

# Support-Vereinbarung

## Collax Software und Cluster Support

Gegenstand dieser Support-Vereinbarung ist die technische Unterstützung bei Anfragen des Lizenznehmers in Bezug auf das von Collax lizenzierte Software-Produkt (nachfolgend „Support“ oder „Unterstützung“). Collax unterstützt den Lizenznehmer auf Anfrage zur Funktionsweise und Bedienung der Collax Produkte.

Collax behält sich das Recht vor, diese Support-Vereinbarung einschließlich der hierin in Bezug genommenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Zeit zu Zeit zu überarbeiten. Änderungen werden dem Lizenznehmer unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Ende des laufenden 12-Monats-Zeitraums in geeigneter Form angezeigt. Der Lizenznehmer ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat mit Wirkung zum Änderungszeitpunkt zu kündigen. Kündigt er nicht, wird die Änderung mit Beginn des folgenden 12-Monats-Zeitraums wirksam. Die Revision einer Support-Vereinbarung wird durch das Datum angezeigt, und die Version mit dem jüngsten Datum zeigt die gültige Support-Vereinbarung an. Diese Vereinbarung gilt nur für Unternehmer.

### 1. Leistungsumfang

- Die technische Unterstützung umfasst alle Anfragen zur Konfiguration und Administration der Collax Produkte, die durch den jeweiligen Support-Vertrag abgedeckt werden.
- Die Unterstützung kann per Telefon, E-Mail, Fax bzw. über Fernzugriff über das ssh-Protokoll von Collax' Support Center aus erfolgen. Vor-Ort-Unterstützung wird nur gegen gesonderte Vergütung angeboten.
- Der Collax Support kann, sofern der Support-Vertrag nicht zusätzliche Tage einschließt, von Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg in Anspruch genommen werden. Die Zeiten, zu denen Anfragen bearbeitet werden sind abhängig von der abgeschlossenen Support-Vereinbarung.
- Die vereinbarte regelmäßige Reaktionszeit richtet sich nach der abgeschlossenen Support-Vereinbarung. Es handelt sich bei der Reaktionszeit um eine Beschreibung des regelmäßigen Leistungsstandards, eine Zusicherung oder Garantie ist hiermit nicht verbunden.
- Die Laufzeit der Vereinbarung beträgt mindestens 12 Monate. Die Vereinbarung verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- Die Unterstützung umfasst die Analyse und den Vorschlag zu einer Lösung der angefragten Problemstellung. Gegebenenfalls wird die vorgeschlagene Maßnahme zur Änderung der Konfiguration des Collax Produktes auch durch den Collax Support durchgeführt. Collax gewährleistet nicht, dass im Rahmen der Unterstützung alle gemeldeten Probleme tatsächlich behoben werden können.

### 2. Voraussetzungen für die Unterstützung

- Das Produkt, zu dem technische Anfragen gestellt werden, muss registriert sein und über eine laufende Subscription oder Maintenance verfügen.
- Der Kunde gibt dem Collax Support die Lizenznummer des betroffenen Systems bekannt, das über einen gültigen Support-Vertrag verfügt.
- Die Software muss auf dem aktuellsten Versionsstand sein.
- Der Kunde muss dem Collax Support zum Zeitpunkt einer technischen Anfrage einen fachkundigen Ansprechpartner vor Ort nennen können.
- Dem Collax Support steht eine Möglichkeit bereit, sich über das ssh-Protokoll auf dem betroffenen System einzuwählen.
- Der Kunde stellt dem Collax Support alle benötigten, vollständigen Log-Files zur Verfügung.
- Collax behält sich das Recht vor, keine technische Unterstützung zu gewähren, wenn die Gebühr für die Support-Vereinbarung vom Kunden noch nicht beglichen wurde.
- Die Annahme einer Support-Vereinbarung zwischen Collax und dem Kunden erfolgt vorbehaltlich einer abschließenden Prüfung durch Collax.

### 3. Leistungsausschlüsse

Der Collax Support kann keine technische Unterstützung gewähren, wenn

- eine Fehlfunktion aufgrund von unsachgemäßer Inbetriebnahme oder Behandlung der Systeme hervorgerufen wird,
- die Software durch nicht von Collax autorisierte Personen modifiziert oder ergänzt wurde,
- eine Fehlfunktion durch einen Software-Fehler eines Drittanbieters verursacht wird,
- es sich bei der Anfrage um allgemeine Fragen zu Linux, UNIX oder Netzwerktechnik handelt oder
- Gegenstand der Anfrage regelmäßige System-Wartungsarbeiten sind.

### 4. Verantwortlichkeit des Kunden

- Der Kunde soll bei mehreren Fragen zu unterschiedlichen Themen diese auf mehrere Support-Anfragen aufteilen. Collax behält sich das Recht vor, eine Anfrage zu mehreren Themen in getrennte Support-Anfragen aufzuteilen.
- Der Kunde ist für die Sicherheit seines Systems verantwortlich. Er hat im Falle einer Fehlfunktion dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten gesichert wurden und ausreichend gegen Angriffe Dritter geschützt wurden.
- Der Kunde muss bei einer Anfrage, die auf eine Fehlfunktion der Software schließen lässt, alle relevanten Daten und alle notwendigen Schritte dokumentieren, die es dem Collax Support ermöglichen, ein mögliches Fehlverhalten der Software nachzustellen.
- Der Kunde muss alle Anwender für einen sachgemäßen Umgang mit dem System eingewiesen haben.
- Für Schäden im Zusammenhang mit dem Verlust von Daten haftet Collax nur insoweit wie diese nicht durch eine tägliche, alternierende Datensicherung hätten vermieden werden können. Ebenso haftet Collax nicht für Schäden, die durch Liefergegenstände verursacht worden sind, sofern diese Schäden aufgrund einer Überprüfung der Arbeitsergebnisse derselben in regelmäßigen Abständen hätten vermieden werden können.

### 5. Datenschutz

Die vom Kunden im Rahmen der Unterstützung übermittelten Daten werden ausschließlich für die Zwecke der technischen Unterstützung verwendet.

Insbesondere vom Kunden bereitgestellte sicherheitsrelevante Daten, die für die Bearbeitung einer Support-Anfrage notwendig sind, wie Passwörter und Netzwerkinformationen werden ausschließlich in Absprache mit dem Kunden verwendet. Collax stellt sicher, dass die Daten vertraulich behandelt werden und unbefugte Dritte keinen Zugang zu diesen Daten erlangen können.

Soweit Collax im Rahmen der Unterstützung Zugang zu personenbezogenen Daten oder zu Daten, die einer besonderen gesetzlichen oder beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, hat oder ein solcher Zugang nicht ausgeschlossen werden kann, wird Collax ausschließlich Personal einsetzen, das über die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen belehrt und in schriftlicher Form zur Verschwiegenheit und zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet wurde. Solche Daten dürfen nur für die Auftragsabwicklung und in Übereinstimmung mit den Weisungen des Kunden verwendet werden und sind danach zu löschen bzw. zu sperren. Eine Unterbeauftragung solcher Leistungen darf nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden erfolgen. Collax wird die Einhaltung des Datenschutzes durch sein Personal überwachen und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherung ergreifen. Der Lizenznehmer hat das Recht, unabhängige Prüfungen der Verwendung solcher Daten bei Collax vornehmen zu lassen, soweit gesetzliche Vorschriften solche Prüfungen im Rahmen der ordnungsgemäßen Ausführung der Geschäfte des Lizenznehmers vorschreiben.

### 6. Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten für die Unterstützung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Collax GmbH (<http://www.collax.com/uebercollax/agb>). Auf die Beschränkung der Haftung und Gewährleistung von Collax in den AGB wird hingewiesen. Im Falle von Abweichungen gehen die vorstehenden Bestimmungen den AGB vor.