

# Angebot

über

## **ITSM Prozessbibliothek**

von

### **Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting**

Karl Czerny - Gasse 2/2/32

A - 1200 Wien

- in der Folge WAMC genannt -

Angebotsnummer:	V1.0 - online
Autor:	Dipl.-Ing. Walter Abel
Erstellungsdatum:	10. 09. 2019

### **Dipl.-Ing. Walter Abel** **Management Consulting**

Karl Czerny - Gasse 2/2/32

A - 1200 Wien

Tel.: +43 1 92912 65

Fax: +43 1 92912 66

Email: office@walter-abel.at

Gerichtsstand: Wien, Österreich

Sehr geehrter Interessent!

Danke für Ihr Interesse an unserer ITSM Prozessbibliothek. Aus diesem Grund legen wir Ihnen folgendes

## **Angebot**

### **1.) Lieferumfang**

ITSM Prozessbibliothek als Signavio-Archiv (.sgx), in deutscher oder englischer oder zweisprachiger (deutsch und englisch) Version für den Signavio Process Manager, zum Download bestehend aus:

- ITSM Prozesse gemäß ISO 20000 und ITIL® 4 modelliert in BPMN 2.0
- Eingebettete, ausschreibungsfähige Rollenbeschreibungen
- Eingebettete Checklisten für:
  - Service Desk und Incident Management
  - Problem Management
  - Change Management
  - Release Management
  - Configuration Management
  - Service Level Management
  - Availability Management
  - Capacity Management
  - IT Service Continuity Management
- Immerwährender Zugang zum ITSM Dokumentenarchiv von WAMC

Nicht enthalten sind die notwendigen Signavio Process Manager - Lizenzen.

Die ITSM Prozessbibliothek ist ein Werkzeug, welches an die Anforderungen des Kunden und dessen spezifische Prozesse angepasst werden muss, daher ist kein Updateservice für die ITSM Prozessbibliothek sinnvoll und daher auch nicht verfügbar.

## **2.) Versionen**

Folgende Versionen sind verfügbar:

- ITSM Prozessbibliothek einsprachig deutsch als Signavio-Archiv (.sgx)
- ITSM Prozessbibliothek zweisprachig (deutsch und englisch GB, deutsch als führende Sprache) als Signavio-Archiv (.sgx) - falls British English im Signavio - Workspace eingestellt ist
- ITSM Prozessbibliothek zweisprachig (deutsch und englisch US, deutsch als führende Sprache) als Signavio-Archiv (.sgx) - falls American English im Signavio - Workspace eingestellt ist
- ITSM Process Library einsprachig englisch GB als Signavio-Archiv (.sgx)
- ITSM Process Library einsprachig englisch US als Signavio-Archiv (.sgx)
- ITSM Process Library zweisprachig (englisch GB und deutsch, englisch als führende Sprache) als Signavio-Archiv (.sgx) - falls British English im Signavio - Workspace eingestellt ist
- ITSM Process Library zweisprachig (englisch US und deutsch, englisch als führende Sprache) als Signavio-Archiv (.sgx) - falls American English im Signavio - Workspace eingestellt ist

## **3.) Dokumentenupdateservice**

Mit der ITSM Prozessbibliothek verbunden ist ein immerwährender Zugang zum ITSM - Dokumentenupdateservice von WAMC. Dieses enthält alle aktuellen Begleitdokumente (Formulare, Checklisten, etc.) jeweils im editierbaren Originalformat (.docx bzw. .xlsx) und im .pdf - Format und wird kontinuierlich ausgebaut.

Damit ist sichergestellt, dass jeder Kunde der ITSM Prozessbibliothek unabhängig vom Kaufdatum Zugang zu allen aktuellen Begleitdokumenten hat.

#### **4.) Preis**

Die einmalige Gebühr für die immerwährende Lizenz für beliebig viele Benutzer je Unternehmen beträgt

- € 3.990.- excl. MWSt. für die ITSM Prozessbibliothek einsprachig (deutsch oder englisch) als Signavio-Archiv (.sgx) – bei Online-Kauf über unseren ITSM Shop € 3.690.-.
- € 5.990.- excl. MWSt. für die ITSM Prozessbibliothek zweisprachig (deutsch und englisch oder englisch und deutsch) als Signavio-Archiv (.sgx) – bei Online-Kauf über unseren ITSM Shop € 5.490.-.

Die gewünschte Version bitte im Bestellformular angeben, bzw. bei Online-Kauf auswählen. Lieferungen innerhalb der Europäischen Union werden als innergemeinschaftliche Lieferung bei Vorliegen einer gültigen kundenseitigen Umsatzsteueridentnummer ohne Umsatzsteuer fakturiert.

#### **5.) Lieferung**

Sobald die Zahlung nach der Bestellung und Rechnungslegung bei uns eingetroffen ist, erhält der Kunde einen Downloadlink für die ITSM Prozessbibliothek inklusive aller eingebetteten Dokumente (im .pdf-Format) in der Regel innerhalb eines Werktages, längstens jedoch innerhalb von 3 Werktagen.

Bei Online-Kauf erfolgt die Auslieferung über Digistore24, der Download-Link wird automatisch zur Verfügung gestellt.

## **6.) Referenz**

WAMC darf den Kunden nach Beauftragung in der Referenzliste aufführen.

## **7.) Lizenzbedingungen**

Integrierter und unteilbarer Bestandteil dieses Angebotes sind die Lizenzbedingungen für die Nutzung der ITSM Prozessbibliothek (Anlage A).

## **8.) Gültigkeit**

Dieses Angebot ist bis 31. Dezember 2019 gültig.

## **9.) Sonstige Bestimmungen**

- Diesen Vertrag ergänzende mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform, ebenso der Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
- *Salvatorische Klausel:* Sollte eine oder mehrere Vertragsbestimmungen unwirksam sein oder werden, sind die Vertragspartner verpflichtet, die unwirksamen Bestimmungen durch andere wirksamere zu ersetzen, die im wirtschaftlichen Erfolg den unwirksamen Bestimmungen so nahe kommen, dass vernünftiger Weise anzunehmen ist, die Partner hätten auch mit dieser Bestimmung den Vertrag abgeschlossen.
- Für allfällige Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das sachlich in Betracht kommende Gericht am Sitz der Gesellschaft örtlich zuständig.

Wir freuen uns, einen nutzbringenden Beitrag für Sie und Ihr Unternehmen leisten zu dürfen und erwarten Ihr firmenmäßig gezeichnetes Bestellformular.

Mit freundlichen Grüßen

**Dipl.-Ing. Walter Abel  
Management Consulting**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Abel', written in a cursive style.

Dipl.-Ing. Walter Abel  
Geschäftsführer

- Anlagen:
- A) Lizenzbedingungen für die ITSM Prozessbibliothek
  - B) Bestellformular