

Service & Support für Linux und Open Source

Die Linuxfabrik GmbH, im weiteren Verlauf Linuxfabrik genannt, bietet Service und Support für Open Source Software, die beim oder für den Auftraggeber zum Einsatz kommt.

Die Service- und Supportleistungen umfassen die auf <https://www.linuxfabrik.ch> unter "Portfolio" genannten Linux-Distributionen, Applikationen und Technologien. Weitere Technologien können bei Bedarf aufgenommen werden.

Mit diesen Service- und Supportleistungen wird die Linuxfabrik im weitesten Sinne eine Art verlängerter Arm der Entwicklungs- oder IT-Abteilung: die Linuxfabrik hilft in allen Belangen zum Thema Linux und Open Source. Wir unterstützen neben den Bereichen Administration, Konfiguration und Troubleshooting auch bei Konzeptausarbeitungen, Proof-of-Concepts, Pentests, Vulnerability Scans, Hardening, Code Reviews usw. - egal für welche Open Source Software (Betriebssystem, Applikationsserver, Datenbanken etc.). Es muss sich nur grob im Rahmen unseres Skill-Sets bewegen.

Erweiterter Support wie 5x12 oder 7x24 sind optional möglich.

Vertragsbedingungen

Allgemein

Beschreibung	Wert
Art des Supports, Level	3 rd Level
Kanäle für Anfragen	E-Mail, Telefon, Rocket.Chat
Kanäle für Antworten	E-Mail, Telefon, Rocket.Chat
Sprache	Deutsch
Meldeberechtigte Personen des Auftraggebers sind zu benennen	Schriftlich, formlos
Meldeberechtigte Personen sollten folgende Funktion haben	Administratoren, Entwickler, IT-Leiter
Support erfolgt ausschliesslich durch Mitarbeiter der Linuxfabrik und deren Partnerfirmen	Ja
Technischer Support für Hardware inklusive	Nein
Nutzung des Supportangebotes durch mit dem Auftraggeber verbundene Unternehmen, auch in Konzern- und Beteiligungsstrukturen, sowie die Nutzung im Auftrag dritter Unternehmen oder Personen	Ausgeschlossen

Stundenabrechnung

Beschreibung	Wert
Abrechnungseinheiten zu Bereitschaftszeiten	15 Minuten
Abrechnungseinheiten ausserhalb Bereitschaftszeiten	60 Minuten

Bereitschaft

Beschreibung	Wert
Optional verfügbar bei Modell	Silber, Gold
Bereitschaft gilt für/zu	Bereitschaftszeiten
Supportfälle abgedeckt	Ja
Service abgedeckt	Nein
Reaktionszeit garantiert bei Benachrichtigung per	Telefon

Vor-Ort-Einsätze

Beschreibung	Wert
Beauftragung mit Vorlaufzeit von	Angemessene Vorlaufzeit
Reaktionszeit vor Ort	Keine vereinbart
Reisezeit	gilt als Arbeitszeit
Reisekosten	werden in Rechnung gestellt
Spesen	werden in Rechnung gestellt

Kündigungsfristen und Vertragslaufzeiten

Beschreibung	Wert
Mindestvertragslaufzeit ab Vertragsbeginn	1 Jahr
Kündigungsfrist	3 Monate
Ohne fristgerechte Kündigung automatische Verlängerung um	1 Jahr

Leistungsumfang

Beschreibung	Wert
Leistungsumfang erweitern (z.B. höheres Modell, zusätzliche Optionen)	Jederzeit möglich
Leistungsumfang reduzieren (z.B. niedrigeres Modell, weniger Optionen)	Nach 3 Monaten aktiv
Auftragserteilung in beiden Fällen	Schriftlich, formlos

Preise, Zahlungsmodalitäten

Beschreibung	Wert
Grundlage	Aktuelle Preisliste
Gültigkeit der Preisliste bei Vertragsabschluss Danach behält sich die Linuxfabrik vor, die Preise anzupassen.	1 Jahr
Sonderkündigungsrecht seitens des Auftraggebers bei einer Preiserhöhung	Ja
Nach Bekanntgabe einer Preiserhöhung und ohne Sonderkündigung gilt die Preisanpassung als akzeptiert nach	30 Tage
Preisangaben verstehen sich als	Nettopreise
Rechnungsstellung	Am 01. jeden Monats
Rechnungsbetrag ohne Abzüge fällig nach spätestens	30 Tage
Bei Zahlungsrückstand	Aussetzen der Dienstleistung

Definitionen

Schlüssel	Beschreibung
Zeiten	<p>Als Büroarbeitszeiten gelten die Zeiten von 08:00 – 17:00 Uhr (Bronze: 09:00 – 16:00 Uhr) an Werktagen (von Montag bis Freitag). Ausgenommen sind Samstage und Sonntage, regionale (Zürich) und landesweite Feiertage (auch halbe Feiertage).</p> <p>5x12: Montag bis Freitag von 06:00 – 18:00 Uhr. Dazu zählen auch regionale (Zürich) und landesweite Feiertage (auch halbe Feiertage).</p> <p>7x8: Montag bis Freitag von 08:00 Uhr – 17:00 Uhr, Samstag und Sonntag von 09:00 Uhr – 17:00 Uhr. Dazu zählen auch regionale (Zürich) und landesweite Feiertage (auch halbe Feiertage).</p> <p>7x12: Montag bis Sonntag von 06:00 Uhr – 18:00 Uhr. Dazu zählen auch regionale (Zürich) und landesweite Feiertage (auch halbe Feiertage).</p> <p>7x24: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr. Dazu zählen auch regionale (Zürich) und landesweite Feiertage (auch halbe Feiertage).</p>
Erreichbarkeit	Die Mitarbeiter der Linuxfabrik sind während der vertraglich vereinbarten Zeiten über dem Auftraggeber bekanntgegebene Rufnummern zu erreichen.
Reaktionszeit	Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen Eingang eines Supportfalles und der ersten Antwort an den Kunden. Hiervon ausgenommen sind Einsätze vor Ort.
Supportfall	Störungen in und Ausfälle von Open Source-Systemen des Auftraggebers ("Notfall"). Die Systeme werden produktiv eingesetzt und betrieben und fallen während des Betriebes teilweise oder vollständig aus, oder die Systeme sind durch eine technische Störung so stark beeinträchtigt, dass die Nutzung der Systeme insgesamt stark beeinträchtigt ist. Der Geschäfts- oder Produktionsbetrieb ist dadurch unmittelbar betroffen. Es gilt die vereinbarte Reaktionszeit.
Service	Leistungen, die nicht als "Supportfall" eingestuft werden können. Alle Serviceleistungen sind von der vereinbarten Reaktionszeit ausgenommen und werden ausschliesslich zu Büroarbeitszeiten erbracht, sofern hierfür keine gesonderte, individuelle Vereinbarung getroffen wurde.

Anhang

Salvatorische Klausel

Sollten Regelungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

Sonstige Vereinbarungen

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.

Dieses Dokument ersetzt alle älteren Dokumente. Diese „Allgemeinen Service- und Supportbedingungen“ gelten ergänzend zu den AGBs der Linuxfabrik GmbH (<https://www.linuxfabrik.ch/agb>).

Stand: 2020-01-27