



Kundendaten

nachname: _____
 vorname: _____
 firma: _____
 strasse / nr: _____
 ort: _____
 telefon: _____
 mobil: _____
 mail: _____

Vertragsnummer

Wird von ElabNET nach Eingang vergeben.

Bestellnummer

Entsprechend Bestellung des Timberwolf Servers, bei mehreren unterschiedlichen Servern, bitte Zuordnung angeben.

Service, Laufzeit, Zahlung (wie mit der Preisliste angeboten)

Servicestufe	<input type="checkbox"/> Bronze	<input type="checkbox"/> Silber	<input type="checkbox"/> Gold	<input type="checkbox"/> Platin
Laufzeit / Monate	<input type="checkbox"/> 24	<input type="checkbox"/> 36	<input type="checkbox"/> 60	
Zahlweise	<input type="checkbox"/> Einmalig	<input type="checkbox"/> Jährlich	<input type="checkbox"/> 1/4 Jährlich	

Bitte pro bestelltem Server ein Exemplar ausfüllen und per Fax (+49 8092 25792-10) oder eMail (sales@wiregate.de) zusenden.

Präambel

Jede Maschine benötigt Wartung und Pflege. Timberwolf Server sind komplexe digitale Maschinen die mit tausenden von Geräten über ein Dutzend unterschiedlicher Netzwerke und Bussysteme verbunden werden. Die digitale Welt wird sich über die nächsten Jahre massiv entwickeln, stärker und schneller als bisher. Damit die Software des neuen Servers nicht bereits „übermorgen“ wie „von gestern“ wirkt, sind Service und Wartung sowie regelmäßige Updates (Fehlerkorrekturen) und Upgrades (Erweiterung der Leistungsmerkmale) unabdingbar. Nicht jeder Kunde benötigt den gleichen Umfang von Support und Garantie, daher bieten wir unsere vertragliche Leistung separat und in wählbaren Stufen an. Im folgenden wird die Elaborated Networks GmbH als „ElabNET“ bezeichnet.

Komplexe Produkte arbeiten nicht immer zufriedenstellend zusammen. Die Ursache reicht von kleinen digitalen Unterschieden in der Kommunikation bis hin zur absoluten technischen Unmöglichkeit. Mit diesem Servicevertrag unterstützen wir – je nach gewählter Servicestufe – den Kunden bei der Lösung von Kompatibilitätsproblemen – soweit dies in der technischen Sphäre des Timberwolf Server begründet ist. Der Kunde stimmt mit ElabNET darin überein, dass dieser Servicevertrag nicht die Entstörung an anderen Geräten und Systeme in einer komplexen Kundenanlage zum Inhalt hat. Der Kauf des Servers ist nur mit Abschluss von Timberwolf Care über die in der Preisliste angegebene Mindestlaufzeit möglich.

Vereinbarungen

§ 1 Leistungsumfang

ElabNET unterstützt den Kunden bei der Behebung von Kompatibilitätsproblemen, bei Hardware-Defekten sowie mit Erweiterung der Leistungsmerkmale (Upgrades) nach Maßgabe der folgenden Beschreibung in der vom Kunden gebuchten Leistungsstufe

- (1) **Bronze:** In dieser Stufe kann der Server des Kunden während der Laufzeit Updates und Upgrades beziehen. Updates werden nach Bedarf etwa alle vier bis zehn Wochen zur Verfügung gestellt und beheben Kompatibilitätsprobleme, Softwarefehler und beinhalten kleinere Verbesserungen sowie optische Korrekturen. Upgrades umfassen neue bzw. erweiterte Leistungsmerkmale und werden – je nach Umfang – ca. zwei- bis dreimal im Jahr zur Verfügung gestellt. Bei Fragestellungen und Problemen nutzt der Kunde das jeweils benannte Supportforum sowie das im Server enthaltene Rückmeldeformular.
- (2) **Silber:** Diese Leistungsstufe umfasst alle Leistungen aus „Bronze“ und zusätzlich eine Beschaffenheitsgarantie für den vertragsgegenständlichen Server inkl. Vorab-Austausch bei Defekt während der Vertragslaufzeit.
- (3) **Gold:** Diese Leistungsstufe umfasst alle Leistungen aus „Silber“ und zusätzlich einen bevorzugten Kundendienst. Probleme sind vom Kunden schriftlich zu melden per eMail / Ticket / Rückmeldeformular. Dringende Probleme muss der Kunde kennzeichnen und auf die gebuchte Leistungsstufe „Gold“ hinweisen. ElabNET wird solche Meldungen vorrangig und durch erfahrene Supportmitarbeiter behandeln und nimmt ggfls. persönlichen Kontakt mit dem Kunden auf bzw. schaltet sich nach vorheriger Abstimmung per Wartungs-VPN auf den Server des Kunden.
- (4) **Platin:** Hierin sind alle Leistungsmerkmale aller vorhergehenden Stufen enthalten zuzüglich Eil-Support mit persönlichem Ansprechpartner. Der Kunde erhält während der Geschäftszeiten direkten Support durch seinen Ansprechpartner mit einer Reaktionszeit von vier Arbeitsstunden. Bei Ausfall wichtiger Komponenten erfolgt der Austausch noch am gleichen Tag per Same-Day-Express (Deutschland / Österreich / Schweiz).



Vereinbarungen

§ 2 Vertragsdauer

- (1) Die Vertragsdauer bestimmt sich nach der vom Kunden gewählten Laufzeit von 24, 36 oder 60 Monaten, soweit in der jeweils aktuellen Preisliste angeboten.
- (2) Das Abonnement verlängert sich nicht automatisch. Für eine Verlängerung der Vertragslaufzeit muss der Anwender selbst sorgen. Ihm wird per Email das Ende der Vertragslaufzeit mitgeteilt.
- (3) Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Beginn des auf die Lieferung des Timberwolf Servers folgenden Monats.

§ 3 Deckungszeitraum

- (1) Definition. Der Deckungszeitraum bemisst den Zeitraum des tatsächlichen Anspruchs des Anwenders auf die Support- und Serviceleistungen des Timber Care Vertrages.
- (2) Beginn. Der Deckungszeitraum beginnt mit der Übergabe des Timberwolf Servers an den Kunden.
- (3) Dauer. Die Dauer bestimmt sich nach der vom Kunden gewählten Vertragslaufzeit.

§ 4 Gebühr

- (1) Zahlweise. Die Timberwolf Care – Gebühr ist wahlweise im Voraus jährlich, quartalsweise oder monatlich, beginnend mit dem Beginn der Vertragslaufzeit zu entrichten. Die mögliche Zahlweise richtet sich nach der gewählten Servicekategorie und Vertragslaufzeit und kann aus der Preisliste entnommen werden. Bei Einmalzahlung ist Zahlung per Überweisung möglich. Im Übrigen ist Zahlung nur per Bankeinzug möglich. Hierfür ist die anhängende Sepa-Lastschrift-Vereinbarung auszufüllen.
- (2) Rückstand. ElabNET behält sich vor die Support- und Serviceleistungen einzustellen, solange der Anwender sich im Zahlungsrückstand befindet.

§ 5 Softwarewartung

Dem Anwender werden während der Vertragslaufzeit Updates zum Timberwolf Server zur Verfügung gestellt. ElabNET bestimmt den Inhalt der Updates nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme von ihm bestimmter Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der Vertragsprodukte. Von der Verpflichtung der Softwarewartung ausgeschlossener Produktbestandteil ist die mitinstallierte Open Source Software wie Influx, Grafana, OpenVPN, Docker, Portainer usw. (diese Aufzählung ist nicht abschließend)
Die Updates werden dem Anwender grundsätzlich zum Download über den im Produkt vorgesehenen Ablauf durch Download-Button bereitgestellt.

§ 6 Kostentragung bei vergeblicher Entstörung des Servers

Der Timberwolf Server kann auf Kundenseite mit hunderten Geräten verbunden werden. ElabNET kann weder den Support noch die Entstörung dieser anderen Geräte oder der Netzwerke damit übernehmen. Hierfür soll der Kunde einen erfahrenen Integrator heranziehen. Um das Entgelt für solche Supportverträge in einem kalkulierbaren Rahmen zu halten, übernimmt ElabNET Kundendienst nur bei klarer Indikation, dass ein Softwarefehler im vertragsgegenständlichen Server für eine Störung ursächlich ist. Stellt sich während des Kundendienstes heraus, dass die Störung nicht in der Sphäre des vertragsgegenständlichen Servers liegt, wird ElabNET die Störungssuche abbrechen. Im Falle einer vergeblichen Entstörung des vertragsgegenständlichen Servers ist der Kunde zur Kostentragung verpflichtet. Bei Servern für welche die Supportstufe „Gold“ gebucht wurde, wird nur eine Pauschale von 69.- EUR für vergebliche Entstörung berechnet, unabhängig vom Umfang. In allen anderen Fällen ist ein Entgelt von 43,14 EUR pro viertel Stunde zu entrichten. Alle Preise inkl. MwSt. Die Einrede des Fortsetzungszusammenhanges ist ausgeschlossen.

§ 7 Beschaffenheitsgarantie

- (1) Garantie. Bei Auftreten von Material oder Herstellungsfehlern und sonstigen Defekten (ausgeschlossen sind grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz) am Timberwolf Server, wird ElabNET den Defekt nach eigenem Ermessen durch Reparatur oder durch Austausch des Systems beheben. Die Ersatzteile oder das neue System werden am nächsten Werktag versandt.
- (2) Austausch. Bei Austausch des Systems kann die Lieferung der gleichen Gehäusefarbe nicht garantiert werden. ElabNET behält sich vor, die zu diesem Zeitpunkt vorrätige Farbe (Standardfarbe Blau) zu liefern. Besondere Gravuren können ebenfalls nicht ersetzt beziehungsweise am ausgetauschten Gehäuse wieder angebracht werden.
- (3) Datensicherung. Die Datensicherung und die Rücksicherung für den Fall eines Austauschches liegt in der Sphäre des Anwenders. ElabNET empfiehlt dem Anwender die zusätzliche Sicherung auf einem externen Medium.
- (4) Hinweis. Ganz unabhängig von dieser Herstellergarantie und davon, ob im Garantiefall die vorbeschriebene Garantie in Anspruch genommen wird oder nicht, bestehen uneingeschränkt die gesetzlichen Mängelrechte. Nach eigener freier Wahl können daher neben oder auch ohne Geltendmachung der Garantieansprüche die gesetzlich geregelten Käuferrechte wegen Mängel der Kaufsache – insbesondere Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung des Kaufpreises oder Schadenersatz (siehe § 437 BGB und die entsprechenden besonderen Verjährungsregelungen in § 438 BGB) – gegenüber dem Verkäufer geltend gemacht werden.

§ 8 Allgemeine Mitwirkungspflichten

Der Anwender hat die Verantwortung die Software Updates auf die jeweils aktuelle Version vorzunehmen.

§ 9 Übertragung von Rechten

ElabNET ist berechtigt sich zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen.

§ 10 Haftung

- (1) Haftungsbeschränkung. ElabNET haftet gegenüber dem Anwender nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Mit Ausnahme vorsätzlichen Verhaltens haftet ElabNET nicht für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle und/oder Betriebsunterbrechungen beim Anwender. Unberührt hiervon bleiben zwingende gesetzliche Ansprüche des Anwenders, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Leib und Gesundheit.
- (2) Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Beruht der Schaden des Anwenders auf der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf der Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anwender regelmäßig vertrauen darf, so haftet ElabNET nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung jedoch auf den vorhersehbaren und typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

Unterschrift

Datum

Käufer

Verkäufer