

## Allgemeine Erläuterungen zum Maintenance & Support-Programm



## Map4Plan 5 Lizenzprogramm

MindBusiness GmbH

Stand September 2009

## Inhaltsverzeichnis

Wartungs- & Supportvertrag .....	3
Hintergrund .....	3
Registrierungspflicht .....	3
Leistungen durch MindBusiness .....	3
Ausgeschlossene Leistungen .....	4
Konditionen .....	5

# Wartungs- & Supportvertrag

## Hintergrund

Um Kunden mit einer Map4Plan-Lizenz bestmöglich zu betreuen und mit regelmäßigen Updates versorgen zu können, muss bei der Bestellung ein Wartungs- & Support-Plan abgeschlossen werden.

## Registrierungspflicht

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

## Leistungen durch MindBusiness

1. MindBusiness übernimmt nach den Bestimmungen dieses Vertrages Wartungs- und Supportleistungen für die vom Unternehmen erworbene Map4Plan5-Lizenz. Diese umfassen die unten näher definierten Leistungen von Wartung inklusive Upgrade-Berechtigung und Support für Map4Plan 5, die MindBusiness selbst oder durch Dritte erbringen kann.
2. Bestandteile des Wartung- und Supportprogramms (auch „Maintenance & Support“ genannt) sind:
  - a. Upgrade-Berechtigung: Während der Laufzeit des Wartung- und Supportprogramms erhält das Unternehmen kostenlose Upgrades auf die neuesten Versionen der im Rahmen des Lizenzprogramms erworbenen Software.
  - b. Persönliche Supportleistungen: Dem Unternehmen wird ein fester Ansprechpartner genannt, der bei technischen Problemen und sonstigen Fragen unterstützt. Dieser Ansprechpartner steht generell während der Geschäftszeiten der MindBusiness zur Verfügung.
  - c. E-Mail-Support: Zusätzlich können Anfragen per E-Mail an die von MindBusiness genannte E-Mail-Adresse gesendet werden.
  - d. Priorisierte Bearbeitung von Anfragen: Durch Mitteilung Ihrer SIN werden Ihre Anfragen automatisch auf Priorität 1 eingestuft, so dass MindBusiness Ihnen schnellstmöglich eine Antwort geben kann. Die SIN sollte sich immer in der Betreffzeile einer an MindBusiness gesendeten E-Mail befinden bzw. am Telefon genannt werden.
  - e. Unterstützung bei der Verteilung der Software: Bei Bedarf unterstützt die MindBusiness Sie gerne beim Rollout der Software. Des Weiteren bekommt das Unternehmen ein ausführliches Handbuch in PDF-Format mit den nötigen Schritten für die Installation.

## Ausgeschlossene Leistungen

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. MindBusiness bietet diese Leistungen nur auf Englisch oder Deutsch an.
- c. Wartungs- und Supportleistungen für vom Unternehmen erworbene Software, die nicht unter den von MindBusiness vorgegebenen Einsatzbedingungen oder auf anderen als von MindBusiness 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 MindBusiness besteht auch für diese anderen Programme ein schriftlicher Wartungsvertrag.
- g. Anpassungen der Software, es sei denn, dies werden separat mit der MindBusiness vereinbart.
- 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 der MindBusiness vereinbart. Mehr Informationen zu Schulungsmöglichkeiten erfahren Sie auf der Webseite der MindBusiness bzw. von Ihrem benannten Support-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.

## Konditionen

Als Entgelt für die Leistungen gemäß vorstehenden Absätzen zahlt das Unternehmen an die MindBusiness ein Wartungs- und Supportentgelt in **Höhe von 49,00 € pro Lizenz und Jahr**.

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

Das Unternehmen kann den Wartungs- und Supportvertrag 4 Wochen vor Ablauf des Jahresvertrags mit Wirkung für sich und alle verbundenen Unternehmen kündigen.

MindBusiness GmbH

Siemensstraße 30  
63755 Alzenau  
Deutschland

E-Mail: [info@mindbusiness.de](mailto:info@mindbusiness.de)

[www.mindbusiness.de](http://www.mindbusiness.de) / [www.share4suite.de](http://www.share4suite.de) / [www.map4suite.de](http://www.map4suite.de)

© 2009 MindBusiness GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Map4Plan® ist ein eingetragenes Warenzeichen der MindBusiness GmbH in Deutschland.