

Vertrag PROXESS Solution Partner

•

zwischen

PROXESS GmbH
Untere Hauptstraße 1-5
78604 Rietheim-Weilheim

im Folgenden "PROXESS" genannt

und der

Firma
Straße
Plz, Ort

im Folgenden "Partner" genannt

MUSTER

§ 1 Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag hat zum Zweck die Zusammenarbeit zwischen PROXESS als Lizenzgeber und Solution Partner auf dem Gebiet des Vertriebes von Produkten von PROXESS zu regeln. Grundlage für die Geschäftsbeziehung ist dieser Vertrag, der die grundsätzlichen Rechte, Pflichten und Konditionen der Vertragspartner regelt.

§ 2 Definition

Die Kontaktaufnahme und die damit verbundene komplette Projektabwicklung werden durch den Solution Partner erfolgen. Ggf. wird durch PROXESS Unterstützung geleistet, die nach Aufwand als Dienstleistung in Rechnung gestellt wird. Die Fakturierung erfolgt an den Solution Partner mit Rabattregelung.

§3 Interessentenschutz - Lead Management

Der Solution Partner kann sich bei PROXESS Interessenten- und Kundenkontakte schützen lassen.

Hierzu sind folgende Regeln zu beachten:

Nur ein qualifizierter Lead kann durch Solution Partner bei PROXESS geschützt werden. Der Lead ist mit Stattfinden eines Präsentationstermins (Ersttermin) qualifiziert.

Solution Partner ist verpflichtet, mindestens im Abstand von 3 Monaten durch Berichte (Forecast) die Bearbeitung der Kontakte nachzuweisen (Formular von PROXESS), ansonsten erlischt der Schutz. Die maximale Schutzdauer beträgt 12 Monate nach erstmaligem Schutz des entsprechenden Kontakts. Danach erfolgt eine einvernehmliche Auflösung des Interessentenschutzes.

Im Falle einer nachweislich aktiven Bearbeitung eines Kontakts, die über 12 Monate hinausgeht, kann nach Rücksprache mit PROXESS eine Verlängerung des Schutzes vereinbart werden.

Je Vertriebsbeauftragten des Solution Partners können zeitgleich bis zu 50 Kontakte geschützt werden.

Ausschließlich Kontakte, die keine PROXESS-Kunden oder bereits durch PROXESS oder anderem Solution Partner bearbeitete Kontakte sind, können durch Solution Partner geschützt werden.

PROXESS behält sich zur Qualitätssicherung vor, direkten Kontakt zum Interessenten und Kunden aufzunehmen.

Bestandskunden der Partner sind bei Vertragsabschluss obligatorisch auf den Solution Partner geschützt. PROXESS übernimmt jedoch keine Garantie dafür, dass zum Zeitpunkt der Unterschrift noch keine Geschäftsbeziehungen mit Bestandskunden unterhalten werden.

§ 4 Stellung des Partners

Solution Partner ist ein selbständiger Partner von PROXESS, der entsprechend seiner Autorisierung als Solution Partner tätig wird. Der Solution Partner kauft und verkauft im eigenen Namen und auf eigene Rechnung die definierten Produkte. Der Solution Partner verpflichtet sich nach außen hin unter Verwendung der von PROXESS definierten Partner Logos als Solution Partner aufzutreten. Hierzu werden ihm von PROXESS entsprechende Vorlagen im aktuellen Corporate Design bereitgestellt.

Der Solution Partner darf die in §13 definierten PROXESS-Lösungen vertreiben.

§ 5 Aufgaben von PROXESS

Zur Unterstützung des Vertriebes von Solution Partner stellt PROXESS offizielle Marketing- und Vertriebsunterlagen bezüglich der PROXESS Produkte zur Verfügung. Diese kann der Partner im Gebrauchsfall anfordern oder in digitaler Form eigenverantwortlich über das Partnerportal beziehen. Alle offiziellen Werbematerialien, Verkaufsbroschüren oder technischen Dokumente werden in Deutsch und Englisch bereitgestellt. Die Übersetzung in weitere Sprachen kann, nach Rücksprache und Freigabe durch PROXESS auch durch den Solution Partner erfolgen, dabei gelten die Corporate Design Vorgaben von PROXESS. Selbsterstellte Marketingelemente dürfen nur nach Rücksprache mit PROXESS publiziert werden.

PROXESS unterstützt Solution Partner durch geeignete Marketing-Maßnahmen und wird die Zusammenarbeit mit Verbänden und anderen Multiplikatoren unterstützen.

PROXESS garantiert die Pflege und Weiterentwicklung und den Support der Releases hinsichtlich Lauffähigkeit und Fehlerbehebung für zwei weitere Release Zyklen. Bei Wartungsanfragen zu älteren Softwareständen werden kostenpflichtige Dienstleistungen angeboten. PROXESS behält sich vor, nach vorheriger Ankündigung den oben beschriebenen Service außerplanmäßig zu kündigen oder zu verlängern.

PROXESS übernimmt die Lizenzierung der PROXESS Software beim Endkunden. Gegen Bestellung durch den Solution Partner liefert PROXESS an den Solution-Partner die Produkte von PROXESS. Es werden die zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Konditionen des Partners, das Honorarverzeichnis und AGBs von PROXESS zugrunde gelegt. Sollten Lizenzen (PROXESS Userlizenzen) nicht abgerufen werden, liefert PROXESS diese nach Ablauf der in §6 vereinbarten Frist automatisch.

§ 6 Aufgaben des Partners

Solution Partner hält ein klar abgegrenztes Verkäufer- und Projektleiterpotential für PROXESS Produkte vor. Vorgeschrieben sind mindestens ein Vertriebsmitarbeiter und ein Projektmanager. Ferner hat der Solution Partner einen nach Vorgaben von PROXESS qualifizierten Support einzurichten. Erfolgt dies nicht, kann PROXESS die Hotline Tätigkeiten entgeltlich für den Solution Partner übernehmen.

Jeder Mitarbeiter des Solution Partners, der Produkte von PROXESS verkauft und Produktvorführungen durchführt, hat die von PROXESS vorgesehenen Schulungen und den zentralen Partnertag zu besuchen. Durch die Qualifizierung seiner Mitarbeiter entsprechend den Schulungsvorgaben von PROXESS, erreicht der Solution Partner den Zertifizierungsstandard und darf den Zusatz Certified im Logo tragen. Die Zertifizierung ist immer für das Folgejahr gültig und wird durch entsprechende Refresh-Schulungen aufrechterhalten. Hier gelten die Voraussetzungen des PROXESS Partnerprogramms. Schulungen werden in deutscher und englischer Sprache angeboten.

Informationen zur Zertifizierung können dem PROXESS Statusprogramm entnommen werden. Vertriebsunterstützung kann auch als entgeltliche Leistung bei PROXESS angefordert werden.

Solution Partner hat ferner eine qualifizierte Kundenbetreuung (Implementierung, Service usw.) sicherzustellen. Hierzu ist mindestens ein Mitarbeiter nach Vorgabe von PROXESS auszubilden. Qualifizierter First Level Support ist vom Solution Partner zu leisten. Die Richtlinien für einen qualifizierten First Level Support werden von PROXESS definiert. Die Grundleistungen umfassen neben den dem Ausbildungsstand gegebenen Möglichkeiten auf jeden Fall telefonischer Support bei Erstanfragen sowie das Erstellen von qualifizierten Support-Tickets.

Der Solution Partner ist berechtigt, durch den First Level Support entstandene Aufwände direkt an den Endkunden berechnen, ohne Meldung an PROXESS zu erstatten.

Der Solution Partner wird sich werblich als Partner von PROXESS darstellen. Die Homepage von Solution Partner und die von PROXESS müssen einen entsprechenden Link zum Partner enthalten. Die Aussagen zu PROXESS und den Produkten von PROXESS benötigen eine Genehmigung, sofern sie nicht auf freigegebenen Unterlagen und Informationen von PROXESS beruhen.

Der Solution Partner räumt PROXESS, das Recht ein den Solution Partner mit Firmennamen /-logo auf der Homepage als Partner zu nennen. Darüber hinaus räumt der Solution Partner das kostenlose, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht ein, gemeinsam umgesetzte Projekte, unter Nennung des Kunden- und Partnernamen sowie deren Logos, erstellter Fotos, Videos oder anderer Materialien inklusive ggf. enthaltener wörtlicher Zitate ganz oder teilweise sowohl in Print- als auch in elektronischen Medien zu publizieren, sofern die Einwilligungserklärung des Kunden rechtlich verbindlich dazu vorliegt.

Deshalb verpflichtet sich der Solution Partner nach Unterzeichnung dieses Vertrages, PROXESS das Firmen Logo, sowie eine kurze Beschreibung über das Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

Gestalten Sie Ihre Dokumentenprozesse von morgen

Solution Partner wird jährlich die geplanten Aktivitäten nach Vorgabe von PROXESS für seine Marktbearbeitung zu dem festgelegten Termin erstellen. Hierzu zählen insbesondere Messeauftritte und Interessenten-/Kundenveranstaltungen.

Solution Partner und dessen Mitarbeiter sind verpflichtet jegliches Informationsmaterial von PROXESS (Newsletter, Webinare, Info-Mailing, etc.) sorgfältig zu sichten. Diese enthalten ggf. wichtige Informationen über die Zusammenarbeit mit PROXESS (wie z.B. Preisinformationen, Abkündigungen von Hard- & Software sowie Support, oder sonstige Änderungen). PROXESS behält sich vor, den für sich günstigsten Kommunikationsweg zu wählen.

Der Solution Partner überwacht die fristgerechte Einführung von verkauften PROXESS Projekten eigenverantwortlich. Die ordentliche Frist beträgt nach Beauftragung ein kaufmännisches Geschäftsjahr (360 Tage). Führt der Partner Projekte nicht fristgerecht ein, werden nach der voranstehenden Frist 50% des Auftragsvolumens zur sofortigen Zahlung fällig.

§ 7 Eigennutzung

Solution Partner ist verpflichtet, die PROXESS Software im eigenen Unternehmen zu nutzen. Die Beauftragung muss nach Zeichnung des Partner Vertrags erfolgen. (siehe PROXESS Partner Programm zu Punkt 5.8.Eigennutzung/ Investition)

Die nachfolgenden Sonderkonditionen werden nur bei der Beauftragung von mindestens drei PROXESS Lizenzen gewährt:

PROXESS Software:	100%	Fremd Software:	20%
PROXESS Softwarewartungsvertrag:	100%	Fremd Softwarewartungsvertrag:	15%
PROXESS Arbeitszeit Consulting:	10%	Fremd Arbeitszeit Consulting:	0%
PROXESS Arbeitszeit Entwicklung:	10%	Fremd Arbeitszeit Entwicklung:	0%
PROXESS Arbeitszeit Technik:	10%	Fremd Arbeitszeit Technik:	0%
PROXESS Schulungen:	0%	Fremd Schulungen:	0%
PROXESS Endanwenderschulung:	0%	Fremd Endanwenderschulung:	0%
./.		Fremd Hardware:	0%
./.		Fremd Hardwarewartungsvertrag:	0%
Bitte entnehmen Sie dem Partnerportal unsere aktuelle Eigen- und Fremdsoftware Übersicht.			

Bei der Nutzung über das Vertragsende hinaus, fallen 50% des regulären Listenpreises an. Ferner ist der Abschluss eines Softwarewartungsvertrages zu den aktuell gültigen Konditionen erforderlich.

§ 8 Vertriebspflichten

Solution Partner ist verpflichtet das Interesse von PROXESS als Lizenzgeber mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns wahrzunehmen.

Er ist verpflichtet PROXESS die angeforderten Informationen zu geben, namentlich von jeder Geschäftsvermittlung und jedem Geschäftsabschluss unverzüglich Mitteilung zu machen und eventuell zugewandene Informationen über die Kreditfähigkeit des Vertragspartners weiterzuleiten, um eine ordentliche Lizenzierung der Produkte zu ermöglichen. Zu deren Einholung ist die rechtlich verbindliche Einwilligungserklärung des Kunden erforderlich.

Solution Partner hat die Verpflichtung PROXESS unverzüglich über Änderungen der Geschäftsanteile und der Geschäftsführung seines Unternehmens zu informieren.

Solution Partner hat zur ordnungsgemäßen Lizenzierung der Software PROXESS über den Verkauf von Produkten von PROXESS sofort zu informieren. Hierzu ist es notwendig Release-Stand und Module sowie Hardwareplattform usw. dem Lizenzgeber zu melden. Die Aufbewahrungspflicht für Installationsnachweise beträgt 3 Jahre.

§ 9 Vertriebsrechte

Solution Partner ist nicht berechtigt über Produktunterlagen hinausgehende, verbindliche Zusagen bezüglich der Produkteigenschaften und Strategien von PROXESS, ohne dessen schriftliche Zustimmung zu treffen.

Solution Partner darf die Produkte von PROXESS ausschließlich an Endkunden, nicht jedoch an Wiederverkäufer vertreiben. Der Verkauf der Produkte von PROXESS an Wiederverkäufer durch Solution Partner berechtigt PROXESS zur fristlosen Kündigung aller Verträge, die zwischen PROXESS und Solution Partner geschlossen wurden.

Solution Partner ist berechtigt, alle Produkte von PROXESS zu vertreiben, sofern er die nötige Zertifizierung für das entsprechende Produkt oder Modul besitzt. Diese Zertifizierungen können durch Schulungen von PROXESS erworben werden. Des Weiteren müssen nach Vorgabe von PROXESS Zertifizierungen für bestimmte Module erneuert werden. Hierbei ist zu beachten, dass die vertriebliche Ausbildung separat zur technischen Ausbildung zu betrachten ist. Sollte ein Solution Partner die Vertriebszertifizierung für ein Modul besitzen, so kann dieser das Modul zwar eigenständig verkaufen, ist aber verpflichtet, Installationsunterstützung von PROXESS einzukaufen.

§ 10 Kundenbetreuung

PROXESS darf Kunden von Solution Partner zum zentralen Kundentag einladen und Informationen/ PROXESS News zusenden, sofern die Einwilligungserklärung des Kunden rechtlich verbindlich dazu vorliegt. Kommt der Solution Partner seinen Pflichten als Softwarepartner im Sinne dieses Vertrages gegenüber seinen Endkunden nicht genügend nach, kann einvernehmlich entschieden werden, dass die Kundenbetreuung direkt durch PROXESS erfolgt. In diesem Fall wird der SUV/ SWV zwischen Solution Partner und Kunde auf PROXESS übertragen. Des Weiteren behält sich PROXESS zur Qualitätssicherung vor, direkten Kontakt zum Endkunden zu pflegen.

Im Falle einer angeforderten Unterstützungsleistung durch PROXESS als Hersteller hält der Solution-Partner die vorgegebenen Prozessketten ein. Meldungen eines Supportfalles geschehen ausschließlich per E-Mail an partnerhotline@proxess.de und die dafür im PROXESS Partnerweb bereitgestellte Mailvorlage mit Fragebogen.

Für Endkunden des Solution Partners gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen bei der Nutzung der Hotline von PROXESS.

§ 11 Vertraulichkeit

Bestandteil dieses Vertrages ist die Anlage „Geheimhaltungsvereinbarung“.

§ 12 Datenschutz für den Solution Partner

Solution Partner ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehung und auf der Grundlage der DSGVO nach Art. 6 Abs. 1 lit. a,b,c firmenbezogene Kundendaten der Lizenznehmer gespeichert, verarbeitet und an Unterauftragnehmer weitergegeben werden, wenn dies zur Erfüllung des Auftrages zwingend notwendig ist.

Unabhängig davon verpflichten sich beide Parteien auf Anforderung des Kunden, mit diesem einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach DSGVO Art. 28 abzuschließen.

§ 13 PROXESS - Produkte

Für den Vertrieb durch den Solution Partner stellt PROXESS folgende Produktarten zur Verfügung:

- PROXESS Software*
- Fremdsoftware**
- Dienstleistung / Schulungsleistungen, erbracht durch PROXESS
- Freigegebene Hardware, vertrieben durch PROXESS

* Portfolio Produkte dürfen nur nach Zertifizierung und ausdrücklicher Genehmigung durch PROXESS vertrieben werden.

** Der Vertrieb von Drittsoftware ist von PROXESS freizugeben, der Hersteller kann zusätzliche Schulungen voraussetzen.

Details zu den Produkten können über die offiziellen Unterlagen und Dokumente bei PROXESS eingesehen werden oder werden bei Schulungen vermittelt.

§ 14 Hardware - Geschäft

PROXESS verpflichtet sich, bei geschützten Interessenten und Kunden von Solution Partner keine Hardware Geschäfte zu tätigen. Auf Wunsch von Solution Partner kann PROXESS bei der Hardware Beschaffung behilflich sein, bzw. kann Solution Partner auch Hardware bei PROXESS einkaufen. Besteht kein Interessentenschutz für die Interessenten und Kunden von Solution Partner, liefert und fakturiert PROXESS direkt an den Interessenten bzw. Kunden von Solution Partner.

§ 15 PROXESS - Dienstleistungen

Als Dienstleistungen von PROXESS sind alle jene Dienstleistungen zu verstehen, die von Solution Partner verkauft und von PROXESS oder dessen Erfüllungsgehilfen durchgeführt und berechnet werden.

Des Weiteren versteht PROXESS jeden außerordentlichen Aufwand, der für oder im Namen des Solution Partners erbracht wird als Dienstleistung. Diese ist generell kostenpflichtig. Auch dann, wenn die Dienstleistung direkt gegenüber dem Solution-Partner erbracht wird.

§ 16 Endkunden - Preise

Gegenüber dem Endkunden gelten jeweils die am Tag der Bestellung von Solution Partner gültigen Endkunden Preise von PROXESS. Basis sind die Preislisten, Honorarverzeichnisse und Ergänzungen, entsprechende Vertriebsmitteilungen bzw. Mitteilungen von PROXESS.

Es steht dem Solution Partner frei, die PROXESS Software auch über dem allgemeingültigen UVP zu vertreiben. PROXESS weist aber ausdrücklich darauf hin, sich aus strategischer Sicht daran zu orientieren.

PROXESS hält den Solution Partner in beidseitigem Interesse dazu an, diese Fälle an PROXESS zu kommunizieren, damit dem Endkunden gegenüber im Einzelfall keine Falschaussagen getroffen werden. PROXESS behält sich vor, unverhältnismäßig hohe Verkaufspreise an Endkunden ohne Vorankündigung zu deckeln.

Beim Verkauf von PROXESS Software dürfen Rabatte gegeben werden. Diese sind aber in jedem Fall vor dem offiziellen Angebot an den Endkunden mit PROXESS abzustimmen. Sollte dies nicht erfolgen, ist der rabattierte Preis pauschal von der Einkaufsmarge des Solution Partners abzuziehen und wird nicht von PROXESS mitgetragen.

Bei einem vorsätzlichen Verkauf von PROXESS Software unverhältnismäßig weit unter dem offiziellen Marktpreis ohne Rücksprache mit PROXESS, behält sich PROXESS vor, eine Konventionalstrafe von 10.000€ pro betreffenden Auftrag zu berechnen.

Um die Preisstabilität zu gewährleisten, behält sich PROXESS vor, im begründeten Verdachtsfall Stichproben in Form von unterschriebenen Bestellunterlagen beim Solution Partner anzufordern.

§ 17 Einkaufskonditionen

Im Rahmen des Statusprogramms kann sich der Solution Partner für Sondermargen auf PROXESS Software und Lizenzen qualifizieren. Es gelten die Bedingungen des aktuell gültigen Partnerprogramms. Diese Leistungen sind freiwillig und können ohne Vertragsanpassungen und ohne Anspruch auf Fortsetzung jeder Zeit eingestellt oder verändert werden.

Einkaufskonditionen

Preisbasis ist die jeweils zum Bestellzeitpunkt gültige Preisliste bzw. Ergänzungen (Vertriebsmitteilungen).

Für jede Bestellung erhält der Solution Partner folgende Nachlässe auf den Listenpreis:

Verrechnung Einkaufskonditionen bei Tipp an Partner

Werden dem Solution Partner von PROXESS Leads weitergegeben, die PROXESS von einem Tipgeber bekommen hat und erhält dieser Tipgeber bei Beauftragung eine Tipp Provision, so ist diese vom Solution Partner zu zahlen.

Nachlässe

Nachlässe jeglicher Art gegenüber dem Anwender trägt Solution Partner, sofern nicht vor Vertragsabschluss (siehe Bestellung) mit PROXESS eine anders lautende Regelung für den Einzelfall getroffen wurde.

Solution Partner Basis ab 01.01.2021			
PROXESS Software:	15%	Fremd Software:	10%
PROXESS Softwarewartungsvertrag:	5%	Fremd Softwarewartungsvertrag:	5%
PROXESS Arbeitszeit Consulting:	5%	Fremd Arbeitszeit Consulting:	0%
PROXESS Arbeitszeit Entwicklung:	5%	Fremd Arbeitszeit Entwicklung:	0%
PROXESS Arbeitszeit Technik:	5%	Fremd Arbeitszeit Technik:	0%
PROXESS Schulungen:	5%	Fremd Schulungen:	0%
PROXESS Endanwenderschulung:	5%	Fremd Endanwenderschulung:	0%
./.		Fremd Hardware:	5%
./.		Fremd Hardwarewartungsvertrag:	5%
Bitte entnehmen Sie dem Partnerportal unsere aktuelle Eigen- und Fremdsoftware Übersicht.			

Bezugnehmend auf die gewählte Partnerstufe und dem PROXESS Partner Programm zu Punkt 5.7. Konditionen/ Vereinbarung entnehmen Sie Ihre Konditionen.

Für die erworbenen Margensatz wird pro Geschäftsjahr vorausgesetzt das der Solution Partner mindestens ein Projekt je nach Ausprägung erfolgreich umgesetzt hat, andernfalls ist die erneute Belegung einer kostenpflichtigen Schulung durchzuführen. Bei nicht Erfüllung kann PROXESS dem Solution Partner den erworbenen Partnerstufe aberkennen.

§ 18 Verrechnungssätze für Dienstleistungen

Für durch PROXESS erbrachte und nicht weiterberechenbare Beratungsleistungen in der Vertriebsunterstützungsphase wird der Verrechnungssatz für Managementberatung/ Organisation gem. jeweils gültigem Honorarverzeichnis abzgl. 10% Rabatt zzgl. Reisekosten, Spesen und Übernachtungen

Für durch PROXESS erbrachte sonstige Serviceleistungen in der Vertriebsunterstützungsphase wird der Verrechnungssatz für Beratung Software und Entwicklung gem. jeweils gültigem Honorarverzeichnis abzgl. 10% Rabatt zzgl. Reisekosten, Spesen und Übernachtungen berechnet.

Die Tagessätze werden nach Stunden berechnet.

Verrechnung Projektunterstützung

Für durch PROXESS erbrachte Beratungsleistungen (Pflichtenheft, Organisation, Rückfragen, etc.) und Umsetzungen (Installationen, Konfigurationen, etc.) in der Projektumsetzungsphase wird der Verrechnungssatz für Projektaktivitäten gem. jeweils gültigem Honorarverzeichnis abzgl. 10% Rabatt zzgl. Reisekosten, Spesen und Übernachtungen berechnet.

Die weitere Regelung zur Anwendbarkeit sind in §15 aufgeführt.

§ 19 Rechnungsstellung und Zahlungsziel

Die Berechnung der PROXESS eigenen Softwarelizenzen, Anpassungsprogrammen, Hardware, Fremdsoftware und Dienstleistungen erfolgt sofort bei Lieferung. Die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig. Bei Überschreitung des Zahlungsziels gelten ohne gesonderte Mahnung die gesetzlichen Verzugsregeln. In besonderen Fällen (z.B. bei Problemen in der Geschäftsbeziehung zwischen Solution Partner und PROXESS) kann eine Berechnung auch an den Anwender erfolgen.

Die weiteren Zahlungskonditionen für unregelmäßige Projektabwicklungen sind aus diesem Vertrag aus den vorangegangenen Paragraphen abzuleiten.

§ 20 Softwarewartung

Solution Partner ist verpflichtet mit dem Endkunden einen Softwareupdatevertrag abzuschließen. Dieser wird zwischen Solution Partner und Endkunden geschlossen. Zusätzlich wird ein Softwareupdatevertrag zwischen PROXESS und Solution Partner geschlossen. Der First-Level-Support wird von Solution Partner gestellt, der Second-Level-Support erfolgt kostenpflichtig durch PROXESS.

Sollte der First-Level-Support nicht qualifiziert ausgeführt werden und/ oder eine zu häufige Inanspruchnahme des Second-Level-Support von PROXESS durch Solution Partner erfolgen, wird der First-Level-Support ebenfalls von PROXESS direkt durchgeführt. Der Softwareupdate- oder Wartungsvertrag

zwischen Endkunden und Solution Partner ist an PROXESS abzutreten. Solution Partner erhält in diesem Fall keine Vergütung auf den Softwareupdate- oder Wartungsvertrag.

Für die Vermittlung von Softwareupdate- oder Wartungsverträgen für PROXESS fremde bzw. OEM-Produkte erhält Solution Partner keine Vergütung. Vergütungen werden nach erfolgreicher Installation und Zahlungseingang bezahlt.

Ein qualifizierter First-Level-Support ist seitens PROXESS dann geleistet, wenn der Partner den Supportfall nach bestem fachlichem und technischem Wissen aufnimmt und den Fall durch Einsatz seiner Möglichkeiten als Solution Partner zu lösen versucht. Sollte nach eingehender fachlicher und technischer Prüfung kein Ergebnis gefunden werden, so muss ein qualifiziertes Supportticket bei PROXESS erstellt werden.

PROXESS behält sich vor, im Zweifelsfall das technische Wissen des Partners in Bezug auf Supporte zu prüfen.

§ 21 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB's)

Es gelten die jeweils gültigen AGB's von PROXESS. Eine aktuelle Version liegt bei und ist Vertragsbestandteil.

§ 22 Lizenzüberlassungsvereinbarung

Es gelten die jeweils gültigen Lizenzüberlassungsvereinbarungen von PROXESS. Eine aktuelle Version liegt bei und ist Vertragsbestandteil.

§ 23 Gewährleistung

Die Gewährleistung erfolgt entsprechend den jeweils gültigen AGB's von PROXESS.

§ 24 Laufzeit des Vertrages

Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Seiten mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende per eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

§ 25 Salvatorische Klausel

Sollte eine Vorschrift dieses Vertrages ungültig sein oder werden, hat dies nicht die Ungültigkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Beide Parteien werden sich in dem Falle um eine dem Geist dieses Vertrages entsprechend neue Formulierung bemühen.

§ 26 Erfüllungsort / Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Rietheim-Weilheim. Gerichtsstand ist das für den Firmensitz zuständige Gericht.

§ 27 Datenschutz für Business Partner

Der Solution Partner ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehung und auf der Grundlage der DSGVO nach Art. 6 Abs. 1 lit. a,b,c firmenbezogene Kundendaten der Lizenznehmer gespeichert, verarbeitet und an Unterauftragnehmer weitergegeben werden, wenn dies zur Erfüllung des Auftrages zwingend notwendig ist.

Im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung gelten der Business Partner und die PROXESS GmbH gemäß Art.26 DSGVO als Gemeinsame Verantwortliche. Deshalb werden der Solution Partner und die PROXESS GmbH untereinander einen Vertrag gemäß Art. 26 DSGVO abschließen. Dieser wird Bestandteil der Tipp Partnerschaft. Eine entsprechende Vorlage wird von der PROXESS GmbH zur Verfügung gestellt.

Davon unabhängig verpflichten sich beide Parteien auf Anforderung des Kunden, mit diesem einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach DSGVO Art. 28 abzuschließen.

§ 28 Unterzeichnung

Partner

PROXESS GmbH

Ort, Datum, Stempel, Unterschrift

Rietheim-Weilheim, Datum, Stempel, Unterschrift

Anlagen:

1. AGBs
2. Geheimhaltungsvereinbarung
3. Honorarverzeichnis
4. Lizenzüberlassungsvereinbarung
5. Muster Softwareupdatevertrag
6. Übersicht Fremdsoftware
7. Falls anwendbar: Zusatzvereinbarungen

MUSTER