler im Systembetrieb“.

Nachfolgend werden diese Leistungen als „Serviceleistungen“ bezeichnet.

2 sMOTIVE ONE

Das Produkt sMOTIVE ONE bietet dem Kunden einen raschen und kostengünstigen Einstieg in die Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Es stehen unterschiedlichste Apps im easy- und mobileDesk zur Verfügung, kundenspezifische Anpassungen

dieser sind nicht möglich. Die Individualisierung der Apps erfolgt lediglich auf der „Datenebene“. Das Aktualisieren des Systems auf der sMOTIVE-Cloud ist in den nutzungsabhängigen Abrechnungen enthalten. Für sMOTIVE ONE ist kein Abschluss eines Servicevertrages notwendig. Trotzdem können Dienstleistungen, z.B. ein wöchentlicher Jour fixe, vom Kunden gebucht werden.

3 sMOTIVE PLUS

Mit dem Produkt sMOTIVE Plus wird dem Kunde eine möglichst große Flexibilität in der Anpassung des sMOTIVE-Systems an seine Anforderungen zur Verfügung gestellt. So können von individuellen Workflows und Apps auch eigene Micro-Services und beliebige Schnittstellen erstellt werden. Damit ist neben kundenspezifischen Abläufen auch die Integration des Systems an seine IT-Landschaft, wie Active Directory, SAP oder DMS-Systeme, möglich. Es steht neben dem sMOTIVE easyDesk und mobileDesk für Android und iOS auch der sMOTIVE expertDesk zur Verfügung. Aktualisierungen und Anpassungen am System erfordern den Abschluss eines Wartungsvertrages. Werden vom Kunden selbst Änderungen, Anpassungen und Konfigurationen vorgenommen, ist dazu der Abschluss eines Servicevertrages mit entsprechenden pauschalierten Dienstleistungen zwingend notwendig.

4 KOMMUNIKATION UND PERSONALEINSATZ

- 4.1 Sämtliche Serviceleistungen werden von sMOTIVE oder qualifizierten Partnerunternehmen erbracht.
- 4.2 Ansprechpartner auf Seiten sMOTIVE.
- 4.2.1 Das Produkt sMOTIVE ONE ist standardisiert und wird von verschiedenen Mitarbeitern betreut, die den Kontakt zum Kunden pflegen. Wird eine Anfrage von einem Mitarbeiter

übernommen, so wird er zum Ansprechpartner des Kunden für diesen Vorgang.

- 4.2.2 Für sMOTIVE Plus benennt sMOTIVE einen Hauptansprechpartner (im Folgenden „Kundenbetreuer“ genannt), der den Kunden langfristig betreut und dessen Anfragen bearbeitet.
- 4.3 Der Kunde benennt ebenfalls einen qualifizierten, d.h. sowohl in den Fachprozessen sachkundigen als auch in sMOTIVE eingearbeiteten, Hauptansprechpartner (im Folgenden „Ansprechpartner“ genannt) innerhalb seiner Organisation. Der Ansprechpartner und der Kundenbetreuer sind für die Kommunikation bei der Vergabe und Abarbeitung sowie Abnahme von Serviceleistungen verantwortlich. Der Ansprechpartner wird vom Kunden in die Lage versetzt, rechtsverbindlich Aufträge an den Kundenbetreuer zu erteilen und diese auch abzunehmen. Ebenso ist er dafür verantwortlich, entsprechende Rückfragen qualifiziert zu beantworten und notwendige Informationen, die für die Bearbeitung von Supportanfragen erforderlich sind, zeitnah zu beschaffen.
- 4.4 Bei langfristiger Abwesenheit des Kundenbetreuers oder des Ansprechpartners (über 2 Wochen bzw. Abwesenheit über vereinbarte Termine hinaus) werden ersatzweise Personen festgelegt, welche interimistisch die Aufgaben übernehmen. Sollte der Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeit nicht verfügbar sein oder den erforderlichen Aufgaben trotz Nachfrist nicht nachkommen, wird sMOTIVE von den Pflichten,

betreffend der gestellten Anfrage, entbunden.

5 BUCHEN VON SUPPORTLEISTUNGEN

- 5.1 Pauschalierte Supportleistungen, die der Kunde wünscht, werden mit dem Kundenbetreuer abgesprochen. Der Kunde erhält daraufhin ein Angebot für einen Servicevertrag, der die gewünschten Leistungen enthält und die notwendige Voraussetzung für pauschalierte Supportleistungen ist. Änderungen dieses Servicevertrages können monatlich vorgenommen werden und gelten dann ab dem darauffolgenden Monat, siehe sMOTIVE „Servicevertrag“.
- 5.2 Sonstige Supportleistungen werden ausschließlich über das Kundenportal gebucht. Die gesamte Kommunikation von „Serviceleistungen“ erfolgt über das sMOTIVE-Kundenportal. Nur dadurch kann eine dokumentierbare Kommunikation und Nachvollziehbarkeit von Leistungen zwischen dem Kunden und sMOTIVE sichergestellt werden.
- 5.3 Dazu erhält der Ansprechpartner für die Zeitdauer der Nutzung von sMOTIVE einen Zugang zum sMOTIVE-Kundenportal mit entsprechenden Apps. Dies umfasst das Kundenportal, den Dienst „Ask sMOTIVE“ und andere Services. Sämtliche Anfragen des Kunden werden durch den Ansprechpartner im sMOTIVE-Kundenportal erfasst und durch den Kundenbetreuer qualifiziert.

Der Kunde und sMOTIVE einigen sich darauf, dass nur Serviceanfragen bearbeitet werden, welche über das sMOTIVE-Kundenportal durch den Ansprechpartner gemeldet wurden. Für unvollständige oder inhaltlich nicht nachvollziehbare Service-

anfragen wird eine Nachfrage gestellt bzw. werden diese mit einem entsprechenden Vermerk zurückgewiesen. Anfragen per Mail oder Telefon werden nicht bearbeitet. Telefonate oder Mails dienen nur zur Detaillierung von Supportanfragen, welche im sMOTIVE-Kundenportal erstellt wurden und werden typischerweise vom Kundenbetreuer initiiert. Die Details werden dann im Ticket vermerkt.

6 PAUSCHALE LEISTUNGEN

Diese Leistungen werden im Gegensatz zu Einzelleistungen rabattiert, da der Kunde damit eine längerfristige Geschäftsbeziehung mit sMOTIVE eingeht. Die Leistungen werden über den „sMOTIVE Servicevertrag“ vereinbart. Folgende Leistungen sind möglich:

- 6.1 Erweiterter Zugang zum sMOTIVE-Kundenportal für den Ansprechpartner.
- 6.2 Zuordnung eines Kundenbetreuers seitens sMOTIVE, der alle im sMOTIVE-Kundenportal aufgegebenen Anfragen aktiv verfolgt, die Anfragen qualifiziert und Updates auf Anforderung des Ansprechpartners veranlasst. Die Aufwände des Kundenbetreuers sind auf einen Manntag pro Quartal begrenzt und werden dem Kunden bei Überschreitung angezeigt, mit dem Ziel, den Service-Level anzupassen.
- 6.3 Jährliche Zurverfügungstellung von Updates für lizenzierte sMOTIVE-Konnektoren.

Die folgenden Positionen können optional hinzugefügt werden:

- 6.4 Führen eines eigenen Kunden-Accounts in der Versionsverwaltung von sMOTIVE. Dies ist Voraussetzung

für die Kunden, die Anpassungen an ihrem System selbst machen oder dies von sMOTIVE machen lassen, d.h. alle Systeme, die abweichend vom Standard-Anpassungen enthalten, benötigen diese Position.

- 6.5 Entwicklerlizenz für die Entwicklung von Apps. Dies beinhaltet den easyDesk und den mobileDesk für Android und iOS. Die Entwicklungslizenz ist für „named User“ und gültig für ein Jahr. Mit der Entwicklungslizenz kann ein Kunde selbständig Apps erstellen.
- 6.6 Integration von Kundenänderungen. Nimmt ein Kunde selbst Änderungen an der Konfiguration des Systems vor, kann vereinbart werden, dass sMOTIVE diese Änderungen vor dem Erstellen und Ausliefern eines neuen Releases in die Version des Kunden rudimentär integriert und diese in die Versionsverwaltung eincheckt, so dass immer die aktuellen Änderungen auf dem System verfügbar sind. Sehr zu empfehlen ist dabei, auch die Position 6.6 „Review von Kundenänderungen“ dazu zu buchen, da nur so die Integrität des Systems sichergestellt werden kann.

Die Konfigurationsänderungen werden seitens des Kunden, durch Übermittlung der abgeänderten Systemartefakte per Upload in das sMOTIVE-Kundenportal, zur Verfügung gestellt. Die geänderten Artefakte werden von sMOTIVE in den Kunden-Account der Versionsverwaltung übernommen. Im folgenden Release werden die neuen Artefakte mit ausgeliefert. Es liegt im Verantwortungsbereich des Ansprechpartners, sämtliche Änderungen der Artefakte 10 Werkzeuge

vor dem nächsten Release zu übermitteln.

- 6.7 Review von Kundenänderungen. Bei Buchen dieser Option werden von sMOTIVE die Änderungen des Kunden auf technische Integrität geprüft. Eine fachliche Prüfung ist nicht möglich, kann jedoch über eine ticketbasierte Leistung angefragt werden. Falls ein Kunde eigene Systemanpassungen, wie z.B. Berichte, Importer, Workflows oder Apps für den easy- bzw. mobileDesk, erstellt, ist diese Position notwendige Voraussetzung, um eine lauffähige Variante des sMOTIVE-Systems beim Kunden gewährleisten zu können.

Notwendige Korrekturen an Artefakten durch sMOTIVE werden automatisch bis zu einem Aufwand von einem Manntag ohne zusätzliche Gebühren erbracht. Darüberhinausgehende, notwendige Korrekturaufwände werden dem Kunden über das sMOTIVE-Kundenportal zur Freigabe angeboten und nach den dort vereinbarten Konditionen verrechnet.

- 6.8 Systemupdates für Produktiv-, Test-, Schulungs- und Entwicklungssysteme gemäß dem offiziellen sMOTIVE-Release-Zyklus (12 Versionen pro Jahr). Die Anzahl der Systeme und die Häufigkeit werden vereinbart. Die Updates bzw. der Support erfolgt „remote“. Die Einrichtung eines Zugangs zum Kunden ist in der Pauschale enthalten. Hierfür gibt es 2 Varianten.
- 6.8.1 Durchführung der Updates für Test-, Schulungs- und Produktiv-System durch sMOTIVE.
- 6.8.2 Unterstützung des Kunden beim Update, falls dieser das Update selbst durchführt. Hier wird eine

Zeitdauer bzw. ein fester Ask- sMOTIVE-Termin vereinbart.

- 6.9 Update des CAD-Konnektors auf dem Test- und/oder Produktivsystem durch sMOTIVE. Die Anzahl der Systeme und die Häufigkeit werden vereinbart. Die Updates bzw. der Support erfolgt „remote“.
- 6.10 Update, Anpassung und Konfiguration der Entwickler-Tools (wie bspw. „Intellij Idea“ und „JasperSoft iReport“) sowie der Java-Version auf dem Test- und Produktivserver.
- 6.11 Jährlicher Systemanalyse- und Statuserhebungsworkshop im Umfang von einem halben Manntag mit anschließender Besprechung des weiteren Vorgehens. Dieser Workshop erfolgt „remote“ oder - bei Übernahme einer Spesenpauschale - beim Kunden vor Ort.
- 6.12 Der Jour fixe besteht aus einem festen Termin mit jeweils einer halben Stunde Telefonat mit dem Kunden sowie einer halben Stunde Vor- und Nacharbeit. Im Jour fixe werden in telefonischer Absprache offene Punkte und aktuelle Aufgaben mit dem Kunden besprochen. Ebenso können hier Details zu Anpassungen und Änderungen bzw. auf die Expertise des Kundenbetreuers zurückgegriffen werden. Ein Jour fixe ist für alle Projekte, die in der Entwicklung sind, zwingend notwendig. Auf Wunsch ist dieser wöchentlich und 1-stündig möglich.
- 6.13 **SSL-Zertifikat**
 Beantragung, Installation und jährliche Erneuerung eines Webserverzertifikats, welches eine gesicherte SSL-Verbindung ermöglicht. Dies ist für den sMOTIVE mobileDesk zwingend notwendig. Sollte der Kunde sich entscheiden, dies selbst durchzuführen oder ein „self-signed Zertifikat“ zu

verwenden, obliegt die Sicherheit und Funktionalität in seiner Verantwortung.

sMOTIVE liefert ein Zertifikat mit folgenden Leistungsmerkmalen:

- Verschlüsselung mit bis zu 2048-Bit.
- Sicherung von vertraulichen Daten zur Online-Übertragung.
- Bestätigung der Identität und Vertrauenswürdigkeit von Websites durch eine international anerkannte Zertifizierungsstelle.

SSL-Zertifikatsmanagement

- Beantragung oder Verlängerung eines SSL-Zertifikats inklusive Installation auf vom ausgewählten Vertreiber betriebenen Systemen.
- Selbstständige manuelle Verlängerung des Zertifikats nach Laufzeitende.

Diese Option steht nur Kunden zur Verfügung, die eine Systembetreuung durch sMOTIVE beauftragt haben. Die für das Webzertifikat erforderlichen Dokumente und Unterlagen sind sMOTIVE vom Kunden zur Verfügung zu stellen. Unterstützt wird ausschließlich der Apache Webserver.

- 6.13.1 Weitere Dienstleistungstage, vor Ort beim Kunden, zur technischen Unterstützung oder Beratung. Falls diese über die pauschalen Leistungen bestellt werden, können die Tage nach Absprache innerhalb eines Jahres abgerufen werden. Nicht abgerufene Tage verfallen innerhalb eines Kalenderjahres.

7 TICKETBASIERTE LEISTUNGEN

Alle Serviceleistungen, welche nicht durch die pauschalierten Leistungen abgedeckt sind, werden in Form von Support-Tickets über das sMOTIVE-Kundenportal vom Kunden eingestellt, von sMOTIVE qualifiziert, vom Kunden bestätigt und anschließend von sMOTIVE abgearbeitet. Der genaue Ablauf ist im Dokument „sMOTIVE Kundenportal“ beschrieben.

Es handelt sich hierbei lediglich um Unterstützungsleistungen, die vom Kunden angefragt werden können und nicht um Fehler oder Störungen, siehe Incidents und Problems (Fehler und Probleme), beim Systembetrieb)) oder Support-Anfragen (Service Requests), siehe Ask-sMOTIVE. Die Auslieferung dieser Tickets erfolgt gemäß dem offiziellen sMOTIVE-Release-Zyklus.

Hierunter fallen folgende Kategorien (Arten), die beim Erstellen eines Tickets durch den Kunden angegeben werden:

- 7.1 Es sind beispielsweise folgende Arten von Anfragen möglich:

- Anfrage neuer Apps bzw. Anpassung bestehender Apps, neuer Workflow-Schritte, Felder, Logik etc.
- Integration von Standard-Apps in das System des Kunden.
- Weitere Prozessumsetzungen.
- Anpassung bestehender Prozesse, Masken, Daten, Felder, Importer, Logik, etc.
- Erstellen von neuen bzw. Änderung bestehender Berichte.

- CAD-Support – Unterstützung bei der Bearbeitung von Plänen und Synchronisation mit sMOTIVE.
- Datenbearbeitung – Aufarbeitung von Daten in beliebigen Formaten zur Integration in sMOTIVE und Export von Daten.
- Schulungen
- Unterstützung der kundeneigenen IT. sMOTIVE verlässt sich auf eine funktionierende IT-Umgebung des Kunden, in dessen Verantwortungsbereich es auch liegt, alle notwendigen Komponenten vom Betriebssystem über die Java-Laufzeitumgebung oder iOS und Android sowie Datenbank und Mail-Server bis hin zum Web-Server und Anwendungsrechner zur Verfügung zu stellen.

Insbesondere Themen wie:

- Datenbanksysteme / Oracle / MS-SQL
- Berechtigungen und Konfiguration
- Tomcat – Konfiguration
- sicherheitsrelevante Themen – Zertifikate.
- Mail-Server – Einrichtung und Betrieb
- MS Active Directory, MS-Azure bzw. LDAPs anderer Hersteller

Wir helfen gerne, wenn die IT des Kunden an die Grenzen kommt, möchten aber darauf hinweisen, dass wir ein Softwareentwickler und Systemhaus sind und nicht alle Themen der Systemintegration kennen.

8 ASK-sMOTIVE

- 8.1 Über das sMOTIVE-Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, in einem Kalender einen Termin anzufragen, um sich von seinem Kundenbetreuer oder - je nach Fragestellung - von einem qualifizierten Mitarbeiter von sMOTIVE telefonische Unterstützung zu holen. Diese Unterstützung wird als „Ask-sMOTIVE“ bezeichnet.
- 8.2 Es wird über das sMOTIVE-Kundenportal ein Termin vereinbart, an dem sich sMOTIVE beim Kunden melden wird. Der Kunde gibt folgende Kategorie seiner Anfrage an:
- Unterstützung, Support- oder Feature-Anfragen
 - Technische Anfragen zur Konfiguration
 - Unterstützung im Zusammenhang mit CAD
 - Allgemeine Beratung zu einem Prozess
- (5) Telefonanfragen sind in 30-Minuten-Slots eingeteilt. Ein Telefonat kann aber auch mehrere Slots umfassen (max. 3 Slots). Die Abrechnung erfolgt nach „Service-Punkten“, siehe „Servicegebühren und Vergütung“.

9 FEHLER IM SYSTEMBETRIEB

Sollte es zu einem Fehlverhalten des Systems kommen, kann der Kunde ein Ticket im sMOTIVE-Kundenportal erstellen. Die Priorität des Tickets beeinflusst, in welchem Zeitraum eine Analyse durchgeführt wird und wie die Verrechnung erfolgt.

sMOTIVE wird jedes Incident-Ticket verfolgen und die Ursache analysieren.

Typische Gründe für ein Fehlverhalten des Systems sind:

- Probleme aufgrund von Fehlern in sMOTIVE. Sollte es sich um diese Kategorie handeln, wird sMOTIVE schnellstmöglich eine Lösung oder einen Workaround suchen und notfalls ein „Hot-Fix“ zur Verfügung stellen. Details zu Reaktionszeiten sind im Wartungsvertrag beschrieben.

In diesem Falle erfolgt keine Verrechnung des Aufwands an den Kunden. Sollte jedoch kein Problem auf Seiten sMOTIVE vorliegen, wird das Ticket dem Kunden in Rechnung gestellt. Daher bitten wir, alle anderen Möglichkeiten auszuschließen, bevor ein solches Ticket erstellt wird, um unnötige Kosten zu vermeiden.

- Probleme aufgrund von Fehlern und Störungen der Kunden-IT. Hier sind die Gründe sehr vielfältig und können von nicht abgesprochenen Updates über abgelaufene Passwörter der Datenbank oder Hardware-Defekte fast alles betreffen.

Für solche Themen wird für die Analyse des Problems eine Pauschale erhoben und, falls gewünscht, ein Ticket zur Lösung erstellt, siehe „Servicegebühren und Vergütung“.

- Probleme aufgrund von falscher Bedienung, falscher Dateneingabe, Löschen von Objekten oder fälschlicher Annahme einer Funktion. Sehr oft kommt es auch zu Störungen im Systembetrieb, da auf Kundenseite Daten fälschlich verändert, gelöscht oder manipuliert wurden. Dies kann auch über Importer oder andere Schnittstellen geschehen.

Auch in diesem Fall übernimmt sMOTIVE die Analyse des Problems über einen pauschalen Aufwand und bietet dann eine Lösung des Problems als ticketbasierte Leistung an.

- Es gibt auch die Fälle, vor allem bei Wechsel von Personal beim Kunden, dass eine bestimmte Funktionalität

nicht so umgesetzt ist, wie gewünscht: Z.B. liefert ein Bericht andere Daten, als erwartet. Es ist vereinbart, dass eine Anpassung des Systems nach Abnahme des Tickets bzw. spätestens 4 Wochen nach Auslieferung so geliefert wurde, wie vereinbart. Etwaige spätere Anpassungen sind keine Störungen oder Fehler, sondern weitere Anpassungen, die in Form von ticketbasierten Leistungen umgesetzt werden.

Auch in diesem Fall übernimmt sMOTIVE die Analyse des Problems über einen pauschalen Aufwand und bietet dann eine Lösung des Problems als ticketbasierte Leistung an.

10 SERVICEGEBÜHREN UND VERGÜTUNG

10.1 Pauschale Leistungen werden monatlich, quartalsweise oder jährlich über den „sMOTIVE Servicevertrag“ abgerechnet. Dazu erhält der Kunde ein Angebot und kann den Vertrag abschließen. Eine Änderung bzw. Anpassung kann monatlich erfolgen.

10.1.1 Werden neue Lizenzen oder Prozesspakete vom Kunden erworben, die in den Wartungsvertrag aufgenommen werden oder ändert ein Kunde seinen Plan für die nutzungsabhängige Abrechnung, werden die „Pauschalen Leistungen“ angepasst, da diese im Zusammenhang stehen. Für diese Art der Anpassung erhält der Kunde kein Sonderkündigungsrecht. Die geänderte Pauschale ist mit der nächsten Abrechnung fällig.

10.2 Ticketbasierte Leistungen werden wie folgt eingeteilt:

- Ticket mit 1 Punkt Aufwand
- Ticket mit 2 Punkten Aufwand
- Ticket mit höherem Aufwand

- 10.2.1 Für punktebasierte Tickets können Ticket-Pakete in verschiedenen Größen erworben werden. Wird dies nicht gewünscht, werden die Tickets einzeln abgerechnet. Dabei werden Pakete im Voraus und Einzeltickets nach Beauftragung in Rechnung gestellt.
- 10.2.2 Tickets mit 1 oder 2 Punkten Aufwand sind Tickets, die in ca. einem halben bis eineinhalb Tagen abgearbeitet werden können.
- 10.2.3 Für Tickets mit höherem Aufwand wird von sMOTIVE im ersten Schritt eine „Grobkostenschätzung“ erstellt. Akzeptiert der Kunde den Aufwand und gibt eine Freigabe, wird ein gesondertes Angebot abgegeben oder der Betrag mit einer entsprechenden Menge von Ticketpunkten verrechnet. Die Abrechnung erfolgt also „nach Angebot“ oder „Ticket-Paket“.
- 10.3 Ask-sMOTIVE wird nach Service-Punkten abgerechnet.
- 10.3.1 Für „Ask-sMOTIVE“ stehen verschiedene Service-Pakete zur Verfügung, die im Voraus abgerechnet werden und einen entsprechenden Rabatt gewähren. Wird dies nicht gewünscht, werden Service-Punkte einzeln nach Beauftragung der Leistung abgerechnet. Jeder Service-Punkt entspricht einem Telefonat von angefangenen 30 Minuten inklusive entsprechender Vor- und Nachbereitung des Termins.
- 10.4 Fehler und Probleme beim Systembetrieb
- 10.4.1 Sollte der Fehler aufgrund eines Fehlverhalten von sMOTIVE auftreten, erfolgt die Behebung für den Kunden kostenneutral.
- 10.4.2 Tritt der Fehler aufgrund von Problemen bei der Kunden-IT auf (wie z.B. Hardware, Netzwerk, Stromausfall, abgelaufene Zertifikate oder Passwörter, neue Versionen und Updates einer Komponente) oder gab es eine Falschbedienung des Systems bzw. Änderung von Daten durch Importer, Schnittstellen oder anderweitiger Manipulationen der Daten (z.B. mittels SQL), dann erfolgt die Analyse des Tickets zu folgenden Sätzen:
- Prio: „Normal“ 2 Service-Punkte
 - Prio: „Wichtig“ 4 Service-Punkte
 - Prio: „Kritisch“ 8 Service-Punkte
- Die Behebung des Problems wird danach in Form von ticketbasierten Leistungen angeboten und in diesem Rahmen verrechnet.
- 10.5 Generell können die Service-Leistungen auch ohne einen „Servicevertrag“ angefragt werden. In dem Falle werden entsprechende Ticketpunkte oder Service-Punkte einzeln abgerechnet. Weiterhin kann der Kunde ein Ticket-Paket bzw. ein Service-Paket erwerben, das - je nach Größe - einen Rabatt gewährt. Ist eine längerfristige Nutzung von sMOTIVE geplant, bietet sich ein „sMOTIVE Servicevertrag“ an, der dies durch weitere Rabatte honoriert.
- 10.6 sMOTIVE kann die Vergütungspauschalen jederzeit anpassen. Bisher erworbene Ticket-Pakete bleiben jedoch bis zur vollständigen Erfüllung gültig.
- 10.7 Preisanpassungen werden mit der nächsten Abrechnung fällig.
- 10.8 Bei jeder Anpassung der Servicepauschalen wird der Kunde spätestens 8

Wochen vor Inkrafttreten durch Zusendung einer geänderten Vereinbarung informiert und erhält ein Sonderkündigungsrecht.

10.9 Zahlungsmodalitäten

- 10.9.1 Pauschale Vergütungen werden - je nach Vertrag und Höhe - in monatlichen, quartalsweisen, halbjährlichen oder jährlichen Abschlägen im Voraus abgerechnet.
- 10.9.2 Ticket-Pakete werden bei Bestellung im Voraus abgerechnet.
- 10.9.3 Einzeltickets werden bei Beauftragung in Rechnung gestellt.
- 10.9.4 Der Leistungsumfang kann vom Kunden jeweils 4 Kalenderwochen vor der nächsten Abrechnung schriftlich angepasst werden und wird mit der nächsten Abrechnung berücksichtigt.

11 VORAUSSETZUNGEN FÜR DAS ERBRINGEN VON SERVICELEISTUNGEN

- 11.1 Alle Serviceleistungen beschränken sich auf die Systemumgebung des Kunden, die von sMOTIVE freigegeben wurde (Java-Version, Betriebssystem, DB-Server, etc.). Alle Serviceleistungen, welche in einer entsprechend konfigurierten Systemumgebung (Entwicklungssystem) nicht reproduzierbar sind, sind von den Serviceleistungen ausgenommen.
- 11.2 Sämtliche durch sMOTIVE erbrachten Leistungen erfolgen per Fernwartung. Der Kunde ist somit verpflichtet, einen Fernzugriff, über MS-Teams, Remote-Desktop oder vergleichbare, für sMOTIVE kostenfreie Tools, auf den erforderlichen Servern zur Verfügung zu stellen. Zugriffe müssen für alle

Komponenten, für die sMOTIVE Leistungen erbringen soll, vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

- 11.3 Der Kunde verpflichtet sich, zumindest einmal jährlich das Produktivsystem inklusive aller Schnittstellen auf den aktuellen Releasestand zu aktualisieren. Dies ist erforderlich, um eine nachhaltige Systemstabilität zu gewährleisten.
- 11.4 Des Weiteren stellt der Kunde sMOTIVE auf Anfrage ein Datenbankbackup zur Verfügung.
- 11.5 Der Kunde stellt sicher, dass ein zügiger (1 bis 2 Werktage) Kontakt zur IT-Abteilung für Fragen und Hilfestellungen, der nicht durch sMOTIVE einsehbar Bereiche gewährleistet wird (u.a. Firewall, DNS, etc.).
- 11.6 Aktualisierungen, welche durch die unternehmensinterne IT-Abteilung durchgeführt werden und sMOTIVE betreffen, werden sMOTIVE vor Durchführung bekannt gegeben. sMOTIVE muss diese freigeben, bevor sie durchgeführt werden bzw. sMOTIVE meldet, welche Updates auf dem Server installiert werden sollen.
- 11.7 Der Kunde verpflichtet sich zur Prüfung und anschließender Freigabe von auf dem Testsystem durchgeführten Updates. Erst nach Freigabe erfolgt ein Update des Produktivsystems durch sMOTIVE.
- 11.8 Der Kunde ist verpflichtet, den Anforderungen des Wartungsvertrages entsprechend, regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen.
- 11.9 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten des Servicevertrages nicht,

so werden die Leistungspflichten seitens sMOTIVE ausgesetzt.

- 11.10 Änderungen am Umfang und der Abarbeitung der Serviceleistungen können, falls dies erforderlich ist, jederzeit von sMOTIVE vorgenommen werden. Generell sollten die geänderten Serviceleistungen während der Laufzeit des Vertrages nicht wesentlich reduziert werden.

Änderungen an den Vereinbarungen müssen dem Kunden spätestens 8 Wochen vor Inkrafttreten angekündigt und in Form einer geänderten Support- und Servicevereinbarung zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde erhält im Falle einer Änderung des Leistungsumfangs immer ein Sonderkündigungsrecht. Dies gilt nicht für Erweiterungen oder unwesentliche Änderungen zur Verbesserung der prozessualen Abläufe und Optimierung der Abarbeitung.

12 ESKALATIONSVERFAHREN

- 12.1 Der Kundenbetreuer und der Ansprechpartner vereinbaren, gemeinsam zur Erledigung aller Anfragen beizutragen. Können der Kundenbetreuer und der Ansprechpartner keine Einigung über die Dringlichkeitsstufe oder die Erledigung einer bestimmten Anfrage erzielen, kann die Anfrage im Wege der Eskalation den folgenden Ebenen vorgelegt werden:

- (1) Die erste Eskalationsstufe erfordert die Beteiligung der unmittelbaren Vorgesetzten des Kundenbetreuers und des Ansprechpartners.
- (2) Die zweite Eskalationsstufe erfordert die Beteiligung der jeweiligen Abteilungs- bzw. Bereichsleiter.

- (3) Die dritte Eskalationsstufe erfordert die Beteiligung der Führungskräfte, die den Servicevertrag unterzeichnet haben.
- (4) Die vierte Eskalationsstufe erfordert die Beteiligung des IT-Leiters des Kunden sowie der Geschäftsführung von sMOTIVE.