

Leistungsschein zum Servicevertrag

Pflege von Software und Wartung von Hardware eines informations- und kommunikationstechnischen Systems (ITK-Systems)

Angebot : _____

Nachtrag vom: _____

Beschreibung der angebots-/vertragsgegenständlichen Leistungen, Nebenleistungen und Preise sowie des Einsatzumfeldes und der Systemumgebung. Alle Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt., sofern nicht anders ausgewiesen.

Ergänzungen oder Änderungen dieses Leistungsscheins sind vom Auftraggeber und Auftragnehmer schriftlich zu vereinbaren.

Vertragsbeginn: _____

Vertragsdauer: _____

A Vertragsgegenstand und Serviceentgelt

1. Softwarepflege

1.a Pflegegegenstand:

- gemäß Dokument:
 gemäß folgender Aufstellung:

Software	Versionsstand bei Vertragsbeginn	Anzahl (z.B. Arbeitsplätze, User..)

1.b Besondere Funktionalitäten / Schnittstellen:

- gemäß Dokument:
 gemäß folgender Aufstellung:

hier: individuelle Serviceleistungen wie z.B. Schnittstellenabgleich, Übernahme von ext. Datenbanken usw.
--

1.c Umfang der Softwarepflege::

- gem. SLA (Definition s.u.):

2. Hardwarewartung

2.a Wartungsgegenstand:

- gemäß Dokument:
 unter Ausschluss aller Endgeräte, Faxe, Anrufbeantworter
 gemäß folgender Aufstellung:

Hardware	Spezifikation (z.B. Serien-/Artikelnummer)	Anzahl
1.		
2.		
3.		

2.b Umfang der Hardwarewartung:

- gemäß SLA(Definition s.u.): :

3. Serviceentgelt

für oben aufgeführte Leistungen gemäß Servicevertrag sowie gegebenenfalls vereinbarten SLA's :

_____ € / Monat

Weitere Lieferungen und Leistungen auf Anforderung des Kunden werden zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Listenpreisen sowie für Stunden-, Tages- und Spesensätze und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

B Einsatz der Hard- und Software

1. Einsatzort / Einsatzumfeld der Hardware

1.a. Einsatzort:

--

1.b Einsatzumfeld:

- gemäß Dokument:
- gemäß folgender Aufstellung:

<i>Merkmal</i>	<i>Merkmalsausprägung</i>	<i>Besonderheiten</i>

2. Einsatzort / Systemumgebung der Software (Softwareumgebung)

2.a Einsatzort:

- Einsatzort ist gleich dem Einsatzort der Hardware (gem. B 1.a)
- Abweichende Einsatzorte:

--

2.b Einsatzumfeld der Software (Hardware-Komponenten):

- gemäß Dokument::
- gemäß folgender Aufstellung:

--

2.c Systemumgebung der Software (Softwareumgebung):

- gemäß Dokument:
- gemäß folgender Aufstellung:

<i>Software</i>	<i>Versionsstand</i>	<i>Besonderheiten</i>

Auftraggeber

Auftragnehmer

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT
(DIE MATRIX IM ANHANG ZEIGT WELCHE PUNKTE IN IHREM VERTRAG ENHALTEN SIND)

ÜBERSICHT SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

Level	Software Schutz											Grund Preis	Port Preis	Lauf Zeit			
	Hersteller Support ^{1,2} SW Patches	Major SW Upgrades SW Updates	Hardware Ersatz	Kostenfrei enthalten			Reaktionszeiten			8 Stunden	4 Stunden				2 Stunden		
				günstigere Stundensätze	Anrufbereitschaft	Remote Service	Vor Ort Service	remote								vor Ort	
								8 Stunden	4 Stunden							2 Stunden	8 Stunden
Light				X	X				X				Produkt- abhängig				
Remote				X	X	X			X				30,00 €	0,50 €			
Remote Plus				X	X	X			X	X			30,00 €	0,70 €			
Premium				X	X	X	X		X		X		30,00 €	1,55 €			
Premium Plu			X	X	X	X	X		X		X		30,00 €	2,95 €			
VIP			X	X	X	X	X		X		X		30,00 €	4,50 €			
SWS	X	X	X										Produkt- abhängig		Produkt- abhängig		
SW-Up	X	X	X	X													
¹ über den Gewährleistungszeitraum hinaus.																	
² Bei Mietverträgen im Mietpreis bereits enthalten																	