

Wartungs- und Supportpreisliste



Wartungs- und Supportpreislise

Die **openthinclient gmbh** bietet Support für die **openthinclient Software Suite** im Rahmen eines **Wartungsvertrags**. Ihnen als **Endkunde** wird damit **bevorzugte Behandlung** und eine **verbindliche Reaktionszeit** garantiert. Ein **beinhaltetes Zeitbudget** erlaubt Ihnen eine **unkomplizierte Abwicklung** von **Supportanfragen** oder **geplanten Wartungsarbeiten**.



Leistungsumfang

Der **openthinclient Supportvertrag** garantiert **professionelle Unterstützung** bei Verwendung der **openthinclient Software Suite** und **qualifizierte Fehleranalyse /-Beseitigung** im Falle einer **Störung der Umgebung**. Im Einzelnen:

openthinclient Support beinhaltet:	openthinclient Support beinhaltet nicht:
Installation & Konfiguration	Anwendungsentwicklung *
Verwendung des openthinclient-Server, -Manager und -OS (2 nd Level Support)	Kundenspezifisch modifizierte Anwendungspakete *
Verwendung von Anwendungspaketen aus rolling Repositories (2 nd Level Support)	Anwendungspakete aus Fremd-/Eigenentwicklung
Fehlerdiagnose (3 rd Level Support)	Anwendungspakete aus unstable/testing Repositories *
Bug fixes & Updates der openthinclient Software Suite bzw. Virtual Appliance	Serverhardware, Betriebssysteme und Netzwerkinfrastruktur *
Überprüfungen der Systemumgebung (z.B. Logfiles)	Garantie für Hardwaredefekt von ThinClients *
Zukünftige Weiterentwicklungen des Software Pakets	Unterstützung von Hardware und ThinClients anderer Hersteller, sofern diese nicht zertifiziert wurden *
Unterstützung der openthinclient-Hardware	

* = Zusatzdienstleistung für oben genannte Ausnahmen auf Wunsch erhältlich.

Standort

Je Standort ist ein separater Supportvertrag abzuschließen. Für Server und ThinClients muss die selbe Supportstufe gewählt werden.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit gilt während der **werktäglichen Arbeitszeit**. Für **Störungsmeldungen** außerhalb der **Arbeitszeiten** beginnt die **Reaktionszeit** am **nächsten Werktag**. Es gilt die **Feiertagsregelung** am Standort von **openthinclient gmbh**, **Stuttgart, Deutschland**. Bitte beachten Sie diese **Rahmenbedingungen** insbesondere bei **Supportverträgen** mit **Standorten im Ausland**.

Mängelkategorie

Die **Reaktionszeit** richtet sich in **erster Linie** nach der **gewählten Supportstufe** und der **Schwere** der **eingetretenen Störung** Ihrer **Umgebung**. Die **Einteilung** erfolgt in **Mängelkategorien**:

Kategorie	Beschreibung
1	Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Umgebung ist nicht möglich oder so eingeschränkt bzw. behindert, dass die Abwicklung des Tagesgeschäfts nicht zumutbar fortgeführt werden kann. Der Schaden für das Unternehmen ist kritisch.
2	Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Umgebung ist erheblich eingeschränkt bzw. behindert, die Abwicklung des Tagesgeschäfts ist jedoch noch möglich. Der Schaden für das Unternehmen ist mittel.
3	Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Umgebung ist nur unwesentlich, d.h. ohne nennenswerte Auswirkungen auf die Funktion und Geschwindigkeit des Gesamtsystems, eingeschränkt bzw. behindert. Keiner oder nur geringer Schaden für das Unternehmen.

Professional Anwendungen

Die **Komponenten openthinclient-Server, openthinclient-Manager** und das **ThinClient-Betriebssystem openthinclient-OS** sind auf **Basis GPL2 lizenzkostenfrei**. Darüber hinaus bietet **openthinclient** **gewerblichen Kunden** **Anwendungspakete, Gerätepakete** und **ergänzende Funktionen** gegen eine **Lizenzgebühr** an. Im Rahmen eines **Supportvertrags** ist die **Nutzungslizenz** für diese **Professional Anwendungen** bereits **inklusive**.



Übersicht der Vertragsstufen und Leistungsumfang

Supportstufe	Business	Business+	Business+ 6days
Support umfasst			
Administration & Konfiguration	●	●	●
Diagnose & Fehlersuche	●	●	●
Bereitstellung von Bugfixes & Updates	●	●	●
Nutzungslizenz für Professional-Anwendungen	●	●	●
Reaktionszeit ¹			
Kategorie ①	6 Std	4 Std	4 Std
Kategorie ②	48 Std	24 Std	24 Std
Kategorie ③	30 AT	30 AT	30 AT
Servicezeiten			
Montag bis Freitag, 9:00 – 17:00 Uhr	●	○	○
Montag bis Freitag, 8:00 – 19:00 Uhr	–	●	●
Samstag, 8:00 – 19:00 Uhr	–	–	●
Sonn-/Feiertage	–	–	auf Anfrage
Meldekanal für Störungen			
Web (Support-Ticketssystem)	●	●	●
Telefon	●	●	●
Umfang der Wartungs- und Supportleistung ²			
Anzahl Support-Calls pro Jahr	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
beinhaltet jährliches Zeitbudget	●	●	●
jährliches Zeitbudget durch Support-Mitarbeiter	8 Stunden	16 Stunden	16 Stunden
Wartungspreise jährlich			
Server (Grundpreis)	400,00 €	900,00 €	1.170,00 €
je ThinClient (per device)	20,00 €	25,00 €	32,50 €
Zusatzoptionen			
weitere Serverinstanz als Fail-over-Server	240,00 €	540,00 €	700,00 €

¹ = Reaktionszeit nach Eingang der Störungsmeldung. Dies ist nicht gleichzusetzen mit einer garantierten Wiederherstellungszeit. Std = Stunden, AT = Arbeitstage

² = Es kann eine unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen gestellt werden. Gemäß der gewählten Vertragsstufe ist ein jährliches Zeitbudget für Supportleistungen durch die [openthinclient gmbh](#) beinhaltet. Nach Aufbrauch des Zeitbudgets werden die darüber hinausgehenden Arbeitszeiten auf Basis der aktuell gültigen Dienstleistungspreisliste nach Abschluss der jeweiligen Support-Tickets in Rechnung gestellt. Nicht aufgebrauchtes Zeitbudget verfällt mit dem jährlichen Abrechnungsstichtag.

(Alle genannten Preise gelten in Euro und zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Das Angebot richtet sich nur an gewerbliche Endanwender.)