

zwischen der

....
....
....

gesetzlich vertreten durch den Geschäftsführer

– im folgenden Auftraggeber genannt –

und der

comundus GmbH

Schüttelgrabenring 3

71332 Waiblingen

gesetzlich vertreten durch den Geschäftsführer Klaus Hillemeier

– im folgenden Auftragnehmer genannt –

wird folgender Servicevertrag geschlossen:

Präambel

Gegenstand dieses Vertrages ist die technische Beratung und Unterstützung für die OpenCms-Software. Mit Abschluss dieses Vertrags erhält der Kunde die Möglichkeit, technische Anfragen an den Auftragnehmer zu stellen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von OpenCms entstehen können.

§1 Umfang

Der genaue Umfang besteht aus den folgenden Teilbereichen:

Support

1. Beratung zur Bedienung des System und Fragen rund um OpenCms.
2. OpenCms Fehlerkorrekturen am Basissystem (Open Source) oder an kundenspezifischen Erweiterungen außerhalb der Gewährleistung.
3. Schnittstellenbetreuung – sowohl technisch (Webserver, Datenbanken, ...) wie auch fachlich (Agentur, Internetserviceprovider, ...) soweit dies von comundus übernommen werden kann (technischer Skill bzw. rechtlich).

Erweiterungen

1. Systemerweiterung bzw. kundenspezifische Anpassungen mit geringem Aufwand (Einzelvolumen kleiner 5 Manntage). Leistung von Anforderungsabstimmung bis zur Realisierung. Keine separate Beauftragung notwendig.

Für die Bereiche Support (1, 2 und 3) sowie Erweiterungen unter 1. werden gemeinsam jährlich Stundenkontingente festgelegt.

§2 Kommunikationswege und Servicezeiten

Kommunikationswege

1. Telefon (+49 7151 50028-0)
2. E-Mail (support@comundus.com)
3. Service-Desk (www.comundus.de/helpdesk)

Erreichbarkeit

1. Die Servicezeiten von comundus sind:
Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
2. Alle Meldungen werden im Service-Desk erfasst und sind jederzeit für alle Parteien nachvollziehbar. Der Auftraggeber erhält entsprechende Zugangsdaten für das Service-Desk.

§3 Anfragekategorien, Reaktionszeiten und Serviceprozess

Anfragekategorien

Der Auftragnehmer wird im Rahmen des Möglichen und wirtschaftliche sinnvollen Anfragen wie folgt bewertet:

1. **Kategorie 1 (Notfall)**
OpenCms oder eine Hauptfunktion ist nicht benutzbar, die Weiterarbeit ist blockiert oder die Intranetpräsenz ist komplett ausgefallen.
2. **Kategorie 2 (schwerer Fehler)**
OpenCms oder eine Hauptfunktion ist nicht benutzbar, die Weiterarbeit ist aber zumindest teilweise möglich bzw. die Intranetpräsenz ist weitgehend in Betrieb.
3. **Kategorie 3 (Fehler)**
OpenCms oder eine Hauptfunktion hat einen Fehler, die Weiterarbeit ist aber unter Beachtung einer bestimmten Vorgehensweise („sog. workaround“), die durch den Auftragnehmer erarbeitet wird, uneingeschränkt möglich.
4. **Kategorie 4 (Verbesserung)**
Die Anfrage ist ein Verbesserungsvorschlag oder ein Schönheitsfehler und hat keine nennenswerten Auswirkungen auf den laufenden Betrieb.
5. **Kategorie 5 (Beratung)**
Allgemeine Fragen zur Bedienung des Systems.
6. **Kategorie 6 (Erweiterung)**
Anpassungs- bzw. Erweiterungswünsche.

Reaktionszeiten

Fragen werden nach der Reihenfolge ihres Eingehens, jedoch mindestens innerhalb folgender Zeiten bearbeitet. Dies beinhaltet eine genaue Fehleranalyse in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber, sowie die Schätzung einer Zeit für die Behebung des Problems.

7.	Fehlerkategorie 1 (Notfälle):	4 Stunden
8.	Fehlerkategorie 2 (schwerer Fehler):	8 Stunden
9.	Fehlerkategorie 3 (Fehler):	12 Stunden
10.	Fehlerkategorie 4 (Verbesserung).	keine garantierte Antwortzeit
11.	Beratung (allg. Fragen)	keine garantierte Antwortzeit
12.	Anpassung/Erweiterung	keine garantierte Antwortzeit

Serviceprozess

1. Ebene A
 - sofortige Aufnahme der Supportanfrage des Auftraggebers
 - Bestimmung der Kategorie
 - Erste Diagnose des Problems durch Suche in der Fehlerdatenbank
 - Vergabe der Ticketnummer
 - Falls notwendig Eskalation zur Fehlerbehebungsebene B
2. Ebene B
 - Weiter detaillierte Fehlerdiagnose gemäß Fehlerkategorie (1-4)
 - Festlegung, ob das Problem eine Fehlfunktion innerhalb von OpenCms darstellt
 - Nachvollziehen des Problems durch den Auftragnehmer
 - Erstellung einer Problemlösung

§4 Ausschluss von Leistungen

1. Hat der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter am Sourcecode des OpenCms-Systems oder am Sourcecode von Modulen Änderungen vorgenommen, so kann der Auftragnehmer die Supportleistung verweigern, wenn durch diese Änderungen die Problemlösung nicht mehr mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

§5 Laufzeit/Kündigung

1. Der Auftragnehmer erbringt die unter §1 angesprochenen Serviceleistungen für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Unterzeichnung dieses Vertrages.
2. Für den sich anschließenden Zeitraum vereinbaren die Parteien eine Verlängerung um jeweils ein Jahr, sofern der Vertrag über die Erbringung der Pflegeleistung nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf dieser Vereinbarung über die Erbringung von Wartungsleistungen gekündigt wird.
3. Einmal jährlich werden die Kontingente für das Folgejahr vereinbart. Falls bis einen Monat vor Ablauf der Jahresfrist keine neue Vereinbarung getroffen wurde, gelten für das Folgejahr dieselben Kontingente wie im aktuellen Jahr.
4. **Außenordentliche Kündigung**
Unbeschadet weitergehender gesetzlicher oder vertraglicher Rechte darf der Auftragnehmer den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn der Auftraggeber in schwerwiegender Weise gegen vertragliche Vereinbarungen verstoßen hat und die Folgen dieses Verstoßes, insbesondere finanzielle Schäden, nicht unverzüglich und ohne ausdrückliche Aufforderung hierzu wieder gutgemacht wurden.

§6 Kontingente und Vergütung

Berechnungsgrundlage

Mit Ihnen vereinbarte Stundensätze.

Support

1. Das Stundenkontingent für Supportleistungen und kundenspezifische Erweiterungen beträgt _____ **Stunden**
2. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt quartalsweise im Voraus. Dies ergibt in Summe folgenden Betrag je Quartal:

EUR xxxx,00

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der im Zeitraum der Rechnungsstellung gültigen Umsatzsteuer.

3. Den aktuellen Stand des Kontingents inkl. eines detaillierten Stundennachweises erhält der Auftraggeber monatlich per E-Mail an die kommunizierte E-Mail-Adresse.

Kontingentüberschreitung

1. comundus kommuniziert rechtzeitig, wenn ein vereinbartes Kontingent ausgeschöpft ist. Sofern vom Auftraggeber eine Überschreitung genehmigt wurde, werden die Mehraufwände monatlich nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Berechnungsgrundlage ist die zuletzt vereinbarte Kontingentstufe.

§7 Gültigkeitsdauer

1. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen nach Ablauf von 13 Monaten. Wobei max. 25% der Stunden im letzten Quartal und max. 10% der Stunden im letzten Monat abgerufen werden können.

§8 Zugang

1. Fernzugang auf die OpenCms-Installation, sofern dies für die Supportleistungen notwendig ist.
2. Dem Auftragnehmer bzw. dessen Beauftragten ist zum Zwecke der Wartung und Pflege nach Vorankündigung der Zugang der zu den in diesem Wartungsvertrag festgelegten Systemen des Auftraggebers zu gewähren.
3. Der Auftragnehmer erhält – falls erforderlich - vom Auftraggeber einen eigenen Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt, sollte sich der Auftragnehmer für die Erbringung der Leistungen aus dem Wartungsvertrag beim Auftraggeber aufhalten. Der Auftragnehmer ist dabei berechtigt, das Telefon sowie sonstige Kommunikationseinrichtungen auf Kosten des Auftraggebers in Anspruch zu nehmen, soweit dies für die Durchführung des Servicevertrages notwendig ist.
4. Die Rechenanlagen des Auftraggebers, auf denen das Auftragprodukt installiert werden sollen, müssen sich in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden, insbesondere mit einem funktionierenden Betriebssystem ausgestattet sein. Der Auftragnehmer ist

nicht verpflichtet, Störungen der Rechenanlagen erst zu beseitigen, um den Wartungs- und Pflegevorgang vornehmen zu können.

§9 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Informationen und Unterlagen, die im Zusammenhang mit den in den Einzelverträgen festgelegten Arbeiten zugänglich gemacht werden, vertraulich zu behandeln.
2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle bestehenden gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz zu erfüllen und dafür Sorge zu tragen, dass das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal dieser Verpflichtung ebenfalls nachkommt.
3. Die im Rahmen der Projektarbeit bekannt gewordenen vertraulichen und personenbezogenen Daten werden auch nach Beendigung des Vertrages vom Auftragnehmer und dessen eingesetzten Personal geheim gehalten.

§10 Schlussbestimmung

1. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages, der Einzelverträge oder in Bezug genommenen Anlagen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit im übrigen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall anstelle der unwirksamen Regelung eine andere Regelung zu vereinbaren, die der Zielsetzung und dem wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Regelung möglichst nahe kommt und diese ersetzt. Aus der Unwirksamkeit einzelner Regelungen können die Vertragspartner keine Rechte herleiten, soweit sie nach dieser Vereinbarung verpflichtet sind, zumutbare anderweitige Vertragsregelungen zu vereinbaren.
2. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel.
3. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts.
4. Erfüllungsort ist Waiblingen.
5. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag und den Einzelverträgen ist, soweit gesetzlich zulässig, Waiblingen.

Ort, Datum: _____

Ort, Datum: Waiblingen, den _____

Auftraggeber

Auftragnehmer