

Software-Wartungsvertrag - S12345

zwischen

openthinclient gmbh
Heilbronner Straße 150
70191 Stuttgart

im folgenden openthinclient genannt

und

Fa. Mustermann
Teststr. 11
10100 Berlin

im folgenden Kunde genannt

1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrags ist die Unterstützung des Kunden bei der Konfiguration und dem Betrieb der openthinclient Software-Suite – im folgenden Software genannt – durch openthinclient.

2 Vertragsumfang

Der Support für die Software kann in einer der Stufen XS, S, M, L, XL, XXL erfolgen.

Eine Supportanfrage kann in Abhängigkeit von der Supportstufe über verschiedene Meldewege erfolgen.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Supportanfrage über einen möglichen Meldeweg. Falls die Supportanfrage außerhalb der Servicezeit eingeht, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn des nachfolgenden Servicezeitraums. Es gilt die Feiertagsregelung am Firmensitz der openthinclient gmbh, Stuttgart, Deutschland.

Die für diesen Vertrag gültige Supportstufe, die möglichen Meldewege und Servicezeiten ergeben sich aus der Anlage A.

Der Kunde hat eine möglichst präzise, vollständige und übersichtliche Beschreibung der nachgefragten Sachverhalte zu geben. Gegebenenfalls sind Logdateien, Screenshots o.ä. beizulegen.

Die Reaktionszeit ist nicht gleichzusetzen mit einer garantierten Wiederherstellungszeit.

2.1 Mängelkategorie

Jede Supportanfrage ist vom Kunden in eine der folgenden Mängelkategorien einzugruppieren. openthinclient behält sich das Recht vor, die Eingruppierung in Absprache mit dem Kunden zu ändern.

- Mängelkategorie (1)
Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Software ist nicht möglich oder so eingeschränkt bzw. behindert, dass die Abwicklung des Tagesgeschäfts nicht zumutbar fortgeführt werden kann. Der Schaden für das Unternehmen ist kritisch.
- Mängelkategorie (2)
Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Software ist erheblich eingeschränkt bzw. behindert, die Abwicklung des Tagesgeschäfts ist jedoch noch möglich. Der Schaden für das Unternehmen ist mittel.
- Mängelkategorie (3)
Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Software ist nicht oder nur unwesentlich, d.h. ohne nennenswerte Auswirkungen auf die Funktion und Geschwindigkeit des Gesamtsystems, eingeschränkt bzw. behindert. Keiner oder nur geringer Schaden für das Unternehmen.

Die Reaktionszeiten unterscheiden sich je nach gewählter Supportstufe. openthinclient verpflichtet sich das Problem zu untersuchen und eine erste qualifizierte Antwort an den Kunden zu übermitteln. Des weiteren gibt openthinclient eine Schätzung über den Wiederherstellungszeitpunkt ab.

2.2 Umfang der Hard- und Software

Der Support gilt für die openthinclient Software die mittels des openthinclient-installers eingerichtet wurde, oder vorinstalliert als openthinclient Virtual Appliance (VM).

Eine detaillierte Aufstellung von eingesetzter Server-Hardware, Betriebssystem, Netzwerk, ThinClients, Standort usw. hat im web-basierten Ticketsystem unter folgendem Link durch openthinclient und den Kunden zu erfolgen:

<https://support.openthinclient.com/openthinclient/browse/VERTRAG-30>

openthinclient nimmt gemeinsam mit dem Kunden eine jährliche Revision der Daten vor.

Kommt Fremdhardware zum Einsatz und soll diese in den Vertragsumfang aufgenommen werden, so ist sie ebenfalls im Ticketsystem aufzuführen.

Unabhängig davon ist mindestens ein von openthinclient zertifizierter ThinClient als Referenzgerät vorzuhalten. Bei Supportanfragen ist dieser für Testzwecke dem openthinclient Supportmitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

3 Updates

Im Leistungsumfang enthalten ist die Bereitstellung von Softwareversionen mit Korrekturen und/oder Anpassungen oder Verbesserungen zum Download.

Das Einspielen in die Installation von Updates kann im Rahmen des Zeitbudgets oder gegen separate Beauftragung erfolgen.

Für eine Supportanfrage ist ein Betrieb des Systems mit der aktuellsten Version der Produkte Minerva, Ceres, Consus erforderlich. Dies bedeutet, dass der jeweilige Major-Release durch Minor-Updates der Pakete aus den zugehörigen „stable“-Paketquellen aktuell vorliegt. Für Updates aus „unstable“-Paketquellen (z.B. /manager-unstable, /manager-testing) wird kein Support erbracht.

4 Umfang der Supportleistungen

4.1 Anzahl Supportanfragen

Die Anzahl der Supportanfragen an openthinclient ist unbegrenzt.

4.2 Zeitbudget

Jeder Supportvertrag (mit Ausnahme von XS) hat ein jährliches Zeitbudget für die Abarbeitung der Supportanfragen durch openthinclient. Das Zeitbudget ist in Anlage A festgelegt.

Das Zeitbudget erstreckt sich pro Jahr und ist deckungsgleich mit der Vertragslaufzeit. Am jeweiligen Stichtag endet bzw. beginnt der Zeitraum um 23:59 Uhr bzw. 0:00 Uhr.

Ist das Zeitbudget aufgebraucht werden darüber hinausgehende Arbeitszeiten gemäß der aktuell gültigen Dienstleistungspreisliste nach Abschluss der jeweiligen Support-Tickets in Rechnung gestellt.

Auch bei aufgebrauchtem Zeitbudget garantiert openthinclient weiterhin die Reaktionszeiten gemäß Supportstufe. Ist nach Ablauf des jährlichen Vertragszeitraums das Zeitbudget nicht aufgebraucht, so verfällt dieses. Eine Übernahme in das neue Abrechnungsjahr ist nicht möglich.

5 Fernwartungszugänge und Erreichbarkeit

5.1 Zugänge

Der Kunde stellt bei einer Supportanfrage unmittelbar alle notwendigen Remotezugänge zur Verfügung.

Dies sind insbesondere:

- Zugang zur openthinclient Server-Instanz per ssh (Linux) bzw. RDP mit Administrationsrechten (Windows)
- Zugang per Teamviewer auf einen Administrationsrechner
- Zugang zum internen Netz per VPN
- Zugang zum/zu den ThinClient Referenzgerät/en per ssh

Des Weiteren muss gewährleistet sein, dass die openthinclient Server-Instanz Zugang zum Internet hat.

5.2 Erreichbarkeit und Ansprechpartner

Bei einer Supportanfrage steht auf Seite des Kunden ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung.

Dieser hat insbesondere folgende Zugänge und Administrationsrechte:

- root-Recht zur openthinclient Server-Instanz
- root-Recht zur eingesetzten Virtualisierungsumgebung
- root-Rechte zu den wichtigsten Netzwerkkomponenten, wie z.B. DHCP- und DNS-Server, Switchen, Routern, IP-Helfern usw.

Sofern die Supportanfrage in Verbindung mit einer Drittanwendung steht, sind des Weiteren folgende Zugänge erforderlich:

- root-Recht zur Citrix-Farm
- root-Recht zur Windows-TerminalServern
- Zugang zu Server und Software des Drittanbieters mit root-Rechten

Um die Reaktionszeiten zu gewährleisten müssen während der üblichen Arbeitszeiten die o.g. Zugänge und ein entsprechender Mitarbeiter des Kunden zur Verfügung stehen.

Der/die Ansprechpartner des Kunden sind im webbasierten Ticketsystem unter folgendem Link zu hinterlegen:

<https://support.openthinclient.com/openthinclient/browse/VERTRAG-30>

6 Meldung einer Supportanfrage

Zur Meldung einer Supportanfrage hat der Kunde gemäß seiner Supportstufe in Anlage A folgende Meldekanäle:

- Web (Ticketsystem) <https://support.openthinclient.com>
 - Neuen Vorgang erstellen
 - Auswahl von [+++] Support
 - Auswahl von Supportanfrage
- Telefon 0711-1378636-0
 - Nennen Sie die Vertragsnummer 12345

7 Ausgeschlossene Leistungen

Der Support umfasst folgende Leistungen nicht:

- Installation von Updates beim Kunden. Die Installation kann jedoch auf Kundenwunsch im Rahmen des Zeitbudgets oder gegen gesonderte Berechnung durch openthinclient übernommen werden. In beiden Fällen ist eine terminliche Abstimmung zwischen Kunde und openthinclient vorzunehmen, d.h. die vertragliche Reaktionszeit gilt nicht für Updates beim Kunden.
- Vorortunterstützung durch openthinclient. Vorortunterstützung kann jedoch auf Kundenwunsch und gegen gesonderte Berechnung, auf Basis der jeweils aktuelle gültigen Dienstleistungspreisliste, durch openthinclient geleistet werden.
- Support von Installationen, deren Software nicht in einer der aktuellen Major-Versionen (Minerva, Ceres, Consus) vorliegt.
- Beseitigung von Störungen und Schäden an Software und Geräten, die nicht im Vertragsticket <https://support.openthinclient.com/openthinclient/browse/VERTRAG-30> hinterlegt sind. Siehe hierzu auch Abschnitt 2.2
- Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Berechnung durch openthinclient übernommen werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von openthinclient zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

8 Vertragsdauer und Vergütung

8.1 Vertragsdauer

Der Supportvertrag wird ab Beauftragung bis zum 31.12.2015 abgeschlossen und verlängert sich anschließend automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor dem jeweiligen Ablauf vom Kunden oder openthinclient gekündigt wird.

Die Abrechnung erfolgt kalenderjährlich jeweils im Voraus. Die Rechnung für das Jahr 2014 wird anteilig gestellt.

Nimmt der Kunde weitere Geräte mit der openthinclient Software in Betrieb, werden diese Geräte automatisch in den Supportvertrag aufgenommen und berechnet.

Der Vertrag kann jeweils zum Vertragsende mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

8.2 Vergütung

Die im Voraus zu entrichtende Vergütung versteht sich netto, zuzüglich der zum jeweiligen Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültigen Umsatzsteuer.

Die Vergütung kann monatlich oder jährlich bezahlt werden und wird im Voraus berechnet.

Die Höhe der Vergütung und der Abrechnungsmodus ergibt sich aus der im Anhang befindlichen Auftragsbestätigung mit der Angebotsnummer 12345.

Die Vergütung kann im Rahmen der jährlichen Preisanpassung auf Basis der dann geltenden Wartungs- und Supportpreisliste angepasst werden. Die Anpassung hat sich an der allgemeinen Preisentwicklung, der Lohnkostenentwicklung bzw. Inflation zu orientieren.

openthinclient ist verpflichtet, den Kunden vier Monate vor Änderung der Vergütung hiervon schriftlich zu unterrichten.

9 Gewährleistung, Haftung

9.1 Gewährleistung und Haftung von openthinclient

openthinclient haftet für Schäden aufgrund Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet openthinclient nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten haftet openthinclient nicht. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche unmittelbaren Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. vertragstypisch sind. Diese Haftungsbegrenzung gilt bei Haftung aus leichter Fahrlässigkeit auch im Fall eines Leistungshindernisses bei Vertragsschluss auf Seiten von openthinclient. Eine Haftung für die Übernahme von Garantien, wegen Arglist, für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

openthinclient haftet bei Fahrlässigkeit nicht für mittelbare und Folgeschäden (insbesondere entgangener Gewinn und Produktionsausfall).

openthinclient garantiert nicht, dass der Support zu einem fehlerlosen Ablauf der Anwendung beim Kunden führt.

openthinclient haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass openthinclient deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem wirtschaftlichen Aufwand rekonstruiert werden können.

9.2 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen seiner Obliegenheit zur Schadensminderung eine regelmäßige Sicherung seiner Daten vorzunehmen und im Falle eines vermuteten Softwarefehlers alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen.

Im Falle einer Inanspruchnahme von openthinclient aus Haftung ist ein Mitverschulden des Kunden angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.

9.3 Verjährung

Soweit Ansprüche gegen openthinclient bzw. ihre Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen bestehen, verjähren diese – soweit gesetzlich zulässig – innerhalb eines Jahres ab Erbringung der betreffenden Dienstleistung durch openthinclient.

Für openthinclient:

Unterschrift:

Name in Druckbuchstaben:

Ort, Datum:

10 Schlussbestimmungen

Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages - einschließlich etwaiger von openthinclient übernommener Garantien - bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieses Vertrages handelt. Die Änderung der Schriftformklausel bedarf ebenfalls der Schriftform. Die Bedingungen dieses Vertrages gelten vorrangig vor den Bedingungen des zugehörigen Softwarelizenzvertrages. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von openthinclient.

Soweit in diesem Vertrag nichts abweichendes ausdrücklich vereinbart wurde, ist der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Bestätigung durch openthinclient berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten auf Dritte zu übertragen. Der Kunde darf kein Zurückhaltungsrecht geltend machen, soweit es sich nicht um Forderungen aus diesem Vertrag handelt. Er darf nicht mit eigenen Ansprüchen aufrechnen, die von openthinclient nicht schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Ansprüche aus diesem Vertrag dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von openthinclient nicht abgetreten werden.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine etwaige unwirksame bzw. unklare Bestimmung dieses Vertrages durch eine wirksame bzw. eindeutige Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen bzw. unklaren Bestimmung am nächsten kommt. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages hat keine Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages zur Folge. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend, sofern dieser Vertrag eine regelungsbedürftige Lücke enthält.

Erfüllungsort für die Zahlungen des Kunden sowie für die Leistungen von openthinclient, mit Ausnahme der von openthinclient vereinbarungsgemäß beim Kunden vor Ort zu erbringenden Leistungen, ist der Sitz von openthinclient bzw. der Sitz der die betreffende Leistung erbringenden openthinclient-Geschäftsstelle.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über seine Wirksamkeit ist am Firmensitz der openthinclient gmbh.

Es gilt deutsches Recht.

11 Anlagen

Es sind als wesentliche Bestandteile folgende Anlagen beigefügt:

- Anlage A: Vertragsdaten zum Supportvertrag
- Auftragsbestätigung mit der Angebotsnummer 12345
- aktuelle Dienstleistungspreisliste
- aktuelle Supportpreisliste
- Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für den Kunden:

Unterschrift:

Name in Druckbuchstaben:

Ort, Datum: