

Allgemeine Erläuterungen zum Maintenance & Support Programm

1. Hintergrund

Um Kunden bestmöglich betreuen und mit regelmäßigen Updates versorgen zu können, muss bei der Bestellung ein Wartungs- & Support-Plan abgeschlossen werden.

2. Registrierungspflicht

Kunden mit den Wiki Extensions bekommen von der BlueBridge eine SIN (Support Identification Number), die bei jeder Supportanfrage zu nennen ist. Es ist keine weitere Registrierung von Seite des Unternehmens erforderlich.

3. Leistungen durch BlueBridge

1. BlueBridge übernimmt nach den Bestimmungen dieses Vertrages Wartungs- und Supportleistungen für die vom Unternehmen erworbene Wiki Extensions-Lizenz. Diese umfassen die unten näher definierten Leistungen von Wartung inklusive Upgrade-Berechtigung und Support für die Wiki Extensions, die BlueBridge selbst oder durch Dritte erbringen kann.
2. Bestandteile des Wartungs- und Supportprogramms (auch „Maintenance & Support“ genannt) sind:
 - a. Upgrade-Berechtigung: Während der Laufzeit des Wartungs- und Supportprogramms erhält das Unternehmen kostenlose Upgrades auf die neuesten Versionen der erworbenen Software.
 - b. E-Mail-Support: Anfragen können per E-Mail an die von BlueBridge genannten E-Mail-Adresse gesendet werden. BlueBridge bemüht sich, so schnell wie möglich eine Antwort per Email oder Telefon zu geben. Leider können wir hier keine Garantie stellen, dass für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann.
 - c. Priorisierte Bearbeitung von Anfragen: Durch Mitteilung Ihrer SIN werden Ihre Anfragen automatisch auf Priorität 1 eingestuft, so dass BlueBridge Ihnen schnellstmöglich eine Antwort geben kann. Die SIN sollte sich immer in der Betreffzeile einer an BlueBridge gesendeten E-Mail befinden bzw. am Telefon genannt werden.
3. Nicht in den vorgenannten Leistungen enthalten sind:
 - a. Wartungs- und Supportleistungen außerhalb der geregelten Servicezeiten. Diese Servicezeiten basieren auf die lokale Uhrzeit in Deutschland.
 - b. Wartungs- und Supportleistungen in anderen Sprachen. BlueBridge bietet diese Leistungen nur auf Englisch oder Deutsch an.
 - c. Wartungs- und Supportleistungen für vom Unternehmen erworbene Software, die nicht unter den von BlueBridge vorgegebenen Einsatzbedingungen oder auf

anderen als von BlueBridge als Voraussetzung für den Einsatz vom Unternehmen erworbener Software empfohlenen Datenverarbeitungsanlagen genutzt werden.

- d. Wartungs- und Supportleistungen für die gelieferte Software, die durch unternehmensseitige Programmierarbeiten oder sonstige Eingriffe verändert wurden.
 - e. Wartungs- und Supportleistungen für Programmteile, die nicht zur Originalfassung der vom Unternehmen erworbenen Software gehören.
 - f. Wartungs- und Supportleistungen für Programme und Programmteile, deren Funktion unmittelbar und/oder mittelbar von anderer Software abhängt, es sei denn, zwischen dem Unternehmen und BlueBridge besteht auch für diese anderen Programme ein schriftlicher Wartungsvertrag.
 - g. Anpassungen der Software, es sei denn, dies werden separat mit BlueBridge vereinbart. Insbesondere gilt dies für Anpassungen der Templates und Styles, die von der Software benutzt werden.
 - h. Die Erstellung und Überlassung von Software oder eine Beratungstätigkeit hierüber oder über den Einsatz von Datenverarbeitungseinheiten, mit Ausnahme der Überlassung von Upgrade-Versionen von vom Unternehmen erworbener Software.
 - i. Installation von Software oder deren Bestandteile/Teilprogramme (insbesondere Patches) einschließlich Upgrades.
 - j. Schulungen und gezielte Beratungen zum optimalen Einsatz der Software, außer diese sind separat mit BlueBridge vereinbart. Mehr Informationen zu Schulungsmöglichkeiten erfahren Sie von Ihrem BlueBridge-Ansprechpartner.
 - k. Zusätzliche Leistungen, insbesondere hinsichtlich der in den Punkten (g), (h), (i) und (j) genannten Leistungen, bedürfen einer vorherigen gesonderten und schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
4. Als Entgelt für die Leistungen gemäß vorstehenden Absätzen 1 und 2 zahlt das Unternehmen ein Wartungs- und Supportentgelt an BlueBridge gem. folgendem Berechnungsmodus:
- a. Das jährliche Wartungs- und Supportentgelt berechnet sich nach dem von BlueBridge genannten Prozentsatz, bezogen auf dem bei der Bestellung gezahlten Preis für die Software. Das jährliche Wartungs- und Supportentgelt wird jeweils am ersten Tag eines Lizenzprogrammjahres ermittelt und in Rechnung gestellt.

Die Formel für die jährliche Berechnung ist:

Prozentsatz Wartungs- und Supportentgelt x Lizenzpreis

Zu Beginn eines folgenden Lizenzprogrammjahres wird dann das Folgeentgelt für die Software jeweils jährlich gemäß vorstehendem Absatz (a) erhoben.

- b. Der von BlueBridge genannte Prozentsatz für die Berechnung des Wartungs- und Supportentgelts kann durch BlueBridge mit einer schriftlichen Ankündigung von mindestens 60 Tagen vor Ablauf eines Lizenzprogrammjahres mit Wirkung zum Beginn des neuen Lizenzprogrammjahres erhöht werden. Die Erhöhung darf jedoch pro Lizenzprogrammjahr nicht mehr als 2 Prozent bezogen auf den Bezugspreis

gemäß vorstehendem Absatz (a) betragen (also z.B. Erhöhung von 20% auf 22%). Das Unternehmen kann den Wartungs- und Support-Plan innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Erhöhungsankündigung mit Wirkung für sich und alle verbundenen Unternehmen außerordentlich kündigen.

- c. Sollte die Maintenance & Support-Vereinbarung ablaufen, kann diese zu jeder Zeit wieder aufgenommen werden. Es werden dann alle bis dato fehlenden Beträge in Rechnung gestellt. Somit bleibt der Gesamtpreis gleich, ob die Vereinbarung durchgängig läuft oder ob diese zum späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen wird. Zum Beispiel wird die Software am 01.01.2012 gekauft mit einem Jahr Maintenance & Support, und eine Verlängerung wird fristgerecht zum 31.12.2012 gekündigt. Wenn die Vereinbarung dann am 01.03.2014 wieder aufgenommen werden soll, werden die Beträge für die Zeiträume 01.01.2013-31.12.2013 und 01.01.2014-31.12.2014 im März 2014 sofort fällig sein.

4. Downgrade-Recht

1. Das Unternehmen ist nach seinem freien Ermessen berechtigt, weiterhin mit einer bestehenden Version der Software zu arbeiten. So ist es nicht Pflicht, neue Service Packs sofort überall zu installieren.
2. Generell wird von BlueBridge allerdings immer nur die aktuellste Version angeboten, außer es ist eine separate schriftliche Vereinbarung vorhanden.
3. BlueBridge ist im Rahmen des Softwarelebenszyklus berechtigt, die Wartungsunterstützung für frühere Versionen einzustellen; wünscht das jeweilige Unternehmen noch Unterstützung/Fehlerbeseitigung, muss es die installierte Version gegen eine unterstützte, im Rahmen dieser Vereinbarung zur Nutzung berechnete Version/Edition austauschen.

BlueBridge Technologies AG, Buttenheim. März 2011