

**Anhang
Leistungsbeschreibung
FLIXCHECK**

über die Lizenznutzung von Flixcheck

zwischen

Kunde
Musterstrasse 1
12345 Musterstadt

(nachstehend „Kunde“ oder „Auftraggeber“ genannt)

und

Flixcheck GmbH
Martin-Kremmer-Str. 12
45327 Essen

(nachstehend „Flixcheck“ oder „Auftragnehmer“ genannt)

- nachfolgend gemeinsam „Vertragsparteien“ oder einzeln „Vertragspartei“ genannt –

Inhaltsverzeichnis

- 1 Produkt- / Leistungsbeschreibung
 - 1.1 Flixcheck
 - 1.1.1 Portal
 - 1.1.2 Account / Admin
 - 1.1.3 User
 - 1.1.4 Check
 - 1.2 Optionale Leistungen

- 2 Mengenbeschreibung, Pakete und Preise
 - 2.1 Monatliche Entgelte
 - 2.2 Nutzungsabhängige Entgelte
 - 2.3 Einzelpreise (optional)

- 3 Vertragslaufzeit und -fristen

- 4 Betrieb, Wartung und Servicelevel
 - 4.1 Serviceleistungen
 - 4.2 Betriebszeiten der Anwendung
 - 4.3 Verfügbarkeit der Anwendung
 - 4.4 Störungsmeldung
 - 4.5 Reaktionszeiten des Auftragsnehmers
 - 4.6 Wiederherstellungszeiten
 - 4.7 Erstattung der Vergütung bei Nichtverfügbarkeit

1 Produkt- / Leistungsbeschreibung

1.1 Flixcheck

Flixcheck ist eine Software as a Service (SaaS) zur Digitalisierung der Kundenkommunikation in den Bereichen Kundenservice, Kundensupport und Vertrieb. Aus Flixcheck werden strukturierte Anfragen – genannt Checks – per SMS und E-Mail an Kunden gesandt. So können Kunden einfach mit dem Unternehmen kommunizieren, ohne sich eine App herunterladen zu müssen. Egal ob Dokumente, Bilder oder eine elektronische Unterschrift benötigt werden, dank Flixcheck tauschen sich Unternehmen schnell, mobil und datenschutzkonform (EU-DSGVO) mit ihren Kunden aus.

Damit bietet Flixcheck Unternehmen nicht nur einen hürdenlosen Einstieg in die digitale Kundenkommunikation, sondern auch eine sichere digitale Infrastruktur und ein breites Spektrum an möglichen Anwendungsfällen. Flixcheck wird in dem Rechenzentrum der Deutschen Telekom (OTC) gehostet.

1.1.1 Portal

Das Flixcheck-Portal ist für Unternehmen über den jeweiligen Internetbrowser erreichbar. Auf dem Portal erhalten Unternehmen einen (mehrere) Account(s). Außerdem bestimmen sie dort die zur Kommunikation mit Flixcheck berechtigten User.

1.1.2 Account / Admin

Der Account (das Konto) definiert die Zugangsberechtigung zu Flixcheck. Mit dieser Zugangsberechtigung wird zunächst ein Admin (Administrator) bestimmt, der die Zugangsberechtigung weiterer User (Nutzer) bestimmt und überwacht. Der Admin des Accounts hat somit besondere, den weiteren Usern übergeordnete Privilegien und Rechte. Er kann darüber hinaus beispielsweise bestimmte Konfigurationseinstellungen des Flixcheck Accounts vornehmen (Firmenlogo, Signaturen, Texte, etc.) sowie einen Performance-Report über die Verwendung von Flixcheck erstellen. Der Flixcheck-Admin hat neben der Rolle des Admins zudem die Rolle des Users und kann Checks erstellen und versenden.

1.1.3 User

Ein User (Nutzer) hat einen Flixcheck-Zugang sowie ein eigenes User-Profil, welches ihm erlaubt mit Kunden über Flixcheck zu kommunizieren.

1.1.4 Check

Check ist die Bezeichnung für die strukturierte Anfrage an Kunden über das Flixcheck-Portal. Ein Check kann über das Flixcheck-Portal individuell zusammengestellt und versandt oder automatisiert über ein Vorlagen-Management versandt werden. Der Versandweg eines Checks ist die SMS oder Email. Ein darin enthaltender Link öffnet den Check im jeweiligen Browser des Kunden auf mobilen und stationären Endgeräten. Durch den Upload eines Unternehmens-Logos über das Portal wird der Check entsprechend als unternehmenseigene Lösung präsentiert (white label branding).

Die Sprache ist standardmäßig in Deutsch und individuell anpassbar auf Französisch, Englisch und Italienisch.

1.2 Optionale Leistungen

Über die in (1 Produkt- / Leistungsbeschreibung) dargestellten Leistungen hinaus sind weitere Leistungen durch Flixcheck möglich. Diese sind gemäß separater Preisliste einseh- und hinzubuchbar.

2 Konditionsübersicht

2.1 Monatliche Entgelte

Leistung	Monatliche Entgelte
	Für 12 Monate Nutzung/pro Monat/pro Account
Flixcheck Account Lizenz SMART - 1 Flixcheck Account inkl. 1 User (=Admin) - Check-Flatrate: Checkversand per Mail und SMS (100 SMS / Monat inklusive, jede weitere SMS kostet 0,15 €/ct, siehe 2.3)	19,00 €
	Für 12 Monate Nutzung/pro Monat/pro User
Flixcheck User Lizenz SMART - Zusätzlicher User, in bestehendem Flixcheck-Account. - Check-Flatrate: Checkversand per Mail und SMS (100 SMS / Monat inklusive, jede weitere SMS kostet 0,15 €/ct, siehe 2.3)	19,00 €

2.2 Nutzungsabhängige Entgelte

Leistung	Nutzungsabhängige Entgelt
	Pro Stück/Nutzung/Versand
SMS	0,15 €

2.3 Einzelpreise (optional)

Leistung	Leistung auf Anforderung
	Einmalig pro Leistung
Einmalige Einrichtung eines Accounts	400,00€
Einmalige Schulung der User vor Ort Dauer: 2 Stunden/Eine Schulung	800,00€ zzgl. Reisekosten*
Einmalige Online-Schulung der User Dauer: 2 Stunden/Eine Schulung	300,00€

*Erstattet werden alle notwendigen An- und Abreisen mit dem Zug (Zugfahrten der 2. Klasse), mit dem Taxi oder mit dem eigenen PKW (0,30 €/ct. pro gefahrene Kilometer). Erstattet wird nach Beleg.

3 Vertragslaufzeit und -fristen

- Die Mindestlaufzeit für 2.1 beträgt 12 Monate und beginnt mit der Annahme des Vertragsangebotes durch den Auftragnehmer. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit. Soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist, verlängert sich der geschlossene Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht rechtzeitig zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder der jeweils verlängerten Vertragslaufzeit gekündigt wird.

- Unbeschadet hiervon hat jede Vertragspartei das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Liegt ein wichtiger, vom Auftraggeber zu verantwortender Grund vor, ist der Auftragnehmer außerdem befugt, die Zugangsberechtigung vom Auftraggeber zur Anwendung mit sofortiger Wirkung zu sperren. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Auftraggeber Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat, oder eine Gefährdung der Einrichtungen des Auftragnehmers vorliegt. Der Auftraggeber bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

4 Betrieb, Wartung und Servicelevel

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Anwendung zur Verfügung und betreibt, administriert, wartet und pflegt die Anwendungen wie folgt:

4.1 Serviceleistungen:

- Hilfe bei der Beseitigung von Softwarefehlern;
- Hilfestellung bei Fehlbedienungen;
- Support via Email und Chat über die gesamte Laufzeit des Vertrages (Ticket-System) in der Zeit von Montag bis Freitag (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertag) von 9.00 Uhr – 17.00 Uhr

Die aktuelle Supportsprache für die Anwendung ist deutsch. Das Supportteam des Auftragnehmers arbeitet mit einem Ticketsystem.

4.2 Betriebszeiten der Anwendung:

24/7, d. h. an jedem Wochentag, zu jeder Stunde („rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit“).

4.3 Verfügbarkeit der Anwendung:

Garantie in Höhe von 95,00 % bezogen auf das jeweilige Kalenderjahr

Geplante Wartungsarbeiten werden ausschließlich zu folgenden Zeiten durchgeführt:

- Montag – Freitag in der Zeit von 20.00 Uhr bis 6.00 Uhr sowie
- an Wochenenden und bundeseinheitlich gesetzlichen Feiertagen

4.4 Störungsmeldung:

Der Auftraggeber übernimmt den Anwendersupport und sorgt bei eingehenden Störungsmeldungen für die Registrierung und Einordnung und unternimmt einen unmittelbaren Lösungsversuch zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Betriebszustands der Anwendung.

Ist dies nicht möglich, leitet der Auftraggeber die Störung an den Auftragnehmer weiter. Der Auftragnehmer übernimmt die Störungsmeldungen. Störungen der Anwendung, welche die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen verhindern, werden vom Auftraggeber unverzüglich nach Eintrag im Ticketsystem schriftlich mitgeteilt.

4.5 Reaktionszeiten des Auftragnehmers:

Reaktionszeit ist die Zeit zwischen bestätigter Annahme der Störungsmeldung per Telefon oder E-Mail beim Auftragnehmer und ihrer qualifizierten Antwort, wie das Problem aufgrund

der durchgeführten Analyse eines Fachspezialisten gelöst werden kann oder welche Schritte/Abklärungen dazu notwendig sind.

Fehlerklasse	Beschreibung
1 Wesentlicher Mangel	Verhindert den Betrieb der Anwendung
2 Mittlerer Mangel	Schränkt den Betrieb der Anwendung ein, ist aber nicht produktionsverhindernd
3 Geringer Mangel	Schränkt den Betrieb der Anwendung nicht ein, eine Lösung ist aber sinnvoll.

Entsprechend der Kategorisierung werden die folgenden **Reaktionszeiten** zugesagt:

Service	Regelungen	
Während der Service- und Supportzeit garantierte Reaktionszeit pro Störung	wesentlicher Mangel	maximal 60 Minuten
	mittlerer Mangel	maximal 4 Zeitstunden
	geringer Mangel	maximal 4 Zeitstunden

4.6 Wiederherstellungszeiten:

Wiederherstellungszeit ist die Zeit zwischen bestätigter Annahme der Störungsmeldung beim Auftragnehmer und der vollständigen Beseitigung der Störung durch den Auftragnehmer, so dass die Anwendung vollständig, fehler- und störungsfrei wiedergestellt und zur vereinbarten Nutzung uneingeschränkt zur Verfügung steht.

Fehlerklasse	Zugesagte Wiederherstellungszeit (bis maximal)
1 Wesentlicher Mangel	1 Werktag
2 Mittlerer Mangel	7 Werktage
3 Geringer Mangel	Bis zum nächsten Release

4.7 Erstattung der Vergütung bei Nichtverfügbarkeit

Sollte die Anwendung bezogen auf den jeweiligen Kalendermonat länger als 48 Stunden nicht verfügbar sein, also für mindestens diese Dauer ein wesentlicher Mangel im Sinne von Ziffer 5.5 vorliegen, so hat der Auftraggeber das Recht, die nutzungsunabhängigen Entgelte (monatl. Lizenzgebühr) um 5% pro Kalendertag zu mindern, an dem die Anwendung nicht verfügbar war.