



Wartungs- und Supportvertrag

Seafile Server Professional Edition

Der Seafile Server Professional Edition ist die leistungsfähigste und zuverlässigste Sync & Share Lösung für Teams aller Größe. Maximale Collaboration, granulare Berechtigungsverwaltung, einfache Integration in existierende Strukturen und grenzenlose Skalierbarkeit machen den Professional Server bereit für den anspruchsvollen Enterprise Einsatz.

Wartungs- und Supportvertrag

zwischen

datamate GmbH & Co. KG, 117er Ehrenhof 5, 55118 Mainz
(nachfolgend: datamate)

und

#Vertragspartner#

(nachfolgend: Kunde)

(beide nachfolgend: Parteien)

1. Definitionen

- 1.1 „Seafile Server“ ist eine Server Instanz der Software Seafile Server Professional Edition der Seafile Ltd. Ein „Seafile Cluster“ sind mehrere Seafile Server, die zur Erhöhung der Verfügbarkeit oder zur Rechenkapazität zusammengeschaltet sind. Nachfolgend umfasst Seafile Server auch Seafile Cluster, es sei denn, es wird explizit etwas anderes geregelt.
- 1.2 „Wartung“ ist die Pflege und Überprüfung eines Seafile Servers zum Erhalt von dessen Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit.
- 1.3 „Support“ ist die Hilfe zur Lösung technischer Probleme wie Fehlfunktionen und Funktionseinschränkungen eines Seafile Servers.
- 1.4 Für die Klassifizierung von Supportproblemen wird ein Dreiklassensystem verwendet:
 - a.) Schweregrad 1: Ein Produktivsystem ist nicht einsatzfähig und es gibt keine Vermeidungsoptionen bzw. Workarounds; die Dienstbereitstellung ist vollständig unterbrochen.
 - b.) Schweregrad 2: Ein Produktivsystem ist durch die nicht Verfügbarkeit einer/mehrerer zentraler Funktionalitäten stark eingeschränkt und es gibt keine Vermeidungsoptionen bzw. Workarounds; die Dienstbereitstellung ist stark eingeschränkt. Ein Nicht-Produktivsystem ist nicht einsatzfähig und es gibt keine Vermeidungsoptionen bzw. Workarounds, so dass die Dienstbereitstellung unterbrochen ist.
 - c.) Schweregrad 3: Ein Produktiv- oder Nicht-Produktivsystem ist einsatzfähig, zeigt aber ein unübliches Verhalten; die Dienstbereitstellung ist nicht wesentlich eingeschränkt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Vertragsgegenstand ist die regelmäßige Wartung eines Seafile Servers und/oder der fallbezogene Support bei auftretenden Problemen mit einem Seafile Server.
- 2.2 Der Leistungsumfang der Dienstleistungen bestimmt sich nach der gewählten Vertragsoption.

3. Leistungsumfang

3.1 Der Kunde wählt die folgende Vertragsoption (zutreffendes ausgewählt):

	Nur Wartung	Basic	Standard	Premium
Wartung	X		X	X
Support (normale Antwortzeiten)		X	X	
Support (schnelle Antwortzeiten)				X
Auswahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 Mögliche bestehende Mängelansprüche aufgrund anderer Verträge des Kunden mit datamate bleiben unberührt und sind grundsätzlich nicht von den Support- und Wartungsarbeiten umfasst.

4. Leistungsumfang Wartung

4.1 Die Wartung umfasst:

- a. Updates des Server-Betriebssystems
- b. Updates des Seafire Servers
- c. Updates dazugehöriger Systeme (z.B. Datenbank, Webserver, insofern von Seafire Ltd. empfohlen)
- d. Kontrolle des Speichersystems und der Speicherbelastung
- e. Prüfung von Systemberichten sowie Ereignis-/Fehlerprotokollen
- f. Bei Seafire Cluster: Prüfung jedes einzelnen Systems bzw. der Cluster-Integrität

4.2 Wartungen erfolgen im Schnitt alle drei Monate nach Rücksprache mit dem Kunden. Um die Auswirkungen auf die produktive Nutzung zu minimieren, führt datamate die planmäßigen Wartungen in den Tagesrandzeiten durch. In Sonderfällen können Wartungen auch nachts oder am Wochenende durchgeführt werden.

4.3 Sicherheitskritische Wartungsleistungen werden innerhalb von zwei Wochen nach Erscheinen eines Updates oder Upgrades ausgeführt.

4.4 Die Wartungsarbeiten werden per Fernwartung durchgeführt. Wenn ein physischer Zugriff auf Datenverarbeitungsanlagen notwendig ist, kann datamate die Arbeiten verweigern.

4.5 Über die Wartungsarbeiten führt datamate ein geeignetes Protokoll. Dieses Protokoll wird dem Kunden in einem lesbaren Dateiformat zur Verfügung gestellt.

4.6 datamate etabliert eine kontinuierliche Überwachung der Systemerreichbarkeit, um schnellstmöglich über Probleme mit dem Seafire Server informiert zu sein.

4.7 Die Mitarbeiter von datamate treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem von datamate benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen datamate erteilen.

4.8 Die Einschaltung von Subunternehmern – abgesehen von der Seafire Ltd. als Softwareentwickler – ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden gestattet.

5. Leistungsumfang Support

- 5.1 Support erbringt datamate auf Anfrage durch den Kunden innerhalb der Supportzeiten. Die Supportleistungen von datamate umfassen Produktiv- sowie Test- bzw. Entwicklungssysteme. Die Supportzeiten von datamate sind von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 19:00 Uhr (mit Ausnahme bundesdeutscher Feiertage sowie Feiertage des Bundeslandes Rheinland-Pfalz) oder nach Rücksprache auch außerhalb dieser Zeiten.
- 5.2 Supportarbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ein Vor-Ort-Zugriff notwendig sein sollte, werden die notwendigen Details zwischen den Parteien geklärt.
- 5.3 Im Rahmen des Supports ist datamate je nach Schweregrad verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler des Seafire Servers zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
- 5.4 Die Mitarbeiter von datamate treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem von datamate benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen datamate erteilen.
- 5.5 Die Einschaltung von Subunternehmern – abgesehen von der Seafire Ltd. als Softwareentwickler – ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden gestattet.
- 5.6 Die Reaktionszeiten auf vom Kunden mitgeteilte Supportanfragen in Abhängigkeit des Schweregrads und der gewählten Supportoption sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

	Support (normale Antwortzeiten)	Support (schnelle Antwortzeiten)
Schweregrad 1	8h	4h
Schweregrad 2	16h	8h
Schweregrad 3	32h	16h

- 5.7 datamate sichert zu, mit hoher Intensität und unter Aufbringung aller wirtschaftlich sinnvollen Ressourcen an einer Problemlösung zu arbeiten, um das System wieder in normalen Betriebsmodus zurück zu versetzen. datamate wird dem Kunden - soweit absehbar - innerhalb einer angemessenen Frist die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen.
- 5.8 Die Reaktionszeit wird außerhalb der genannten Supportzeiten gehemmt.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Alle Supportanfragen müssen per E-Mail an seafire@datamate.org oder per Telefon an 06131 3270777 gemeldet werden. Die Supportfrage muss mindestens die folgenden Informationen enthalten:
- Name der Komponente mit Fehlfunktion und deren Versionsnummer
 - Präzise Fehlerbeschreibung mit ggf. Gegenüberstellung von Soll- und Ist-Verhalten
 - Hinweise zur Reproduktion des Problems
 - Zeitpunkt des erstmaligen Auftretens des Problems und Aktivitäten davor

- 6.2 Der Kunde hat datamate unabhängig von der gewählten Vertragsoption einen Ansprechpartner und dessen Vertreter zu nennen, die die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen können. Die folgenden Daten dieser beiden Personen sind datamate mitzuteilen: Vorname und Familienname, Position, mindestens eine Telefonnummer sowie mindestens eine E-Mail-Adresse.
- 6.3 Der Kunde hat unabhängig der gewählten Vertragsoption sicherzustellen, dass datamate bzw. dessen Vertreter für Support- und/oder Wartungsarbeiten per SSH direkt auf den Seafire Server zugreifen können. (Der SSH-Zugriff kann auf die zwei IP-Adressen 93.241.204.176 und 46.163.117.239 begrenzt werden.) Für die Zeit, während der datamate bzw. dessen Vertreter keinen Zugriff auf den Seafire Server gewährt ist, wird die Reaktionszeit gehemmt.
- 6.4 Der Kunde wird im Rahmen der Vertragsoptionen, welche Support beinhalten, auftretende Fehler datamate unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, datamate auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- 6.5 Der Kunde hat datamate im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen Seafire installiert ist, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- 6.6 Der Kunde hat die zu der angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistung mittels Fernkommunikationsmitteln/Datenfernübertragung (Internet-Anbindung, Fax, Telefon, E-Mail) erforderlichen technischen Einrichtungen zu beschaffen und funktionsfähig zu halten.
- 6.7 Der Kunde hat die für die Nutzung von Seafire notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Insbesondere hat er für ein funktionsfähiges Netzwerk zu sorgen. Die Konfiguration von Firewalls und Routern sowie die Anbindung von Speichern im Netzwerk ist Aufgabe des Kunden. datamate und der Kunde stimmen überein, dass bei einem Dienst wie Seafire Probleme im Netzwerk unmittelbar Funktionseinschränkungen bis hin zu Funktionsunterbrechnungen hervorrufen können.
7. Vor Ort Services
- 7.1 Die Fahrtkostenerstattung bei einer gewünschten bzw. notwendigen Leistungserbringung vor Ort sind € 1,00 netto pro Kilometer. Damit sind sämtliche Reise- und Übernachtungsspesen sowie Zeit abgegolten.
- 7.2 Die Distanz zwischen dem Unternehmenssitz von datamate und dem Einsatzort des Technikers wird für Abrechnungszwecke adressgenau durch Google Maps bestimmt.
- 7.3 Bei einem Einsatz vor Ort hat der Kunde sicherzustellen, dass der datamate-Mitarbeiter Zugang zu allen relevanten Computern hat und ihm alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen. Vergebliche Fahrten und Wartezeiten, die der Kunde zu vertreten hat, hat der Kunde datamate zu vergüten.

8. Abrechnung

8.1 Die Entgelte und Abrechnungsmodalitäten richten sich grundsätzlich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption. Die Abrechnung erfolgt jährlich vorab.

	Nur Wartung	Basic	Standard	Premium
Preis für Seafire Server	1.200 EUR p.a.	1.800 EUR p.a.	2.400 EUR p.a.	2.800 EUR p.a.
Preis für Seafire Cluster	2.000 EUR p.a.	2.400 EUR p.a.	3.200 EUR p.a.	3.500 EUR p.a.

8.2 Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8.3 Wartungs-, Support-, Beratungs- und andere Dienstleistungen außerhalb der Inklusivleistungen der gewählten Vertragsoption werden separat fakturiert. Es gilt die Preisliste von datamate in der jeweils gültigen Fassung.

8.4 Für jede Vertragsoption ist das vereinbarte Entgelt innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsstellung zu bezahlen. Support- und Wartungsleistungen über das Inklusivkontingent hinaus werden separat zu den vereinbarten Preisen in Rechnung gestellt.

8.5 Vor Ort Services werden grundsätzlich in Rechnung gestellt. datamate behält sich vor, Vorkasse zu verlangen.

8.6 datamate kann Leistungen verweigern, wenn sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet.

9. Vertragsbeginn, -dauer und -kündigung

9.1 Der Vertrag beginnt zum 1. Tag des auf den Vertragsschluss folgenden Monats. Etwas anderes gilt, wenn der Kunde ausdrücklich verlangt, dass datamate bereits im Monat des Vertragsschlusses mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt. In diesem Fall beginnt der Vertrag rückwirkend zum 1. Tag des Monats des Vertragsschlusses.

9.2 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt bei jeder Vertragsoption 12 Monate und verlängert sich um weitere 12 Monate, falls der jeweilige Vertrag nicht 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit durch den Kunden gekündigt wird. Die Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform.

9.3 Hiervon unberührt bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.

10. Außerordentliche Kündigung/ Kündigung aus wichtigem Grund

10.1 datamate ist insbesondere zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn der Kunde eine Zahlungsverpflichtung auch nach einer zweiten Zahlungsaufforderung nicht innerhalb der gesetzten Frist begleicht. Die Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform.

10.2 datamate behält sich vor, in diesem Fall Schadensersatz für die Restvertragslaufzeit geltend zu machen.

10.3 Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist,

die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann. Die Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform.

11. Geheimhaltung und Datenschutz

- 11.1 Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt werdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der geltenden Datenschutzgesetze fallen.
- 11.2 datamate verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
- 11.3 Bei der Einschaltung von Subunternehmern () sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu vereinbaren.

12. Haftung

- 12.1 datamate führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.
- 12.2 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 12.3 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 12.4 Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- 12.5 Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

13. Datensicherung und Fehlerfreiheit

13.1 Der Kunde ist zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet. Insbesondere ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, vor jedem Supportfall, jedem Software Update oder Upgrade, jeder Systemänderung, sowie darüber hinaus regelmäßig, seine Daten zu sichern. Weiterhin hat er dafür Sorge zu tragen, grundsätzlich, bevor ein datamate Mitarbeiter beim ihm tätig wird, eine Datensicherung aller Daten zu tätigen. Der Kunde hat sich der Vollständig- und Lesbarkeit der erstellten Datensicherung zu überzeugen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

13.2 datamate haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

Eine absolute Fehlerfreiheit kann trotz umfangreicher und sorgfältiger Prüfung durch datamate nicht gewährleistet werden. Der Kunde und datamate stimmen darin überein, dass Softwareprogramme und Hardware nicht unter allen Bedingungen und Systemumgebungen fehlerfrei sein können.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Mündliche Nebenabsprachen sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt ebenso für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

14.2 Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

14.3 Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und datamate der Sitz von datamate.

14.4 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.

Ort und Datum

Unterschrift Kunde

Ort und Datum

Unterschrift datamate