

Bedingungen Wartung und Support tine Business Edition

1 Vorwort

Die tine Business Edition, im Folgenden auch tine oder tine Software genannt, ist eine webbasierte Software für die digitale Zusammenarbeit im Unternehmen. tine ist Open Source und steht unter der GNU Affero General Public License in der Version 3.0 (AGPLv3).

2 Softwarepflege tine Business Edition

Im Rahmen der Herstellerwartung stellt Metaways dem Kunden Produktaktualisierungen für die tine Business Edition in Form von neuen Paketen zum Download zur Verfügung. Das Herunterladen und Einspielen der neuen Pakete obliegt dem Kunden.

Produktaktualisierungen können Verbesserungen der Funktionen und Programmbedienung, Fehlerbereinigungen sowie Software-Erweiterungen (neue Funktionen) enthalten.

Die Herstellerwartung berücksichtigt die laufende Pflege einer Major-Release-Version für einen Zeitraum von zwei Jahren ab Veröffentlichung der Major-Release-Version (sogenannte Minor Updates). Jedes Major Release besitzt einen eindeutigen Namen. Die wesentlichen Anpassungen und Neuerungen eines Major Releases sind in den dazugehörigen Release Notes unter <https://tine-groupware.de> veröffentlicht.

Die Verantwortung für das Einspielen von tine-Programmaktualisierungen obliegt dem Kunden.

3 Spezifische Softwarepflege

Die tine Business Edition benötigt für den Betrieb zusätzliche Open-Source-Softwarekomponenten etablierter Projekte. Diese Softwarekomponenten sind Bestandteil des Backends und für den Betrieb erforderlich. Für diese Softwarekomponenten werden Programmaktualisierungen und Patches direkt von den einzelnen Herstellern veröffentlicht und über die Betriebssystem-Updates der unterstützten Linux-Distributionen bereitgestellt.

Für den stabilen und sicheren Betrieb der tine Business Edition erforderliche Aktualisierungen stehen zeitnah nach Release-Termin zum Download zur Verfügung.

4 Supportleistungen

Metaways unterscheidet zwischen kostenfreien und kostenpflichtigen tine-Supportleistungen. Für den Kunden kostenfrei ist die durch den Hersteller durchgeführte Korrektur von gemeldeten Programmfehlern in der tine Business Edition. Ein tine-Programmfehler setzt ein durch Metaways reproduzierbares Fehlverhalten voraus. Alle anderen durch Metaways geleisteten Supportleistungen sind für den Kunden kostenpflichtig. Hierzu zählen unter anderem, jedoch nicht ausschließlich:

- Unterstützung bei der Analyse und ggf. Behebung von nicht reproduzierbaren unerwarteten Programmverhalten
- Hilfestellung bei Fragen zur Anwendung und Administration (Funktion und Bedienung)
- Unterstützung bei der Migration von Bestandsdaten in tine, Anbindungen an ein Active Directory/LDAP sowie Support für den Im- und Export von Daten
- Hilfestellung bei Fragen zur Konfiguration von tine und dem tine Environment
- Unterstützung bei der Einbindung von Systemen Dritter wie z.B. E-Mail-Servern

Die Bearbeitung eines Supportfalls ist dann abgeschlossen, wenn

- Für den gemeldeten Programmfehler ein Patch/Update zur Fehlerbehebung bereitgestellt ist
- Metaways das Supportticket mit einem eindeutig kommuniziertem Ergebnis geschlossen hat und das Ticket binnen drei Werktagen durch den Kunden nicht wieder eröffnet wird

5 Standard-Supportzeit und Kontakt

Die Metaways Standard-Supportzeit für die Annahme und Bearbeitung von Supportanfragen ist werktags, Montag bis Freitag, 09.00 bis 18.00 Uhr, deutscher Zeit.

Für die Erreichbarkeit und Organisation des tine-Supports betreibt Metaways eine telefonische Servicenummer und ein Ticketsystem. Bei Supportanfragen ist Metaways zwingend der Firmenname sowie die nach erfolgter tine-Bestellung mitgeteilte AB-Nummer zu benennen. Diese ist der Metaways-Auftragsbestätigung oder dem persönlichen Willkommensschreiben zu entnehmen. Ohne diese Informationen ist uns eine Bearbeitung von Supportanfragen nicht möglich.

Benachrichtigungen zum Stand der Supportanfrage erfolgen grundsätzlich per E-Mail, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

6 Abrechnung

Kostenpflichtige Supportleistungen werden nach Aufwand in Abrechnungseinheiten je angefangene 15 Minuten in Rechnung gestellt. Die Kosten je Abrechnungseinheit betragen EUR 30,00 zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Metaways rechnet die geleisteten Supportaufwände monatlich ab. Der Rechnungsausgleich erfolgt entweder durch SEPA-Lastschrift oder durch Überweisung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum.

7 Mitwirkungspflicht

Oft ist im Rahmen der Supportbearbeitung die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Nur in Zusammenarbeit mit dem Kunden kann in bestimmten Fällen z.B. der Erfolg einer Maßnahme ermittelt werden. Weiterhin kann es möglich sein, dass weitere Maßnahmen, die die Verfügbarkeit einzelner Dienste einschränken können, mit dem Kunden abgestimmt werden müssen.

Der Kunde benennt Metaways mit Eröffnung des Supporttickets den für die Bearbeitung des Tickets verantwortlichen Ansprechpartner (inkl. telefonischer Erreichbarkeit). Dem Kunden ist ferner bekannt, dass Metaways für eine effiziente und erfolgreiche Bearbeitung des Tickets weiterführende Informationen und ggfs. Dateiauszüge benötigt und sich die Aufwände für die Ticketbearbeitung bei unzureichendem Mitwirken zu Lasten des Kunden erhöhen können.

8 Ausnahmen und Einschränkungen

Metaways ist nicht zur Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen verpflichtet,

- wenn der Kunde nicht Direktkunde bei Metaways ist und die tine Business Edition nicht über Metaways erworben wurde
- wenn der Kunde einen Releasestand von tine einsetzt, welcher sich nicht mehr in der Herstellerwartung befindet
- wenn der Kunde vom Standard abweichende Anpassungen, Änderungen und Erweiterungen an tine vorgenommen hat
- die Betriebsumgebung für tine nicht den Vorgaben/Empfehlungen des Herstellers entspricht oder der Betrieb durch eine unzureichend funktionierende Betriebsumgebung beeinträchtigt wird.

9 Kontaktdaten Metaways tine Support

Die Wartungs- und Supportleistungen sind nur für den Kunden und die von ihm bei Metaways erworbene tine Business Edition bestimmt. Der Kunde darf diese Leistungen weder an Dritte weitergeben, noch Dritten zugänglich machen. Der Kunde verpflichtet sich, den Supportkontakt und die Authentisierungsinformationen wirksam gegen unberechtigten Zugriff oder unberechtigte Übermittlung zu sichern. Diese Kontaktdaten dürfen nur den technischen Ansprechpartnern des Kunden zugänglich gemacht werden.

10 Softwarebenutzer in der tine Business Edition

In tine können unterschiedliche Benutzertypen gepflegt und verwaltet werden. Diese Benutzertypen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer jeweiligen Nutzungsmerkmale in der Software und ihrer Eigenschaft. Nicht alle Benutzertypen erfordern für ihren Betrieb eine gültige tine Subscription. Eine Zuordnung ist der Tabelle 10.0 zu entnehmen.

BENUTZERTYP	BESCHREIBUNG	BENÖTIGT EINE GÜLTIGE BENUTZERSUBSCRIPTION
Systembenutzer	Durch den Softwarehersteller vorgegebener Benutzer. Ist für den Betrieb und die Softwarewartung erforderlich	✗
Aktivierter Benutzer	Ein für die Softwarenutzung eingerichteter und aktivierter Benutzer	✓
Deaktivierter Benutzer	Ein Benutzer mit dem Konfigurationsstatus „deaktiviert“. Keine Softwarenutzung möglich, für andere Benutzer nicht sichtbar und keine Ressourcen verfügbar	✗
Ressourcen Benutzer	Ein im System eingerichteter Benutzer, der Ressourcen zur Verfügung stellt (z.B. eigenen Kalender). Für andere Benutzer sichtbar und verfügbar	✓
Geblockter Benutzer	Ein aktivierter Benutzer oder Ressourcen Benutzer, dessen Benutzerkonto durch mehrfach falsche Passworteingabe gesperrt ist. Ein geblockter Benutzer ist für andere Benutzer sichtbar und Ressourcen sind verfügbar	✓
Abgelaufener Benutzer	Ein aktivierter, geblockter oder Ressourcen Benutzer mit konfigurierter Gültigkeitsdauer, dessen zeitliche Gültigkeit abgelaufen ist. Im Standard stellt dieser Benutzer noch eigene Ressourcen zur Verfügung und ist für andere Benutzer sichtbar. Eine Anmeldung in der Software ist dem Benutzer nicht mehr möglich	✓

Tabelle 10.0