

Vertragsrahmen

Allgemeine Produktvereinbarungen und Leistungsumfang

1. EGroupware Managed Hosting

- 1.1. Benutzerkonten**
Anzahl der Benutzerkonten unbegrenzt.
- 1.2. Gleichzeitig angemeldete Benutzer und Speicherplatz**
Anzahl entsprechend der angebotenen Hostingpakete.
- 1.3. E-Mail Konten**
EGroupware E-Mailanwendung für beliebige IMAP Konten enthalten. Managed E-Mailkonten optional (EGroupware GmbH als E-Mail-Provider), sofern nicht inkludiert.
- 1.4. Tägliche Backups**
Tägliche Datensicherung im Rechenzentrum.
- 1.5. Zugang**
Sichere Verbindung über HTTPS zu den EGroupware Daten-Instanzen.
- 1.6. Rechenzentrumsbetrieb**
Zertifizierte Rz-Facilities, High-Speed-Internet, Hochverfügbarkeit durch mehrstufige Systemredundanz.
- 1.7. Vertragslaufzeit**
Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate mit automatischer Verlängerung um ein weiteres Jahr, sofern nicht fristgerecht gekündigt wird oder abweichend vereinbart.
- 1.8. Zahlungsweise**
Zahlbar im Voraus für 12 Monate, sofern nicht anders vereinbart oder angeboten.
- 1.9. Kündigung**
Schriftliche Kündigung 3 Monate vor Vertragsablauf, sofern nicht anders vereinbart.

2. EGroupware Softwarepakete für die Installation auf dem eigenen Server

- 2.1. Benutzerkonten**
Maximale Anzahl der aktiven oder gleichzeitigen Benutzer entsprechend des jeweiligen Pakets.
- 2.2. Anzahl der Installationen**
1+1: eine Produktivinstanz plus eine zusätzliche Instanz für Test- und Trainingszwecke.
- 2.3. Updates**
Versions-, Bugfix- und Sicherheits-Updates sind innerhalb des vereinbarten Vertragszeitraums enthalten. Sofern entsprechend konfiguriert, erfolgt der Update automatisch.
- 2.4. LDAP | E-Mailserver**
Installation weiterer Dienste wie z.B. LDAP und E-Mailserver optional nach Vereinbarung.
- 2.5. Stylite SMA**
Stylite Service Management Appliances (SMA) nach Vereinbarung auf Basis von VMware Service Virtualisierung.
- 2.6. Technische Voraussetzungen**
Entsprechend der weiterführenden Dokumentation zu den technischen Anforderungen und Empfehlungen für den Softwarebetrieb.
- 2.7. Weiterverbreitung**
Die Redistribution / Weitergabe des Softwarepaketes 'EGroupware EPL' ist grundsätzlich untersagt. Davon nicht betroffen sind die Codeteile, die der GPL (General Public License) oder ähnlicher Lizenzbedingungen unterliegen.

2.8. Betrieb

Die administrative Verantwortung bezüglich des Serverbetriebs und regelmäßiger Wartung, sowie insbesondere Massnahmen zum Datenschutz, Datensicherheit und regelmäßige Datensicherung liegen beim Auftraggeber.

2.9. Remote Operation Management

Technischer Betrieb und Systemwartung durch EGroupware GmbH nach Vereinbarung.

2.10. Vertragslaufzeit

Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate mit automatischer Verlängerung um ein weiteres Jahr, sofern nicht fristgerecht gekündigt wird oder abweichend vereinbart.

2.11. Zahlungsweise

Zahlbar im Voraus für 12 Monate, sofern nicht anders vereinbart oder angeboten.

2.12. Kündigung

Schriftliche Kündigung 3 Monate vor Vertragsablauf, sofern nicht anders vereinbart.

2.13. Softwarenutzung nach Vertragsablauf

Nach Beendigung des Vertrags gewährt EGroupware GmbH dem Auftraggeber ein zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht für die zuletzt installierte Version EGroupware Enterprise Line (EPL).

3. Managed E-Mail Hosting

3.1. Vorbedingung

Managed E-Mailpakete sind nur verfügbar in Verbindung mit EGroupware Hostingpaketen, soweit nicht anderweitig vereinbart.

3.2. E-Mailkonten

Die Anzahl der E-Mailkonten ist nicht begrenzt.

3.3. Kontenverwaltung

Die Verwaltung der E-Mailkonten erfolgt über das Benutzermanagement in EGroupware.

3.4. Gleichzeitig angemeldete Benutzer

Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Benutzer entsprechend des EGroupware Managed Hostingpakets. Unbegrenzter Zugang zu EGroupware Managed E-Mailpaketen bei Verwendung von Desktopclients wie z.B Thunderbird oder Outlook.

3.5. Speicherplatz

Maximaler Speicherplatz entsprechend der EGroupware Managed E-Mailpakete.

3.6. Tägliche Backups

Tägliche Datensicherung im Rechenzentrum.

3.7. Zugang

Sichere Verbindung über HTTPS zu den EGroupware Instanzen. Bei Nutzung von Desktop-Clients Zugang über verschlüsselte Verbindung zum Senden und Empfangen von E-Mails.

3.8. Rechenzentrum

Zertifizierte Rz-Facilities, High-Speed-Internet, Hochverfügbarkeit durch mehrstufige Systemredundanz.

3.9. Spamfilterung

In allen Managed E-Mailpaketen enthalten.

3.10. Virenschutz

In allen Managed E-Mailpaketen enthalten.

3.11. Vertragslaufzeit

Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate mit automatischer Verlängerung um ein weiteres Jahr, sofern nicht fristgerecht gekündigt wird oder abweichend vereinbart.

3.12. Zahlungsweise

Zahlbar im Voraus für 12 Monate, sofern nicht anders vereinbart oder angeboten.

3.13. Kündigung

Schriftliche Kündigung 3 Monate vor Vertragsablauf, sofern nicht anders vereinbart.

4. Support

4.1. MyEGroupware

Zugang zur MyEGroupware Online Supportplattform während der Vertragslaufzeit enthalten.

4.2. Anwendungssupport

Der Anwendungssupport beinhaltet alle Anfragen bezüglich der Verwendung der Software (über MyEGroupware Ticketsystem) während der Vertragslaufzeit. Sowohl Beratung und Anwenderschulungen als auch Fragen zu Datenaustausch/Synchronisation nur auf Basis entsprechender Supportpakete.

4.3. Installationssupport

Installationssupport für EPL Software Installationspakete ist innerhalb der ersten 4 Wochen nach dem Kauf enthalten.

4.4. Supportpakete

Optionale Supportpakete in Form von Zeitbudgets für Beratung, Schulungen und technische Fragen.

4.5. Zahlungsweise

Zahlbar im Voraus, sofern nicht anders vereinbart oder angeboten.

4.6. Vertragslaufzeit

Gültigkeit der Support Zeitbudgets: 2 Jahre; Supportpakete können nicht zurückerstattet werden und verfallen nach Ablauf von 2 Jahren.

5. Schlußbestimmungen

5.1. Allgemein

Die AGB finden auf alle EGroupware und Stylite Produkte Anwendung.

5.2. Data Exchange

Die Bereiche Datensynchronisation und Datenaustausch sind in einer gesonderten Produktvereinbarung geregelt.

EGroupware GmbH, gültig ab 01.09.2016

EGroupware GmbH
Leibnizstr. 17
D-67663 Kaiserslautern
Deutschland
Geschäftsführer: Ralf und Birgit Becker
www.egroupware.org

Vertragsrahmen

Allgemeine Geschäftsbedingungen
EGroupware Enterprise Line (EPL) Hosting and Support,
Managed E-Mail Services,
EGroupware Enterprise Line (EPL) Software Pakete

1. Vertragspartner

Vertragspartner sind die EGroupware GmbH, Leibnizstr. 17, 67663 Kaiserslautern, Deutschland.

2. Allgemeines – Geltungsbereich

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen im Bereich des EGroupware Hosting und Support. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Abweichende Bedingungen des Kunden erkennt EGroupware GmbH nicht an, es sei denn, EGroupware GmbH hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

3. Vertragsschluss

- 3.1. Die Leistungsangebote sind freibleibend und unverbindlich. Technische sowie sonstige Änderungen bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
- 3.2. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Den Zugang der Bestellung bestätigt EGroupware GmbH unverzüglich per E-Mail. Diese Bestellbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden. Der Vertrag kommt mit der Annahmeerklärung, jedoch spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch EGroupware GmbH zustande.
- 3.3. EGroupware GmbH ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot, innerhalb einer Frist von 5 Werktagen nach Eingang anzunehmen. EGroupware GmbH ist ebenfalls berechtigt, die Annahmen der Bestellung – etwa nach Bonitätsprüfung – abzulehnen.

4. Vertragsgegenstand

- 4.1. Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus den in den Leistungsbeschreibungen und Preislisten getroffenen Regelungen. Diese regeln die Bereitstellung von
 - a) EPL Hosting (Rechenzentrum)
 - b) EPL Support
 - c) Managed Mailservices (Rechenzentrum)
 - d) EPL Softwarepakete für die Individualinstallation

5. Leistungsbeschreibungen

5.1. EPL Hosting

- a) Mit den EGroupware Hostingpaketen stellt EGroupware GmbH dem Kunden eine vorkonfigurierte EGroupware Dateninstanz zu seiner Nutzung als Managed Service im Rechenzentrum zur Verfügung.
- b) Unter einer Dateninstanz sind die Datenbankdateien und die als EGroupware Dateiverknüpfungen gespeicherten Daten zu verstehen.
- c) Die EGroupware Hostingpakete beziehen sich auf den jeweils aktuellen Software-Releasestand, der von der als Open Source Release verfügbaren Version abweichen kann.
- d) EGroupware GmbH gewährt für die Vertragslaufzeit das Recht, die bereitgestellte Softwareversion im Rechenzentrums zu nutzen.
- e) Voraussetzung für die Nutzung der EGroupware Dateninstanz ist ein PC mit Web-Browser sowie ein geeigneter Internet-Zugang. Die zur Nutzung erforderlichen Anschlüsse, die Verbindungen zum Internet sowie das beim Kunden benötigte Equipment (Software und Hardware) sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Zugang zu der EGroupware Dateninstanz via Internet erfolgt

mittels verschlüsselter Übertragungsprotokolle (u.a. HTTPS).

5.2. Managed E-Mailservices

Soweit Managed E-Mailservices Vertragsgegenstand sind, stellt EGroupware GmbH dem Kunden E-Mailkonten zu dessen Nutzung zur Verfügung. EGroupware GmbH betreibt auf seinen Mailservern Spam- und Virentfilterverfahren. Dabei erkennen die Vertragspartner an, dass die Weiterleitung unerwünschter WerbE-Mail (Spam-E-Mail) auf die Mailkonten des Auftraggebers nicht völlig auszuschließen ist und Virentfreiheit nicht garantiert werden kann. Dem entsprechend schuldet der Auftragnehmer nicht die Spam- und Virentfreiheit, sondern lediglich das Bemühen, Vorkehrungen auf dem aktuellen Stand der Technik zu treffen, um Spam-E-Mails und Viren abzusichern.

5.3. Technischer Support EGroupware Hosting

- a) EGroupware GmbH unterhält eine Hotline für technische Störungsmeldungen bei der Nutzung der EGroupware Dateninstanzen.
- b) Die technische Hotline ist während der Geschäftszeiten von werktags 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr telefonisch erreichbar (Zeitzone GMT +1).

5.4. Anwender Support EGroupware Hosting

- a) EGroupware GmbH gewährt Online Support in Form einer Wissenssammlung (FAQ, Tipps, etc) und stellt Trainingsunterlagen, die sich auf die Vorkonfiguration der EGroupware Dateninstanzen beziehen, unter MyEGroupware (Supportplattform) bereit.
- b) Weitergehender Support, Schulungen oder Consulting sind nicht Preisbestandteil der Hostingpakete und können als zusätzliche Leistungen im Rahmen von Supportkontingenten gem. aktueller Preisliste erworben werden.

5.5. Allgemeiner Support EGroupware für Kundenindividualinstallationen

EGroupware GmbH leistet Support für EGroupware Kundenindividualinstallationen im Rahmen entsprechender Supportkontingente gem. aktueller Preisliste. Die Leistungsinhalte sind jeweils im Einzelfall zwischen Kunden und EGroupware GmbH zu vereinbaren.

5.6. Erreichbarkeit Rechenzentrum

- a) EGroupware GmbH gewährleistet eine Erreichbarkeit seiner Server von 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von EGroupware GmbH liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.) nicht erreichbar sind.
- b) Ein weiterer Ausschluss sind Zeiten zur Durchführung von Wartungs- und Pflegearbeiten im Rechenzentrum nach vorheriger Ankündigung.
- c) EGroupware GmbH behält sich das Recht vor, den Zugang zu den Leistungen zu beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten dies erfordern.

5.7. Datensicherung EGroupware Hosting

- a) EGroupware GmbH führt eine regelmäßige Datensicherung im Stylite Rechenzentrum durch und sichert dabei den Datenbestand der EGroupware Dateninstanzen seiner Kunden.
- b) Die Form und Art der Herausgabe der gesicherten Daten an den Kunden während der Vertragslaufzeit oder bei Beendigung des Vertrages vereinbaren die Vertragspartner individuell.
- c) Etwaige Wiedereinspielung von Daten (Restore) auf Anforderung des Kunden ist nicht Bestandteil der EGroupware Hostingpakete und stellt eine kostenpflichtige Zusatzleistung dar.

6. Softwareupdates

- 6.1. EGroupware führt in unregelmäßigen Abständen EGroupware Softwareupdates durch. Diese Updates betreffen funktionale Erweiterungen, sowie Sicherheits- und Bugfixreleases.

7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

7.1. Allgemeine Nutzungsregeln

- a) Der Kunde verpflichtet sich bei der Inanspruchnahme der Leistungen zur Beachtung technischer Standards. Darüber hinaus verpflichtet er sich, Vorkehrung zum Schutz der Datensicherheit zu treffen, insbesondere Passwörter geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nichtberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
- b) Der Kunde hat alle Handlungen zu unterlassen, die den Schutz und die Sicherheit von EGroupware, anderen Kunden der EGroupware, sowie andere Nutzer des Internets gefährden. Solche Handlungen sind insbesondere:
 - Mittels der Inanspruchnahme der Leistungen der EGroupware die Funktion und/oder Integrität von technischen Einrichtungen, Programmen und/oder Daten Dritter und/oder von Stylite zu

