

# BlueSpice

## Subskriptionsvertrag

Vertragsnummer: C\_15/10/01/St



Hallo Welt! - Medienwerkstatt GmbH  
Residenzstraße 2  
93047 Regensburg  
Deutschland

## Präambel

Der Anbieter ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Regensburg und bietet IT-Leistungen zu Open-Source-Softwareprodukten an. Der Anbieter bietet Geschäftskunden auch Subskriptionsverträge betreffend IT-Leistungen für Open-Source-Softwareprodukte an. Der vorliegende Vertrag regelt die Rahmenbedingungen für Subskriptionsverträge zwischen dem Anbieter und Geschäftskunden.

## § 1 Definitionen

**First-Level-Support:** Die Beantwortung immer wiederkehrender, bekannter Fragen in standardisierter Form.

**Leistungspaket:** Die unterschiedlichen Leistungspakete definieren die vertraglich geschuldeten Leistungen und Abrechnungsmodalitäten für die vertragsgegenständliche Subskription.

**Managed Services:** Vom Anbieter zentral bereitgestellte Dienste wie beispielsweise Cloud-Infrastruktur, Services zur Unterstützung mehrerer Wikis, Dienste zur Spambekämpfung oder einen Zugang zu einem Extensionskatalog und Updateservice. Die Managed Services dienen zur Verwaltung der vom Anbieter bereitgestellten Software-Leistungen.

**Patches:** Vom Anbieter entwickelte Software, die überarbeiteten Codeteile zu einer dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellten Open-Source-Software enthält.

**Second-Level-Support:** Unterstützt den First-Level-Support durch Weiterbildung am Arbeitsplatz als auch durch die Dokumentation neu erarbeiteter Lösungen, um das Wissen für den First-Level-Support nutzbar zu machen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des Second-Level-Supports, wird diese an den Third-Level-Support weitergeleitet. Auch Tickets, deren Lösung den Eingriff in die Programmlogik oder die Datenbank erfordern, werden an den Third-Level-Support weitergeleitet.

**Subskription:** Der Anbieter bietet Kunden gegen Entgelt Subskriptionen an. Mit Abschluss des Subskriptionsvertrages entsteht zwischen den Parteien ein Dauerschuldverhältnis. Die Subskription berechtigt den Kunden zum Bezug der Leistungen des Anbieters während der Vertragslaufzeit. Die Leistungen des Anbieters werden in den Leistungspaketen definiert.

**Third-Level-Support:** Der Third-Level-Support setzt sich aus Spezialisten aus der Softwareentwicklung des Anbieters zusammen und stellt die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Supportorganisation dar.

**Update:** Vom Anbieter entwickelte Software mit kleineren neuen Funktionen und ggf. mit korrigierten Fehlern zu einer, dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellten, Open-Source-Software.

**Upgrade:** Unter Upgrades werden Software-Versionssprünge zwischen „Major Releases“ verstanden. Major Releases unterscheiden sich von Updates durch grundlegende Änderungen in der Softwarearchitektur, im Funktionsumfang oder im Skinning. Sie werden durch eine Änderung der Hauptversionsnummer (zum Beispiel BlueSpice 2.x nach BlueSpice 3.x) oder durch Änderungen des Produktnamens gekennzeichnet. Upgrades im Sinne dieses Vertrages sind vom Anbieter entwickelte Upgrades des letzten Major Release auf den jeweils aktuellen.

**Verbundenes Unternehmen:** Ein Unternehmen, das über den Mehrheitsbesitz an einem anderen Unternehmen verfügt oder die Kontrolle über dieses Unternehmen ausübt, unter der Kontrolle oder im Mehrheitsbesitz dieses Unternehmens steht oder zusammen mit diesem Unternehmen unter der gemeinsamen Kontrolle bzw. im Mehrheitsbesitz eines anderen Unternehmens steht, wobei „Kontrolle“ die mittelbare oder unmittelbare Verfügungsgewalt ist, einen beherrschenden Einfluss auf die Geschäftsführung und Richtlinien eines Unternehmens auszuüben, sei es durch den Besitz an stimmberechtigten Wertpapieren, per Vertrag oder anderweitig.

**Vertragssoftware, vertragsgegenständliche Software:** Vom Anbieter öffentlich zugänglich gemachte oder zum Download bereitgestellte Open-Source-Software einschließlich Patches, Updates und Upgrades zu dieser Open-Source-Software, soweit vertraglich geschuldet. Bei der Software handelt es sich um von Dritten entwickelte Open-Source-Software als auch um individuelle Programmierungen des Anbieters.

## § 2 Geltungsbereich und Abwehrklausel

### (1) Vertragspartner

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Rechte und Pflichten für Leistungen der Hallo Welt! – Medienwerkstatt GmbH (**Anbieter**) gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen als Kunden (**Kunden**). Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (**Unternehmer**).

### (2) Verbraucher

Dieser Vertrag richtet sich nicht an Verbraucher als Kunden. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (**Verbraucher**).

### (3) Keine Geltung abweichender oder ergänzender AGB

Abweichende oder ergänzende Vertragsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen; sie gelten auch dann nicht, wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widerspricht.

## § 3 Zustandekommen des Vertrages

### (1) Vertragsschluss über ein Bestell- und Bezahlssystem des Anbieters

Der Kunde hat die Möglichkeit, über die Website des Anbieters im Rahmen eines Bestell- und Bezahlsystems ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages abzugeben. Mit dem Betätigen des Bestätigungsbuttons im Rahmen dieses Bestell- und Bezahlsystems gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab. Der Vertrag zwischen Kunden und Anbieter kommt zustande, indem der Anbieter das verbindliche Angebot annimmt und den Vertragsschluss dem Kunden schriftlich oder in Textform bestätigt.

## *(2) Zustandekommen des Vertrages im Übrigen*

Der Kunde kann unabhängig von dem Bestell- und Bezahlssystem des Anbieters schriftlich oder in Textform ein Angebot auf Abschluss eines Subskriptionsvertrages abgeben. In diesem Fall kommt der Vertrag zustande, wenn der Anbieter das Angebot des Kunden annimmt und den Vertragsschluss dem Kunden schriftlich oder in Textform bestätigt.

## **§ 4 Vertragsbestandteile**

(1) Der Vertrag besteht aus den folgenden Bestandteilen:

- a) Dem vorliegenden Subskriptionsvertrag, der die Rahmenbedingungen schafft, damit der Anbieter die notwendige Software und Dienstleistungen für den Kunden bereitstellen kann sowie
- b) den in den Anlagen ergänzenden Bedingungen, welche die vertraglichen Leistungen für das vom Kunden gewählte Leistungspaket konkretisieren.

(2) Zusätzliche, nicht von diesem Vertrag erfasste Leistungen müssen vertraglich gesondert vereinbart werden.

## **§ 5 Vertragsinhalt**

*(1) Anspruch auf Leistungen im Rahmen der Subskription*

Inhalt des Vertrages sind die in den Leistungspaketen definierten Leistungen des Anbieters, auf die der Kunde für die Dauer des Vertrages einen Anspruch im vertraglichen Umfang hat.

*(2) Software-, Support- und Managed-Services-Leistungen*

Die Subskription des Kunden umfasst, abhängig vom jeweiligen Leistungspaket:

- a) Software-Subskription: Die Bereitstellung von Software-Produkten.
- b) Support-Subskription: Produkt- und Entwicklungssupport, Störungsanalyse und –beseitigung, Installationsdienstleistungen für Updates und Patches.
- c) Managed-Services-Subskription: Bereitstellung ergänzender Services zur Verwaltung der Software.

*(3) Eine Subskription je Softwareeinheit*

Vertragsgegenstand sind Subskriptionen je Softwareeinheit. Eine Softwareeinheit bemisst sich nach der Anzahl der zum Betrieb der Software notwendigen Datenbanken. Zu jeder Softwareeinheit gehört eine

Datenbank. In geclusterten Datenbanken zählt jede Cluster-Einheit eigenständig. Kunden müssen die Anzahl der Subskriptionen erwerben, die der Gesamtzahl der genutzten Softwareeinheiten bzw. Datenbanken entspricht.

*(4) Vertragsänderung durch Nutzung weiterer Softwareeinheiten*

- a) Der Anbieter bietet dem Kunden die Möglichkeit, weitere Softwareeinheiten zu nutzen, als ursprünglich vertraglich vereinbart. Diese Möglichkeit stellt ein Angebot des Anbieters auf Vertragsänderung um Erweiterung der zusätzlich genutzten Softwareeinheiten dar. Nutzt der Kunde mehr Softwareeinheiten als vertraglich vereinbart, nimmt der Kunde das Angebot auf Vertragsänderung des ursprünglichen Vertrages um Erweiterung der zusätzlich genutzten Softwareeinheiten zu den in diesem Vertrag geregelten Konditionen an.
- b) Der Anbieter nimmt das Angebot des Kunden auf Vertragsänderung und Erweiterung um die tatsächlich genutzten Subskriptionen bereits jetzt an.
- c) Der Kunde hat die entsprechenden Subskriptionsgebühren seit Vertragsänderung nachzuzahlen, unbeschadet der übrigen Rechte, die dem Anbieter gesetzlich zustehen.

*(5) Wechsel von Leistungspaketen innerhalb des Subskriptionsvertrages*

Der Kunde kann das Leistungspaket wechseln und die mit einem anderen Leistungspaket verbundenen Leistungen beziehen, ohne den bisherigen Subskriptionsvertrag kündigen und/oder eine zusätzliche Subskription erwerben zu müssen. Einen Wechsel des Leistungspaketes muss der Kunde dem Anbieter schriftlich mitteilen. Der Wechsel bedarf der vorherigen Zustimmung des Anbieters in Text- oder Schriftform.

*(6) Verbundene Unternehmen des Kunden*

Die Parteien können vertraglich vereinbaren, dass verbundene Unternehmen des Kunden Leistungen im Rahmen des Subskriptionsvertrages nutzen können, sofern der vorliegende Vertrag in die Vereinbarung eingebunden wird und ebenfalls gegenüber dem verbundenen Unternehmen des Kunden gilt.

## § 6 Software-Subskription

*(1) Software*

Der Anbieter stellt dem Kunden Software in verschiedenen Editionen zum Download zur Verfügung. Der Umfang der vom Kunden subskribierten Edition wird im Web in einem Softwarekatalog publiziert. Der Publikationsort des Katalogs ist in den Anlagen beschrieben.

*(2) Softwarepflege*

Der Anbieter bietet Softwarepflegeleistungen zu der zur Verfügung gestellten Software an. Softwarepflegeleistungen bestehen aus der Zurverfügungstellung von Patches sowie Updates. Der Anbieter stellt in regelmäßigen Abständen die von ihm erstellten Patches und Updates am Publikationsort zum Download bereit. Der Publikationsort ist in den Anlagen beschrieben.

### (3) *Upgrades*

Der Anbieter stellt Kunden auch Upgrades zum Download bereit. Upgrades über mehrere Major Releases sind vertraglich nicht geschuldet.

### (4) *Kundenspezifische Anpassungen, Erweiterungen und Erstellung von Softwareprodukten*

Der Kunde hat einen Anspruch auf Bezug der Softwarepflege und Upgrades im zur Verfügung gestellten Umfang. Kundenspezifische Anpassungen und Erweiterungen betreffend die Softwarepflege und Upgrades sowie die Erstellung von Upgrades über mehrere Major Releases können jedoch zusätzlich zu diesem Vertrag vereinbart werden. Für die Vergütung gilt § 14 Abs. 3.

### (5) *Einstellung der Softwarepflege und Upgrades für ältere oder eingestellte Softwareversionen*

Im Laufe des Lebenszyklus der zur Verfügung gestellten Software verändert sich der Umfang der Softwarepflege oder der Vertrieb einer zur Verfügung gestellten Open-Source-Software eines Dritten wird eingestellt. Aus diesem Grund stellt der Anbieter nach einigen Jahren die Softwarepflege und Upgrades für ältere Softwareversionen oder für Software, die nicht mehr vertrieben wird, ein.

- a) Der Anbieter wird für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Veröffentlichung der zur Verfügung gestellten Software, die Gegenstand der vertraglich geschuldeten Softwarepflege und Upgrades ist, diese vertraglich geschuldeten Leistungen erbringen. Betreffend den Zeitraum ist auf das Publikationsdatum der jüngsten Softwareversion (Minorversion) abzustellen.
- b) Stellt der Anbieter die Softwarepflege für eine Softwareversion ein, wird er dies dem Kunden zwei Monate vor deren Einstellung über den im Web publizierten Softwarekatalog bekannt geben.
- c) Stellt der Anbieter Softwarepflegeleistungen für eine Softwareversion ein, kann der Kunde den Subskriptionsvertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Mitteilung des Anbieters über den im Web publizierten Softwarekatalog mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende in Text- oder Schriftform kündigen.

### (6) *Kein Anspruch auf zeitlich unbefristete Verfügbarkeit von Software, Pflegeleistungen und Upgrades*

Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine zeitlich unbegrenzte Verfügbarkeit aller im Softwarekatalog gelisteten Software zum Download. Der Anbieter kann die Veröffentlichung von im Softwarekatalog aufgelisteter Software, Pflegeleistungen und Upgrades nach deren Zurverfügungstellung für den Kunden nach Ablauf einer angemessenen Frist einstellen. Der Anbieter wird die Software, Pflegeleistungen und Upgrades mindestens zwei Monate bereithalten und deren Einstellung vier Wochen vor deren Einstellung über den im Web publizierten Softwarekatalog anzeigen.

### (7) *Nutzungsrechte*

Die dem Nutzer zur Verfügung gestellte Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades sind urheberrechtlich geschützte Werke. Die ausschließlichen Nutzungsrechte daran stehen grundsätzlich dem Urheber zu.

- a) Sofern nicht anders geregelt, verwendet der Anbieter bei der zur Verfügung gestellten Software von Drittanbietern freie Open-Source-Lizenzen und stellt seine vom ihm selbst entwickelten Softwareleistungen ebenfalls unter eine freie Open-Source-Lizenz (i.d.R. GPL 2 oder höher).
- b) Der Kunde hat an der vom Anbieter zur Verfügung gestellten Software diejenigen einfachen Nutzungsrechte, die sich aus der jeweiligen Softwarelizenz ergeben. Für eine ordnungsgemäße Lizenzierung hat der Kunde vor Nutzung der Software die jeweils einschlägigen Lizenzbedingungen zu akzeptieren und zu jeder Zeit einzuhalten.
- c) Abhängig vom jeweiligen Softwarepaket werden eine oder mehrere Versionen von Open-Source-Software zur Verfügung gestellt, auf der die weiteren individuellen Programmierungen des Anbieters zu Softwarepflegeleistungen und Upgrades basieren. Diese individuellen Programmierungen des Anbieters können nur genutzt werden, sofern der Kunde eine Version der jeweils frei zugänglichen Open-Source-Lizenzbedingungen (insbesondere GPL V.2.0 und 3.0, Apache, New BSD) der Open-Source-Software akzeptiert, auf der die individuellen Programmierungen des Anbieters basieren. Die Lizenzbedingungen ergeben sich aus der jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingung, die bei der jeweiligen vom Anbieter angebotenen Softwareleistung genannt wird. Für eine ordnungsgemäße Lizenzierung hat der Kunde vor Nutzung der Software die jeweils einschlägigen Lizenzbedingungen zu akzeptieren und zu jeder Zeit einzuhalten.
- d) Im Übrigen ergeben sich die Nutzungsrechte für vom Anbieter individuell erstellte Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades aus der jeweiligen Softwarelizenz des Anbieters.

#### *(8) Veränderungen am Source-Code der Software*

Der Anbieter geht bei der Übernahme der in diesem Vertrag geregelten Leistungen von einem bestimmten Stand der zu pflegenden Software aus. Um seine Leistungen vertragsgemäß erbringen zu können, ist der Anbieter darauf angewiesen, dass der Kunde die Software selbst nicht verändert, sondern alle Eingriffe in den Source-Code dem Anbieter überlässt. Für die Dauer der Vertragslaufzeit vereinbaren die Vertragsparteien, dass ein Eingriff in den Source-Code der Anwendung nur durch den Anbieter erfolgt. Ausnahmen von dieser Regelung (z.B. bei Cloud- oder Technologiepartnern) sind in den Anhängen ausgewiesen.

#### *(9) Gewährleistung*

- a) Der Anbieter leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der vom Anbieter entwickelten und zum Download bereitgestellten Softwarepflegeleistungen und Upgrades sowie dafür, dass der Kunde die vom Anbieter entwickelten und zum Download bereitgestellten Softwarepflegeleistungen und Upgrades ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Softwarepflegeleistungen und Upgrades in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt werden, die den im Lizenzschein genannten Anforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde oder Dritte an Softwarepflegeleistungen und Upgrades vorgenommen haben, ohne hierzu kraft Gesetzes, dieses Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters berechtigt zu sein.

- b) Die Beseitigung von Störungen und Schäden der vom Anbieter zum Download bereitgestellten Softwarepflegeleistungen und Upgrades, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch unerlaubte Veränderung des Source-Codes durch den Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden und für die kein Gewährleistungsanspruch des Kunden besteht, kann im Einzelfall zwischen den Parteien gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.
- c) Der Anbieter leistet keine Gewähr für die Beschaffenheit der zum Download bereitgestellten Open-Source-Software Dritter.
- d) Ist der Kunde Unternehmer, hat er die Softwarepflegeleistungen und Upgrades unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt. § 377 HGB findet Anwendung.
- e) Ist der Kunde Unternehmer, ist der Anbieter im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, mithin nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels (**Nachbesserung**) oder zur Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Softwarepflegeleistungen und Upgrades übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird der Anbieter dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Softwarepflegeleistungen und Upgrades verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.
- f) Der Anbieter ist berechtigt, die Gewährleistung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Der Anbieter genügt seiner Pflicht zur Nachbesserung auch, indem er mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf seiner Homepage zum Download bereitstellt und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- g) Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln verjähren in einem Jahr, außer der Mangel wurde arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt im Falle des Verkaufs auf einem Datenträger mit der Ablieferung der Vertragssoftware, im Falle des Verkaufs mittels Download aus dem Internet nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich.

## § 7 Support-Subskription

### *(1) Produktsupport, Entwicklungssupport und Training*

Der Anbieter erbringt gegenüber dem Kunden Supportdienstleistungen in Form von Produktsupport, Entwicklungssupport und Training:

- a) Produktsupport:  
Dieser umfasst First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software und Hilfe bei der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software. Der

Produktionssupport bietet keine Hilfe bei Code-Entwicklung, Layout und Design, System-, Netzwerk- oder Architektur-Design, Server-Optimierungen, Implementierung von Sicherheitsregeln oder -richtlinien, Rechtemanagement, inhaltliche Gestaltung von Websites, Support von Drittparteiensoftware (v.a. MediaWiki-Erweiterungen), die zusammen mit der Software des Anbieters zur Verfügung gestellt werden;

b) Entwicklungssupport:

Dieser umfasst Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsgegenständlichen Software, Hilfe bei Fragen der Architektur und Konfiguration der vertragsgegenständlichen Software sowie bei Systematisierung und Integration in die Distribution;

c) Training:

Dies umfasst die Schulung von Anwendern, Administratoren und Entwicklern.

## (2) Supportkontingente

Der zeitliche Umfang der Supportdienstleistungen ist in den jeweils geltenden Anlagen zu den Leistungspaketen aufgeführt. Die Supportkontingente dienen u.a. dem Einspielen der Updates und Patches im Rahmen der Softwarepflege. Der Kunde kann die Supportstunden sammeln und kombiniert verwenden. Das noch verbleibende Supportstundenkontingent verfällt jedoch am Ende des Kalenderjahres. Das verbleibende Supportkontingent kann mit Aufwänden für ein Upgrade verrechnet werden. Ausgenommen von dieser Regelung sind Subskriptionen mit unbegrenztem Support.

## (3) Online-Handbuch

Für Anwenderfragen (First-Level-Support) steht dem Kunden ein kostenloses Online-Benutzerhandbuch zur Verfügung, das fortlaufend vom Anbieter oder von Dritten aktualisiert wird.

## (4) Schnittstellen für Supportanfragen und Störungsmeldungen (Kommunikationskanäle)

Für vertiefte Fragen, die im Online-Benutzerhandbuch nicht oder nicht ausreichend dokumentiert sind (Second-Level-Support), vor allem aber für Störungsmeldungen, stellt der Anbieter Kunden ein Ticketsystem und eine telefonische Hotline bereit oder er stellt den Kontakt zu einem persönlichen Ansprechpartner her. Darüber können zwei Personen, die der Kunde dem Anbieter schriftlich zu benennen hat, dem Anbieter Anfragen zur Handhabung der Software stellen.

## (5) Analyse und Hilfe

Der Anbieter wird Personal mit ausreichenden Fachkenntnissen vorhalten, um folgende Leistungen zu erbringen:

a) Störungsanalyse:

Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der vertragsgegenständlichen Software auftreten, wird der Kunde dem Anbieter je nach Vereinbarung telefonisch, über ein Ticketsystem oder per E-Mail vermutete oder nachweisliche Programmfehler mitteilen. Der Kunde wird dem Anbieter hierzu alle zur Analyse der Störung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. Der Anbieter

wird die vom Fehler betroffenen Software- und Anlagenteile analysieren und telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketsystem Hinweise geben, wie die Störung beseitigt werden kann.

b) Hilfe bei Störungen:

Ergibt die Störungsanalyse, dass es sich um eine Störung der vertragsgegenständlichen Software handelt, erhält der Kunde telefonisch, via Ticketsystem oder per E-Mail Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Fehler werden durch die Entwicklung von Korrekturprogrammen (Patches) beseitigt. Der Anbieter ergänzt oder verbessert - soweit erforderlich - die Dokumentation der Software.

(6) *Störungsklassen und Reaktionszeiten*

Der Anbieter wird alle vom Kunden gemeldeten Fehler oder Störungen zeitnah bearbeiten. Hierzu gelten die in den ergänzenden Bedingungen ausgewiesenen Reaktionszeiten. Die Priorität der Störungen wird vom Anbieter weiter in drei Störungsklassen abgestuft.

Störungsklasse	Reaktionszeit
<p><b>Prioritätsgrad 1 (Dringend)</b> Das gesamte System des Kunden ist gestört oder es liegt eine nachhaltige Störung des Programmablaufs (z.B. Datenbankabsturz oder -crash) vor, aus der eine <i>vollständige</i> Funktionsuntüchtigkeit des Systems beim Kunden resultiert. Eine Störung von Systemteilen, die zur Störung aller Arbeitsabläufe führt, hat ebenfalls den Prioritätsgrad 1.</p>	<p>Der Anbieter wird in diesem Fall unverzüglich tätig und den Kunden während der üblichen Bürozeiten über den Stand der Problemlösung informieren.</p>
<p><b>Prioritätsgrad 2 (Mittel)</b> Teile des gesamten Systems sind durch eine Störung nicht verwendbar bzw. in Teilen der Programmabläufe treten nicht unerhebliche Störungen auf.</p>	<p>Der Anbieter wird am Tag der Störungsmeldung die Problemlösung aufnehmen und den Kunde täglich über den Stand der Problemlösung informieren.</p>
<p><b>Prioritätsgrad 3 (Gering)</b> Kleinere Probleme oder Anforderungen, die den Einsatz der Programme nicht in Frage stellen oder durch Workarounds behoben werden können.</p>	<p>Der Anbieter wird innerhalb von fünf Arbeitstagen mit der Problemlösung beginnen und den Kunde monatlich über den Stand der Problemlösung informieren.</p>

#### *(7) Einstellung von Support für ältere Softwareversionen*

Im Laufe des Lebenszyklus der zur Verfügung gestellten Software verändert sich der Umfang der Supportdienstleistungen oder der Vertrieb einer zur Verfügung gestellten Open-Source-Software eines Dritten wird eingestellt. Aus diesem Grund stellt der Anbieter nach einigen Jahren die Supportdienstleistungen für ältere Softwareversionen oder für Software, die nicht mehr vertrieben wird, ein. Hier gilt folgendes:

- a) Der Anbieter wird für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Veröffentlichung der zur Verfügung gestellten Software, die Gegenstand der vertraglich geschuldeten Supportdienstleistungen ist, Supportdienstleistungen erbringen. Betreffend den Zeitraum ist auf das Publikationsdatum der letzten Softwareversion abzustellen.
- b) Stellt der Anbieter die Supportdienstleistungen für eine Softwareversion ein, wird er dies dem Kunden zwei Monate vor Einstellung über den im Web publizierten Softwarekatalog der Supportdienstleistungen mitteilen.
- c) Stellt der Anbieter Dienstleistungen für eine Softwareversion ein, kann der Kunde den Subskriptionsvertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Mitteilung des Anbieters über den im Web publizierten Softwarekatalog mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende in Text- oder Schriftform kündigen.

#### *(8) Servicezeiten und Abdeckung*

Der Anbieter erbringt Supportleistungen und Störungsanalysen entsprechend den Angaben in den Anhängen.

#### *(9) Zusätzliche Supportleistungen und vergünstigter Supporttarif*

Supportdienstleistungen, die über das vertraglich vereinbarte Kontingent hinausgehen oder von diesem nicht umfasst sind, können gesondert vereinbart werden. Der Anbieter erbringt zusätzliche Supportdienstleistungen zu einem vergünstigten Stundensatz, der in den Anlagen zu den Leistungspaketen ausgewiesen ist.

#### *(10) Gesonderte Vergütung für die Beseitigung von Störungen und Schäden*

Die Beseitigung von Störungen, die von diesem Vertrag nicht umfasst sind, beispielsweise weil sie ihre Ursache nicht an der vertragsgegenständlichen Software haben, sondern aufgrund von Fehlbedienung, fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind, übernimmt der Anbieter nur nach gesonderter Vereinbarung auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Vergütung, wenn ihm zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Personal zur Verfügung steht. Eine Verrechnung mit dem Supportstundenkontingent ist in diesem Fall nicht möglich. Eine gesonderte Vergütung fällt auch dann an, wenn sich erst im Zuge der Störungsanalyse erweist, dass die Störungsursache nicht in der vertragsgegenständlichen Software zu finden ist.

#### (11) *Gesonderte Vergütung bei Support nicht-unterstützter Software*

Supportdienstleistungen im Sinne dieses Vertrages beziehen sich nur auf die vertragsgegenständliche Software. Supportdienstleistungen für andere Erweiterungen oder kundenseitiges Customizing müssen vertraglich separat vereinbart werden.

## § 8 Managed-Services-Subskription

### (1) *Managed Services*

Je nach Leistungspaket hat der Kunde Zugang zu Managed Services. Managed Services ermöglichen dem Kunden die Nutzung von Software des Anbieters, die auf dem Server des Anbieters oder auf einem Drittservers gespeichert ist, über eine Internetverbindung.

### (2) *Funktionsumfang*

Der Anbieter setzt die für Managed Services erforderliche Software in der jeweils aktuell angebotenen Version ein. Bei Software von Drittanbietern wird diese aktualisiert, soweit es für den Betrieb des Gesamtsystems notwendig ist. Die Aktualisierung der Vertragssoftware, das Einspielen von Updates oder Patches wird dem Kunden frühzeitig angekündigt, sofern die Benutzung des Systems durch die Aktualisierung beeinträchtigt wird.

### (3) *Ort und Übergabepunkt*

Die Managed Services verbleiben auf den Servern des Anbieters oder des Drittanbieters und werden unter der in den Anlagen dieses Vertrags genannten URL an der Schnittstelle des vom Anbieter oder des Drittanbieters betriebenen Datennetzes zum Internet zur Nutzung bereitgestellt. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem Übergabepunkt ist vom Anbieter nicht geschuldet.

### (4) *Verfügbarkeit*

- a) Der Anbieter erbringt die vertraglich geschuldeten Managed Services soweit vertraglich nichts anderes bestimmt ist mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5%.
- b) Die Gesamtverfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungsarbeiten. Der Anbieter ist berechtigt, die Wartungsarbeiten werktags in der Zeit von 17 bis 21 Uhr für insgesamt zwei Stunden im Kalendermonat durchzuführen. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist.

- c) Eine Rückvergütung von Entgelten bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegenden Störung ist ausgeschlossen.
- d) Der Anbieter kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwer wiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

#### *(5) Speicherplatz*

Soweit vertraglich vorgesehen, kann der Kunde den Umfang des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes oder anderer Leistungsmerkmale bei der Bestellung wählen. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, auf der für ihn eingerichteten Datenbank seine Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Vertragssoftware zugreifen kann. Der Anbieter schuldet in diesem Fall nur die Zurverfügungstellung der in der Bestellung genannten Leistungsmerkmale. Den Anbieter treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### *(6) Löschung von Daten am Ende einer Frist*

Nach Ablauf einer achtwöchigen Frist werden die in der Datenbank vorhandenen Daten des Kunden endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar – gelöscht. Diese Löschung erfolgt ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Kunden.

#### *(7) Datenherausgabe*

Der Kunde kann die in der vom Anbieter eingerichteten Datenbank abgelegten Daten, die er im Rahmen der Service-Nutzung in das System eingestellt hat, nach einer Kündigung des Services herunterladen. Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen dem Anbieter hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.

#### *(8) Datensicherheit*

Je nach vertraglich vereinbarter Leistung trägt der Anbieter für eine ausreichende Datensicherung gegen Datenverlust bei Serverabsturz oder unbefugten Zugriff Dritter Sorge. Sofern nicht anders geregelt, obliegt es dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der vertragsgegenständlichen Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

#### *(9) Nutzungsrechte*

Bei den Managed Services zu Grunde liegenden Software als bei deren optischen Darstellung handelt es sich um urheberrechtlich geschützte Werke. Die ausschließlichen Nutzungsrechte daran stehen grundsätzlich dem Urheber zu. Der Kunde hat während der Laufzeit dieses Vertrages Zugang zu den jeweiligen vom Anbieter öffentlich zugänglich gemachten Managed Services. Der Kunde darf die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Managed Services ausschließlich zu den in den Leistungspaketen beschriebenen Zwecken mit namentlich genannten Benutzern nutzen. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist die Anzahl der Nutzer unbegrenzt.

(10) *Verantwortlichkeit des Anbieters für Inhalte des Kunden*

- a) Der Kunde ist für alle über die Managed Services veröffentlichten Inhalte – vor allem für die Inhalte eines gehosteten Wikis – selbst verantwortlich und stellt den Anbieter von jeglicher Haftung hinsichtlich der übermittelten bzw. veröffentlichten Inhalte frei.
- b) Kunden werden hiermit darauf hingewiesen, dass eine gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internetseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Kunden müssen der Impressumspflicht selbst nachkommen.
- c) Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen. Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichert, in das Internet einstellt oder versenden wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht, insbesondere Strafrecht, Urheberrecht, Marken und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Der Kunde verpflichtet sich, keine Daten oder Dateien zur Verfügung zu stellen, die einen Schadcode enthalten und keine Kettenbriefe oder so genannte Spam-E-Mails zu versenden.
- d) Ein Verstoß des Kunden gegen die § 8 Abs. 10 Buchstabe a) bis c) genannten Verpflichtungen berechtigt den Anbieter zur außerordentlichen Kündigung und zur Sperrung des Zugangs zur Vertragssoftware.
- e) Verstößt der Kunde gegen eine unter § 8 Abs. 10 Buchstabe a) bis c) genannte Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter durch den Verstoß entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung des Anbieters von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

(11) *Recht des Anbieters zur Unterbeauftragung Dritter*

Für die Bereitstellung von Managed Services können Dienstleistungen, Produkte und Servertechnologien Dritter erforderlich sein. Um diese Dienstleistungen, Produkte und Servertechnologien für den Kunden sicherzustellen, ist der Anbieter berechtigt, Drittanbieter unterzubeauftragen.

## § 9 Weitere Regelungen zur Leistungserbringung von Software-Subskription, Support und Managed Services

### (1) Fernwartung

Software-Subskription und Support-Leistungen (z.B. Installationen) werden grundsätzlich per Fernwartung erbracht, außer es ist individuell ein Vor-Ort-Service vereinbart.

### (2) Leistungen vor Ort

Die Leistungen werden auf Wunsch des Kunden am Installationsort durchgeführt, wenn die Datenverarbeitungseinheiten, auf denen das Programm installiert ist, funktionsbereit sind. Diese Vor-Ort-Leistung unterliegt einer gesonderten Vergütungspflicht. Ob die Leistungen per Fernwartung oder vor Ort erfolgen, entscheidet der Anbieter nach Rücksprache mit dem Kunden.

### (3) Weisungsbefugnisse

Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Die Parteien sind einander nicht weisungsbefugt.

## § 10 Leistungspaket

Das Leistungspaket legt fest, welche Leistungen vom Anbieter zu erbringen sind und welche Gebühren hierzu erhoben werden können:

Leistungspaket	Beschreibung	Ergänzende Bedingungen beschrieben in Anlage
<b>Produktivsystem</b>	Die Software-Subskription erfolgt zu Produktionszwecken. Das bedeutet: die Anwendung der Software (a) in einer Produktionsumgebung, (b) unter dem generellen Einsatz von Livedaten und/oder Anwendungen zu anderen als Entwicklungszwecken, (c) für die Erstellung zentraler Master-Systeme zum Betrieb mehrerer Instanzen (Masterwikis), der Qualitätssicherung oder Prüfung und/oder (d) für Backup-Instanzen.	1

<p><b>Cloud- und Hostinginstanzen</b></p>	<p>Der Kunde bucht die Anwendungssoftware direkt beim Anbieter in einer Cloud- oder Hosting-Umgebung zu Produktionszwecken.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>Akademische Subskription</b></p>	<p>Die akademische Subskription gewährt qualifizierten akademischen Einrichtungen Subskriptionsdienstleistungen ausschließlich zu Lehr-, Lern-, Forschungs- und Entwicklungszwecken. Sie darf zu keinem anderen Zweck eingesetzt werden.</p> <p>Qualifizierte akademische Einrichtungen müssen von einer nationalen Akkreditierungsstelle akkreditiert sein.</p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>Businesspartner und Technologiepartner</b></p>	<p>Die Business- und Technologiepartnersubskriptionen des Anbieters umfassen Dienstleistungen, die den Vertrieb von Subskriptionsdienstleistungen durch autorisierte Partner ermöglichen. Dabei verfolgen die Vertragsparteien das Ziel, eine dauerhafte Partnerschaft für die Anbahnung komplementärer Geschäfte rund um die Software BlueSpice zu entwickeln.</p> <p>Die Business- und Technologiepartner bahnen den Geschäftsabschluss mit dem Kunden vollständig an.</p> <p>Businesspartner vermitteln Subskriptionsvertragskunden an den Anbieter, schließen aber selbst keine Subskriptionsverträge ab. Sie erhalten ergänzend Software- und Supportsubskriptionen zu Demonstrations- und Vertriebszwecken.</p> <p>Technologiepartner sind auch die ausschließlichen technologische Ansprechpartner des Kunden. Der Anbieter liefert hierzu die getestete Software und den notwendigen Produkt- und Entwicklungssupport.</p> <p>Der Anbieter unterstützt die Partner bei Vertrieb und Werbung. Er erhebt nach einem festgelegten Regelsatz pro Verkauf eine Gebühr oder gewährt eine Provision.</p>	<p><b>4</b></p>

<p><b>Cloud- und Hostingpartner</b></p>	<p>Die Subskription stellt Kunden die Software für autorisierte Cloud- und Hosting-Leistungen bereit.</p> <p>Das bedeutet: die Anwendung der Software für die Erstellung zentraler Master-Systeme zum Betrieb mehrerer Instanzen (Masterwikis, Cloud, Hosting), der Qualitätssicherung oder Prüfung und/oder für Backup-Instanzen.</p> <p>Der Anbieter unterstützt den Kunden bei Vertrieb und Werbung. Er erhebt nach einem festgelegten Regelsatz pro Verkauf eine Gebühr.</p>	<p>5</p>
<p><b>Evaluationssubskription</b></p>	<p>Evaluationssubskriptionen umfassen Dienstleistungen, deren alleiniger Zweck die zeitlich begrenzte Eignungsbewertung der Subskriptionen für den künftigen Einkauf beim Anbieter oder einem von ihm autorisierten Partner ist.</p> <p>Zum Zweck der Evaluierung der BlueSpice-Subskription werden gesonderte Konditionen für die Software-Subskription, Supportdienstleistungen und Managed Services gewährt. Von daher darf diese Subskription zu keinen anderen Zwecken (z.B. Produktions- oder Entwicklungszwecke) verwendet werden.</p>	<p>6</p>
<p><b>Entwicklungs-subskription</b></p>	<p>Entwicklungssubskriptionen stellen Software und Supportdienstleistungen ausschließlich zu Test- und Entwicklungszwecke bereit (z.B. als internes Test- oder Stagesystem). Entwicklungszwecke bedeutet die Anwendung der Software für den bestimmten Zweck a) der Entwicklung, b) der Erstellung von Prototypen, der Qualitätssicherung oder der Prüfung und c) der Vorstellung von Software oder Hardware, die mit oder auf der Software ausgeführt wird.</p> <p>Sie darf zu keinem anderen Zweck eingesetzt werden.</p>	<p>7</p>

## § 11 Pflichten des Kunden

### (1) *Benennung eines Ansprechpartners für den Anbieter*

Der Kunde teilt dem Anbieter einen Systemverantwortlichen sowie einen Stellvertreter mit. Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages und erteilen die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte und treffen Entscheidungen selbst oder können diese veranlassen.

### (2) *Reporting*

Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter umgehend zu benachrichtigen, wenn die tatsächliche Anzahl der von ihm verwendeten Softwareeinheiten oder Services die Anzahl der Einheiten überschreitet, für die der Kunde die entsprechenden Gebühren bezahlt hat. Er meldet die Anzahl der zusätzlichen Einheiten sowie das jeweilige Datum, an dem diese Einheiten erstmals verwendet wurden. Der Anbieter stellt die entsprechenden Services für diese Einheiten in Rechnung.

### (3) *Bereitstellung technischer Voraussetzungen*

Der Kunde wird selbst und auf seine Kosten die erforderlichen technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen schaffen, die auf seiner Seite für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software erforderlich sind. Dazu gehört insbesondere die funktionsfähige Bereithaltung von Endgeräten mit entsprechenden Browsern und deren Anbindung an den Leistungsübergabepunkt über eine geeignete Datenfernverbindung (z.B. Internetverbindung). Der Anbieter gibt bekannt, welche Browser-Typen, Datenbanken, Servertechnologien und Betriebssysteme von der Vertragssoftware unterstützt werden.

### (4) *Unterstützung bei der Störungsanalyse und -behebung*

Der Kunde wird auftretende Störungen dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Störungsuntersuchung und Störungsbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Störungsberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse der Störung geeignet sind, sofern diese verfügbar sind.

### (5) *Remote-Zugang*

Der Anbieter ist in der Lage und berechtigt, Leistungen per Fernwartung zu erbringen. Der Kunde hat dazu auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen geschaffen. Näheres ist in den Leistungspaketen geregelt.

### (6) *Gewährung von Zugang vor Ort*

Der Kunde hat bei einem Service vor Ort dem Personal des Anbieters den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die vertragsgegenständliche Software installiert ist, zu gestatten und zu ermöglichen. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Internetzugang, Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

## § 12 Schadensersatzanspruch des Anbieters

### (1) Anspruch auf Schadensersatz

Der Kunde ist berechtigt, die vom Anbieter zur Verfügung gestellten urheberrechtlich geschützten Leistungen nur im Rahmen des vertraglich vereinbarten zu nutzen, soweit der Anbieter die Rechte an diesen Leistungen hat. Bei einer vertragswidrigen Nutzung hat der Anbieter gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Schadensersatz.

### (2) Vertragswidrige Nutzung

Eine vertragswidrige Nutzung liegt insbesondere vor:

- a) bei der Bereitstellung von Softwarezugängen oder Softwaresubskriptionen an Drittparteien,
- b) in dem Gebrauch der Leistungen dieses Vertrages zum Support für Drittparteien,
- c) bei Weitervertrieb der vom Anbieter entwickelten Software durch den Kunden,

soweit dies vertraglich nicht vereinbart wurde.

### (3) Umfang des Schadensersatzanspruches

Der Umfang des Schadensersatzanspruches bemisst sich nach der Lizenzgebühr, die der Anbieter für die vertragswidrige Nutzung üblicherweise verlangt. Etwaige urheberrechtlich zulässige Zuschläge für fehlende Nutzungsrechte als auch die Geltendmachung weiteren Schadens bleiben hiervon unberührt.

## § 13 Recht des Anbieters auf Überprüfung der Vertragseinhaltung

Der Anbieter oder ein von ihm beauftragter Vertreter ist während der Laufzeit dieses Vertrages und ein Jahr darüber hinaus berechtigt, die Anlagen und Einrichtungen sowie die Unterlagen des Kunden daraufhin zu überprüfen, ob der vorliegende Vertrag vom Kunden eingehalten wird. Eine solche Überprüfung findet nur während der gewöhnlichen Geschäftszeiten des Kunden statt und wird mindestens vierzehn Tage vorher vom Anbieter schriftlich angekündigt. Der Anbieter teilt dem Kunden jede Nichteinhaltung mit. Der Kunde kann ab dem Datum dieser Mitteilung innerhalb von vierzehn Tagen, die Zahlungen für die jeweils bereitgestellten Subskriptionen für nicht gemeldete Softwareeinheiten leisten.

## § 14 Vergütung

### (1) *Subskriptionsgebühr*

Soweit in den Anlagen dieses Vertrages nicht ausdrücklich anders vereinbart, richtet sich die Vergütung des Anbieters nach der jeweils gültigen Servicegebühr für das vertragsgegenständliche Leistungspaket. Die Servicegebühr umfasst sämtliche Gebühren für die nach diesem Subskriptionsvertrag und den Anlagen vereinbarten Leistungen.

### (2) *Zusätzliche Kosten für externe Software*

Soweit Software bei einem externen Anbieter kostenpflichtig lizenziert werden muss, wird der Anbieter den Kunden hierauf im Rahmen des im Web publizierten Softwarekataloges hinweisen. Die Gebühren für den Download kostenpflichtiger Software sind vom Kunden zu tragen. Eine Zahlungsverpflichtung des Anbieters gegenüber einem externen Anbieter bei einem Download kostenpflichtiger Software durch den Kunden ergibt sich aus diesem Vertrag nicht.

### (3) *Vergütung kundenspezifischer Sonderanpassungen*

Für die Pflege und den Support von vom Anbieter gelieferten Sonderanpassungen (Customizing) und Software (Auftragsprogrammierung), die nicht in Leistungspaketen enthalten sind, erhält der Anbieter eine monatliche Vergütung von 1,5% der Lizenzkosten bzw. der Kosten für Sonderanpassungen. Die zusätzliche Vergütung ist in den Bestell- und Rechnungsunterlagen gesondert ausgewiesen.

### (4) *Vergütung zusätzlich beauftragter Leistungen*

Für zusätzlich zu diesem Vertrag vereinbarte Leistungen (wie z. B. die Anpassung und Einrichtung der Anwendung, Schulungsleistungen oder die Übernahme einer beim Kunden oder einem anderen Anbieter vorhandenen Datenbank), die der Anbieter im Auftrag des Kunden erbringt und die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, gelten die jeweiligen vertraglich vereinbarten Preise und Konditionen des Anbieters.

### (5) *Steuern*

Sämtliche Gebühren verstehen sich ohne Steuern. Steuern bezeichnen sämtliche Mehrwert-, Umsatz-, Verbrauchs- und sonstige Steuern, einschließlich Buß- und Zwangsgelder, Strafgebühren und Zinsen, jedoch keine Steuern, die ausschließlich auf die Erträge des Anbieters erhoben werden. Der Kunde zahlt dem Anbieter die Steuern, die dem Anbieter durch Erfüllung seiner in diesem Vertrag festgelegten Leistungen entstehen.

### (6) *Fälligkeit der Subskriptionsvergütung*

Die jeweilige Subskriptionsgebühr ist vom Kunden im Voraus für ein Kalenderjahr zu bezahlen und 14 Tage nach Rechnungsstellung durch den Kunden zur Zahlung fällig, soweit vertraglich nicht anders vereinbart.

#### (7) *Anhebung der Vergütung*

Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens sechs Monate nach Ablaufs des Quartals in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat und darf die Gebühren des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10% überschreiten. Sofern der Kunde mit der Gebührenanpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens der neuen Gebühren schriftlich kündigen.

#### (8) *Kreditkartenzahlung*

Bei Kreditkartenzahlung erteilt der Kunde dem Anbieter die Genehmigung, seine Kreditkarte mit dem Betrag für die Services und den bei Verlängerung der Subskription fälligen Betrag zu belasten; er verpflichtet sich, den Anbieter im Falle der Verlängerung die aktuellen Kreditkarteninformationen mitzuteilen.

## § 15 Haftung des Anbieters

#### (1) *Gesetzliche Haftung*

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters beruhen, haftet der Anbieter nach den gesetzlichen Vorschriften.

#### (2) *Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit*

Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet der Anbieter nur bei Nichtvorhandensein einer garantierten Beschaffenheit.

#### (3) *Leichte Fahrlässigkeit*

In allen übrigen Fällen haftet der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit nur, sofern eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages und Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (**Kardinalpflicht**). Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung beschränkt auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden vertraglich vereinbarten Vergütung.

#### (4) *Datenverlust*

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien, wozu sich der Kunde verpflichtet, eingetreten wäre, es sei denn, es liegt eine der Voraussetzungen nach § 15 Abs. 1 oder Abs. 2 vor.

#### (5) *Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz*

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

#### *(6) Geltungsbereich der Haftungserleichterung*

Die vorstehenden Haftungserleichterungen nach § 15 Abs. 2 bis 4 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

#### *(7) Haftungsbeschränkung bei Vertriebsleistungen durch Dritte*

Der Anbieter kann mit Geschäftspartnern Verträge zur Produktförderung, Vermarktung und Support abschließen. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Produkte oder Serviceleistungen, die diese Geschäftspartner deren Kunden unter gesondert zwischen ihnen abgeschlossenen Verträgen bereitstellen. Ebenso übernimmt der Anbieter keine Haftung für Handlungen oder zusätzliche Verpflichtungen der Geschäftspartner gegenüber den Kunden.

## **§ 16 Datenschutz**

#### *(1) Bundesdatenschutzgesetz und Server in Deutschland*

Die Vertragspartner beachten für Instanzen der vertragsgegenständlichen Software die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten, insbesondere die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Die Datenverarbeitung der durch den Anbieter gehosteten Instanzen findet auf einem Server in der Bundesrepublik Deutschland unter Geltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften statt.

#### *(2) Verarbeitung personenbezogener Daten*

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Der Anbieter wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Eine Übermittlung der Daten an Dritte – außer zur technischen Abwicklung an den Serverbetreiber – findet ohne Einwilligung des Kunden nicht statt.

#### *(3) Verschlüsselte Übertragung*

Eine verschlüsselte Übermittlung der Daten (SSL) kann gegen Gebühr eingerichtet werden. Hierzu bedarf es einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien.

#### *(4) Sicherung der Fernwartungseinrichtungen*

Der Anbieter ergreift geeignete Maßnahmen, damit Dritte nicht unberechtigt über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Kunden eindringen können. Der Anbieter wird mindestens die vom Kunden vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

#### *(5) Spiegelung und Datensicherung*

Die vom Kunden in der für ihn vom Anbieter eingerichteten Datenbank abgelegten Daten werden gespiegelt vorgehalten. Gegen Gebühr führt der Anbieter zusätzliche Datensicherungen für den Kunden durch.

#### (6) *Recht auf Spiegelung*

Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist (insbesondere zu Zwecken der Datensicherheit). Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

#### (7) *Sicherung der Zugangsdaten*

Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

#### (8) *Kundenliste*

Der Kunde ist damit einverstanden, in der Kundenliste des Anbieters genannt zu werden.

## § 17 Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragsteils Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind alle auf das Unternehmen der jeweiligen Vertragspartei bezogenen Tatsachen, Umstände und Vorgänge, die nicht offenkundig, sondern nur einem begrenzten Personenkreis zugänglich sind und an deren Nichtverbreitung die jeweilige Vertragspartei ein berechtigtes Interesse hat (**Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse**). Diese Vereinbarung gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl eigenen wie denen des Vertragspartners, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die betroffene Partei verpflichtet, den Vertragspartner vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

(2) Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

## § 18 Gewerbliche Schutzrechte

#### (1) *Kein Recht zur Markennutzung*

Der Kunde ist nicht berechtigt, Urhebervermerke, Logos, Lizenzbestimmungen oder sonstige Hinweise auf bestehende geistige Schutzrechte des Anbieters auf den Webseiten oder der Software zu entfernen oder eigene Urhebervermerke anzubringen.

## (2) *Keine Einräumung sonstiger gewerblicher Schutzrechte*

Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, werden mit vorliegendem Vertrag weder ausdrücklich noch stillschweigend Rechte oder Lizenzen zur Verwertung von Handelsnamen, Dienstleistungsmarken oder Warenzeichen gewährt, die entweder Eigentum des Anbieters, des Kunden, des Partners oder Eigentum Dritter sind. Dies beinhaltet insbesondere auch die Weitergabe der Software unter Verwendung der Warenzeichen des Anbieters.

# § 19 Verwertung von Ideen und geschütztem Material

## (1) *Freie Verwertung von Ideen*

Die Vertragsparteien kommen überein, dass der Nutzen der Subskription von Open-Source-Software in der schnellen Verfügbarkeit und Offenheit von Produktverbesserungen, Aktualisierungen und Neuentwicklungen im Ecosystem der Software liegt. Daher ist der Anbieter berechtigt, sein im Zuge und Verlauf eines Auftrages erarbeitetes technisches Know-how, die entwickelten Ideen, Methoden, Konzepte, Strukturen, Verfahren, Erfindungen, Entwicklungen, Prozesse, Entdeckungen, Weiterentwicklungen und sonstige Informationen und Materialien ohne Rechenschaftspflicht in jeder geeigneten Form zu verwerten, einschließlich für sich selbst und seine Kunden.

## (2) *Verwertung von geschütztem Material*

Die Vertragsparteien werden jedoch geschütztes geistiges Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners ohne Absprache nicht übersetzen, bearbeiten, ihr Arrangement ändern oder andere Bearbeitungen einschließlich von Fehlerberichtigungen vornehmen. Die Vertragspartner werden geschützte Vertragsprodukte oder geschütztes geistiges Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners auch nicht an Dritte weitergeben. Ausdrücklich nicht verwertet werden dürfen alle jene Informationen und Daten, die unter die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen fallen (z.B. personenbezogene Daten, Kundendaten- und Inhalte, Betriebsgeheimnisse). Ebenso ausgeschlossen sind Entwicklungen und Inhalte, deren Verwendung von beiden Vertragsparteien in einer schriftlichen Sondervereinbarung ausgeschlossen wurde (z.B. zum Entwickeln einer neuen Geschäftsidee).

# § 20 Vertragslaufzeit

## (1) *Beginn der Vertragslaufzeit*

Soweit nicht anders vereinbart, tritt der vorliegende Vertrag mit Zugang der Vertragsbestätigung durch den Anbieter in Kraft.

## (2) *Mindestlaufzeit und Kündigungsfrist*

Sofern in den Anhängen des Vertrags keine andere Laufzeit und Kündigungsfrist vereinbart ist, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls der Vertrag nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres von einem der Vertragsparteien gegenüber dem anderen Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

### (3) *Außerordentliche Kündigung*

Die fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt, sofern eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

### (4) *Kündigung in Schriftform*

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## § 21 Schlussbestimmungen

### (1) *Salvatorische Klausel*

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.

### (2) *Text- oder Schriftform*

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Text- oder Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam. Auf das Formerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

### (3) *Gerichtsstand*

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

### (4) *Rechtswahl*

Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

# Anlage 1: Produktivsystem

## 1. Softwaresubskription

Softwaresubskription	Starter	Standard	Premium
Edition BlueSpice pro <sup>1</sup>	Zwei Packages <sup>2</sup>	✓	✓
Anforderungen an Hard- und Software	Siehe <a href="#">Systemanforderung im Helpdesk</a>		
Übergabepunkt / Downloadbereich	<a href="#">BlueSpice Shop</a>		
Erstellung und Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung. Installationen von Updates werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>3</sup>	✓	✓	✓
Bereitstellung von Upgrades. Installationen von Upgrades werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>4</sup>	✓	✓	✓
Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters		
Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	Abrechnung nach Aufwand		
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	-	-	-

<sup>1</sup> Umfang siehe Softwarekatalog auf [bluespice.com](http://bluespice.com)

<sup>2</sup> Die Nutzung von mehr als zwei Softwarepaketen erweitert die Subskription automatisch auf das Leistungspaket „Standard“.

<sup>3</sup> Über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Updates und Upgrades der Software Dritter (v.a. MediaWiki, MediaWiki-Erweiterungen) erfolgen nur, soweit sie für den Betrieb von BlueSpice benötigt werden.

<sup>4</sup> Da Upgrades in der Regel den normalen Softwarepflegeaufwand übersteigen, werden über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Der Anbieter erstellt dazu einen Kostenvoranschlag. Servicezeiten für die Installation von Upgrades können nicht mit dem Supportpaket für unbegrenzten Support verrechnet werden.

## 2. Support-Subskription mit Störungsanalyse und Installationservice

Kommunikationskanäle	Kontaktdaten
Online-Handbuch	<a href="http://help.bluespice.com">help.bluespice.com</a>
Ticketsystem	<a href="http://support.hallowelt.com">support.hallowelt.com</a>
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang	VPN, SSH, Fernwartungs- oder Online-Meeting-System (z.B. Teamviewer)
Meldung (Reporting) neuer Softwareeinheiten oder Änderung des Leistungspakets	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>

Supportdienstleistungen	Starter	Standard	Premium
Onlinehandbuch (mit Adminhandbuch)	✓	✓	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software via Ticket oder E-Mail	✓	✓	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software über kostenlose Telefonhotline	-	-	✓
Entwicklungssupport. Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsgegenständlichen Software	Abrechnung nach Aufwand		
Dokumentation im Ticketsystem	✓	✓	✓
Training und Consulting	Abrechnung nach Aufwand		

Supportkontingent: Service- und Supportstunden pro Jahr inklusive <sup>5</sup>	12h	12h	unbegrenzt
Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Servicestunden	15%	15%	-

Störungsmeldungen	Starter	Standard	Premium
Störungsannahme und Analyse <sup>6</sup>	✓	✓	✓
Hilfe bei Störungen	✓	✓	✓

Servicezeiten	Starter	Standard	Premium
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse		
Reaktionszeit Support	Nächster Tag		
Abgedeckte Servicestunden	8x5	8x5	8x5
Servicezeit Support und Störungsmeldung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr	9 – 17 Uhr	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr	9 – 18 Uhr	9 – 18 Uhr

### 3. Managed Services

In diesem Leistungspaket sind keine Managed Services enthalten.

<sup>5</sup> Das Kontingent mit deutlich vergünstigten Stundensätzen ist für Installations- und Supportservices reserviert. Darüber hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundenstundensatz berechnet. Zufriedenheitsgarantie: Supportstunden müssen nur bezahlt werden, wenn der Kunde mit dem Support zufrieden war.

<sup>6</sup> Die ersten fünf Minuten Beratung sind grundsätzlich kostenfrei.

#### 4. Vergütung und Vertragsbedingungen

Leistung	Konditionen
Gebühr	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters.
Abrechnungseinheit	Jährlich
Fälligkeit	14 Tage
Mindestlaufzeit	24 Monate
Kündigungsfrist	2 Monate

## Anlage 2: Cloud- und Hostinginstanzen

### 1. Softwaresubskription

Softwaresubskription	Standard
Edition BlueSpice pro <sup>7</sup>	✓
Anforderungen an die Software	Siehe <a href="#">Systemanforderung im Helpdesk</a>
Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Erstellung und Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung. Installationen von Updates werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>8</sup>	✓

<sup>7</sup> Umfang siehe Softwarekatalog auf [bluespice.com](https://bluespice.com)

<sup>8</sup> Über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Updates und Upgrades der Software Dritter (v.a. MediaWiki, MediaWiki-Erweiterungen) erfolgen nur, soweit sie für den Betrieb von BlueSpice benötigt werden.

Bereitstellung von Upgrades. Installationen von Upgrades werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>9</sup>	✓
Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters.
Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	Abrechnung nach Aufwand
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	-

## 2. Support-Subskription mit Störungsanalyse und Installationservice

Kommunikationskanäle	Kontaktdaten
Online-Handbuch	<a href="http://help.bluespice.com">help.bluespice.com</a>
Ticketsystem	<a href="http://support.hallowelt.com">support.hallowelt.com</a>
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang	-
Kontakt bei Änderungen des Leistungspakets	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>

<sup>9</sup> Da Upgrades in der Regel den normalen Softwarepflegeaufwand übersteigen, werden über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Der Anbieter erstellt dazu einen Kostenvoranschlag. Servicezeiten für die Installation von Upgrades können nicht mit dem Supportpaket für unbegrenzten Support verrechnet werden.

Supportdienstleistungen	Standard
Onlinehandbuch (mit Adminhandbuch)	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software via Ticket oder E-Mail	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software über kostenlose Telefonhotline	-
Entwicklungssupport. Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsgegenständlichen Software	Abrechnung nach Aufwand
Dokumentation im Ticketsystem	✓
Training und Consulting	Abrechnung nach Aufwand
Supportkontingent: Service- und Supportstunden pro Jahr inklusive <sup>10</sup>	12 h
Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Servicestunden	15%

Störungsmeldungen	Standard
Störungsannahme und Analyse <sup>11</sup>	✓
Hilfe bei Störungen	✓

<sup>10</sup> Das Kontingent mit deutlich vergünstigten Stundensätzen ist für Installations- und Supportservices reserviert. Darüber hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundenstundensatz berechnet. Zufriedenheitsgarantie: Supportstunden müssen nur bezahlt werden, wenn der Kunde mit dem Support zufrieden war.

<sup>11</sup> Die ersten fünf Minuten Beratung sind grundsätzlich kostenfrei.

Servicezeiten	Standard
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse
Reaktionszeit Support	Nächster Tag
Abgedeckte Servicestunden	8x5
Servicezeit Support und Störungsmeldung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr

### 3. Managed Services

Cloud- oder Hosting	Standard
Schnittstelle / Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Nutzerzahl	Unbegrenzt
Gesamtverfügbarkeit <sup>12</sup>	99,5 %
Speicherplatz	20 GB zusätzliche Speichererweiterung gegen Aufpreis möglich
Datenherausgabe	Nach Kündigung steht ein Datenbankab- zug acht Wochen lang am Übergabe- punkt zum Download bereit. Anschlie- ßend werden die Daten des Kunden endgültig gelöscht.
Onlinehilfe für Cloud- und Hostingservices	✓
Datensicherung / Spiegelung	✓

<sup>12</sup> Ausgenommen: Ausfallzeiten wegen Wartung und Software-Updates, Ausfall des Servers, aufgrund von Problemen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen

#### 4. Vergütung und Vertragsbedingungen

Leistung	Konditionen
Gebühr	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters.
Abrechnungseinheit	Monatlich
Fälligkeit	30 Tage
Mindestlaufzeit	Keine
Kündigungsfrist	1 Monat

### Anlage 3: Akademische Subskription

Es gelten die Konditionen wie in den Anlagen 1 und 2 beschrieben mit folgenden Abweichungen:

Leistung	Konditionen
Gebühren	Reduktion um 40% vom Listenpreis
Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Servicestunden	Reduktion um 40% vom Listenpreis

## Anlage 4: Businesspartner und Technologiepartner

### 1. Softwaresubskription

Softwaresubskription	Business	Technologie
Edition BlueSpice pro <sup>13</sup>	✓	✓
Anforderungen an Hard- und Software	Siehe <a href="#">Systemanforderung im Helpdesk</a>	
Übergabepunkt / Downloadbereich	Wird per E-Mail mitgeteilt	
Software zur Weitergabe an den Kunden	-	✓
Erstellung und Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung und Verbesserung. Installationen von Updates werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>14</sup>	✓	✓
Bereitstellung von Upgrades. Installationen von Upgrades werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>15</sup>	✓	✓
Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters	
Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	Abrechnung nach Aufwand	
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	Mit Hilfe eines Versionierungssystems und nach Schulung durch den Anbieter	

<sup>13</sup> Umfang siehe Softwarekatalog auf [bluespice.com](http://bluespice.com)

<sup>14</sup> Über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Updates und Upgrades der Software Dritter (v.a. MediaWiki, MediaWiki-Erweiterungen) erfolgen nur, soweit sie für den Betrieb von BlueSpice benötigt werden.

<sup>15</sup> Da Upgrades in der Regel den normalen Softwarepflegeaufwand übersteigen, werden über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Der Anbieter erstellt dazu einen Kostenvorschlag. Servicezeiten für die Installation von Upgrades können nicht mit dem Supportpaket für unbegrenzten Support verrechnet werden.

## 2. Support-Subskription mit Störungsanalyse und Installationservice

Kommunikationskanäle	Kontaktdaten
Online-Handbuch	<a href="http://help.bluespice.com">help.bluespice.com</a>
Ticketsystem	<a href="http://support.hallowelt.com">support.hallowelt.com</a>
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang	VPN, SSH, Fernwartungs- oder Online-Meeting-System (z.B. Teamviewer)
Meldung (Reporting) neuer Softwareeinheiten oder Änderung des Leistungspakets	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>

Supportdienstleistungen	Business	Technologie
Onlinehandbuch (mit Adminhandbuch)	✓	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software via Ticket oder E-Mail	✓	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software über kostenlose Telefonhotline	✓	✓
Entwicklungssupport. Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsgegenständlichen Software	Abrechnung nach Aufwand	
Dokumentation im Ticketsystem	✓	✓
Training und Consulting	Abrechnung nach Aufwand	

Supportkontingent: Service- und Supportstunden pro Jahr inklusive <sup>16</sup>	10h	10h
Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Servicestunden		15%

Störungsmeldungen	Business	Technologie
Störungsannahme und Analyse <sup>17</sup>	✓	✓
Hilfe bei Störungen	✓	✓

Servicezeiten	Business	Technologie
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse	
Reaktionszeit Support	Nächster Tag	
Abgedeckte Servicestunden	8x5	8x5
Servicezeit Support (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr	9 – 18 Uhr

### 3. Managed Services

Cloud oder Hosting Demowiki	
Schnittstelle / Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Nutzerzahl	Unbegrenzt

<sup>16</sup> Das Kontingent mit deutlich vergünstigten Stundensätzen ist für Installations- und Supportservices reserviert. Darüber hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundenstundensatz berechnet.

<sup>17</sup> Die ersten fünf Minuten Beratung sind grundsätzlich kostenfrei.

Gesamtverfügbarkeit <sup>18</sup>	99,5 %
Speicherplatz	20 GB, zusätzliche Speichererweiterung gegen Aufpreis möglich
Datenherausgabe	Nach Kündigung steht ein Datenbankabzug acht Wochen lang am Übergabepunkt zum Download bereit. Anschließend werden die Daten des Kunden endgültig gelöscht.
Onlinehilfe für Cloud- und Hostingservices	✓
Datensicherung / Spiegelung	✓

#### 4. Partnerprogramm

Leistungen Hallo Welt zur vertrieblichen und fachlichen Unterstützung	Businesspartner	Technologiepartner
Partner-Eintrag auf <a href="https://bluespice.com">bluespice.com</a>	✓	✓
Verwendung des offiziellen Partnerlogos	✓	✓
Bereitstellung vorhandener Werbetexte, Produktinformationen und Erfahrungsberichte, ggf. Vergleiche mit Konkurrenzprodukten	✓	✓
Persönliches Online-Wiki zu Demo- und Testzwecken auf dem BlueSpice Labs-Server	✓	✓
Account im Ticketsystem zur Meldung von Störungen im Demosystem	✓	✓
Online-Einführung	2h	2h
Webinare Produktinformationen	Kostenlos	Kostenlos

<sup>18</sup> Ausgenommen: Ausfallzeiten wegen Wartung und Software-Updates, Ausfall des Servers, aufgrund von Problemen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen

Anwenderschulung	40% Rabatt	15% Rabatt
Adminschulung	40% Rabatt	15% Rabatt

Provisionierbare Dienstleistungen <sup>19</sup>	
BlueSpice Subskriptionen	<a href="https://bluespice.com/products">bluespice.com/products</a>
Cloud- und Hostingangebote	Fujitsu und Host Europe

Leistung	Provision für Businesspartner	Provision vom Technologiepartner
BlueSpice Subskription <sup>20</sup>	15%	50%
Cloud- / Hostingangebote <sup>21</sup>	15%	50%
Mindestumsatz <sup>22</sup>	9.000 Euro pro Jahr	9.000 Euro pro Jahr

Ergänzende Regelungen	
Meldungen	Der Partner verpflichtet sich, mögliche Verkaufsgemeinschaften, aus denen er einen Provisionsanspruch herleitet, unverzüglich dem Anbieter anzuzeigen. Diese Anzeige soll vermeiden, dass der Anbieter und der Partner mit denselben Interessenten Geschäfte anbahnen oder der Partner Kunden akquiriert, die bereits Bestandskunden des Anbieters oder eines anderen Geschäftspartners des Anbieters sind. In diesem Fall klären die Vertragsparteien umgehend das weitere Vorgehen und führen eine einvernehmliche Lösung im Sinne des Kunden herbei.
Wettbewerbsverbot	Weiter erklärt der Partner verbindlich, dass er die Subskriptionsdienstleistungen nicht für eine Neudistribution der Software verwendet, eine andere Distribution fördert, unterstützt oder dazu beratend mittelbar oder unmittelbar tätig

<sup>19</sup> Nicht Gegenstand des Vertrags sind: Dienstleistungen des Anbieters (z.B. Beratung, Trainings, Auftragsprogrammierung oder Projektmanagement) sowie Anschlussverkäufe des Anbieters, die nicht vom Partner angebahnt wurden.

<sup>20</sup> Der Anteil bezieht sich auf den Nettoerlös.

<sup>21</sup> Der Anteil bezieht sich auf den Nettoerlös einer Buchung mit einer Mindestlaufzeit von einem Jahr.

<sup>22</sup> Mindestumsatz bedeutet eine Zielvereinbarung. Sollte der Umsatz über eine gewisse Zeit nicht erreicht werden, kann die Partnerschaft nicht weitergeführt werden. Es bedeutet nicht, dass dann der Fehlbetrag nachgezahlt werden muss.

	ist. Diese Verpflichtungen gelten weltweit. <sup>23</sup> Auf § 12 (2) „Vertragswidrige Nutzung“ wird ausdrücklich hingewiesen.
Abrechnung	Die Abrechnung von Kunden eines Businesspartners erfolgt durch den Anbieter. Technologiepartner stellen ihre Angebote selbständig und direkt an den Kunden und rechnen auch direkt mit ihm ab. <sup>24</sup>
Provisionspflicht	Eine Provisionspflicht entsteht, sobald der Kunde den Erwerb einer Leistung vertraglich bestätigt.
Nachweis	Die Umsätze sind nachzuweisen in Form der an den Kunden gestellten Rechnungen.
Sonstige Aufwendungen des Partners	Über die in diesem Vertrag vereinbarte Vergütung hinaus kann der Partner Ersatz der ihm im regelmäßigen Geschäftsbetrieb entstandenen Aufwendungen nicht verlangen.
Minderung der Provision	Sollten sich die dem Kunden in Rechnung gestellten Beträge von den tatsächlich durch den Kunden gezahlten Beträgen unterscheiden, so kann der provisionsgebende Vertragspartner eine Anpassung der Provision verlangen. Die Frist für eine solche Anpassung beträgt 12 Monate nach Rechnungslegung beim Kunden. Der Anbieter zeigt dem Partner die Forderung nach Anpassung an und erbringt die notwendigen Nachweise. Soweit der Partner bereits Vorschüsse erhalten hat, zahlt er diese gegebenenfalls an den Anbieter zurück.
Unmöglichkeit des Geschäfts	Der Partner hat keinen Anspruch auf Provision, wenn und soweit die Ausführung eines von ihm vermittelten Geschäfts unmöglich geworden ist, ohne dass der Anbieter die Unmöglichkeit zu vertreten hat, oder wenn die Ausführung ihm nicht zuzumuten ist.
Hilfspersonen und Subunternehmen	Die Hinzuziehung von Hilfspersonen und Subunternehmern in einem gemeinsam durchgeführten Projekt muss in gegenseitigem Einvernehmen der Vertragsparteien erfolgen. Die beabsichtigte Beschäftigung eines Untervertreeters teilt der Partner dem Anbieter schriftlich mit. Vertragliche Beziehungen zwischen Hilfspersonen bzw. Subunternehmern des Partners und dem Anbieter entstehen nicht.
Juristische Schritte gegen Kunden	Zur gerichtlichen Geltendmachung und Vollstreckung eines Erfüllungsanspruchs gegen einen Kunden ist der Anbieter nur auf ausdrückliches Verlangen und bei angemessener Kostenbeteiligung des Partners verpflichtet.

<sup>23</sup> Eine Missachtung der verbindlichen Erklärungen führt zur fristlosen Kündigung des Partnerschaftsvertrages. Alle Leistungen des Anbieters, vor allem aber auch alle Provisionsansprüche des Kunden entfallen ersatzlos. Der Anbieter behält sich in diesem Fall rechtlichen Schritte und Schadensersatzforderungen vor.

<sup>24</sup> Aus diesem Vertrag erwächst jedoch kein prinzipieller Exklusivitätsanspruch für die Erbringung zukünftig durchzuführender Leistungen beim Kunden.

Abrechnung bei Vertragsbeendigung	Im Falle der Beendigung der Partnersubskription erfolgt die Abrechnung unverzüglich.
Geschäfte vor und nach der Vertragslaufzeit.	Geschäfte, die vor Inkrafttreten oder nach formgemäßer Beendigung dieses Vertrags abgeschlossen werden, sind nicht provisionspflichtig.

Vertragskonditionen	
Vertragslaufzeit	unbegrenzt
Kündigungsfrist <sup>25</sup>	2 Monate
Rechnungsstellung	Jährlich
Zahlungsziel Provisionen	30 Tage

## Anlage 5: Cloud- und Hostingpartner

Es gelten die Konditionen wie in Anlage 4 beschrieben mit folgenden Abweichungen:

Ergänzende Regelungen	
Meldungen und Abrechnung	Der Partner meldet dem Anbieter die gehosteten Instanzen mit dem Wert des Hostings und dem Hostingbeginn. Der Anbieter stellt auf dieser Basis seine Provisionsansprüche in Rechnung.

<sup>25</sup> Bereits begonnene Geschäftsanbahnungen sind, soweit keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, von einer Kündigung nicht betroffen. Provisions- und Auskunftspflichten bestehen für diese unvermindert weiter.

Leistung	Umsatz des Partner im Jahr	Provision an den Anbieter
Mindestumsatz	4.000 €	50 %
Discountlevel 1	10.000 €	40 %

Vertragskonditionen	
Fälligkeit	30 Tage
Abrechnungseinheit	Quartalsweise

## Anlage 6: Evaluationssubskription

### 1. Softwaresubskription

Softwaresubskription	Standard
Edition BlueSpice pro <sup>26</sup>	✓
Anforderungen an die Software	Siehe <a href="#">Systemanforderung im Helpdesk</a>
Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Erstellung und Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung	-
Bereitstellung von Upgrades	-
Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	-
Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	-
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	-

<sup>26</sup> Umfang siehe Softwarekatalog auf [bluespice.com](http://bluespice.com)

## 2. Support-Subskription mit Störungsanalyse und Installationservice

Kommunikationskanäle	Kontaktdaten
Online-Handbuch	<a href="http://help.bluespice.com">help.bluespice.com</a>
Ticketsystem	-
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang	-
Kontakt bei Änderungen des Leistungspakets	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>

Supportdienstleistungen	Standard
Onlinehandbuch (mit Adminhandbuch)	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software via Ticket oder E-Mail	-
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskribierten Software über kostenlose Telefonhotline	-
Entwicklungssupport. Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsgegenständlichen Software	-
Dokumentation im Ticketsystem	-
Training und Consulting	Abrechnung nach Aufwand
Supportkontingent: Service- und Supportstunden pro Jahr inklusive	2h

Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Service- stunden	-
--	---

Störungsmeldungen	Standard
Störungsannahme und Analyse	✓
Hilfe bei Störungen	✓

Servicezeiten	Standard
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse
Reaktionszeit Support	Nächster Tag
Abgedeckte Servicestunden	8x5
Servicezeit Support und Störungsmeldung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr

### 3. Managed Services

Bei gehosteten Instanzen gelten die folgende Konditionen.

Cloud- oder Hosting	Standard
Schnittstelle / Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Nutzerzahl	Unbegrenzt
Gesamtverfügbarkeit <sup>27</sup>	99,5 %

<sup>27</sup> Ausgenommen: Ausfallzeiten wegen Wartung und Software-Updates, Ausfall des Servers, aufgrund von Problemen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen

Speicherplatz	20 GB zusätzliche Speichererweiterung gegen Aufpreis möglich
Datenherausgabe	-
Onlinehilfe für Cloud- und Hostingservices	✓
Datensicherung / Spiegelung	-

#### 4. Vergütung und Vertragsbedingungen

Leistung	Konditionen
Gebühr	30 Tage kostenlos. Verlängerung gegen Gebühr möglich.
Abrechnungseinheit	Täglich
Fälligkeit	14 Tage
Mindestlaufzeit	Keine
Kündigungsfrist	1 Monat

## Anlage 7: Entwicklungssubskription

### 1. Softwaresubskription

Softwaresubskription	Standard
Edition BlueSpice pro <sup>28</sup>	✓
Anforderungen an die Software	Siehe <a href="#">Systemanforderung im Helpdesk</a>
Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Erstellung und Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung. Installationen von Updates werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>29</sup>	✓
Bereitstellung von Upgrades. Installationen von Upgrades werden mit dem Supportpaket verrechnet. <sup>30</sup>	✓
Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters
Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	Abrechnung nach Aufwand
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	Mit Hilfe eines Versionierungssystems und nach Schulung durch den Anbieter

<sup>28</sup> Umfang siehe Softwarekatalog auf [bluespice.com](http://bluespice.com)

<sup>29</sup> Über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Updates und Upgrades der Software Dritter (v.a. MediaWiki, MediaWiki-Erweiterungen) erfolgen nur, soweit sie für den Betrieb von BlueSpice benötigt werden.

<sup>30</sup> Da Upgrades in der Regel den normalen Softwarepflegeaufwand übersteigen, werden über dieses Kontingent hinausgehende Aufwände zum vergünstigten Kundentarif gesondert in Rechnung gestellt. Der Anbieter erstellt dazu einen Kostenvoranschlag. Servicezeiten für die Installation von Upgrades können nicht mit dem Supportpaket für unbegrenzten Support verrechnet werden.

## 2. Support-Subskription mit Störungsanalyse und Installationservice

Kommunikationskanäle	Kontaktdaten
Online-Handbuch	<a href="http://help.bluespice.com">help.bluespice.com</a>
Ticketsystem	<a href="http://support.hallowelt.com">support.hallowelt.com</a>
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang	VPN, SSH, Fernwartungs- oder Online-Mee-ting-System (z.B. Teamviewer)
Kontakt bei Änderungen des Leistungspakets	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>

Supportdienstleistungen	Standard
Onlinehandbuch (mit Adminhandbuch)	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskri- bierten Software via Ticket oder E-Mail	✓
Produktsupport: First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration der subskri- bierten Software über kostenlose Telefonhotline	-
Entwicklungssupport. Third-Level-Support für komplexe Fragen der Erweiterung und Integration der vertragsge- genständlichen Software	Abrechnung nach Aufwand
Dokumentation im Ticketsystem	✓
Training und Consulting	Abrechnung nach Aufwand

Supportkontingent: Service- und Supportstunden pro Jahr inklusive <sup>31</sup>	12h
Kundenrabatt bei zusätzlichen Support- und Servicestunden	15%

Störungsmeldungen	Standard
Störungsannahme und Analyse <sup>32</sup>	✓
Hilfe bei Störungen	✓

Servicezeiten	Standard
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse
Reaktionszeit Support	Nächster Tag
Abgedeckte Servicestunden	8x5
Servicezeit Support und Störungsmeldung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr

<sup>31</sup> Das Kontingent mit deutlich vergünstigten Stundensätzen ist für Installations- und Supportservices reserviert. Darüber hinausgehende Aufwände werden zum vergünstigten Kundenstundensatz berechnet. Zufriedenheitsgarantie: Supportstunden müssen nur bezahlt werden, wenn der Kunde mit dem Support zufrieden war.

<sup>32</sup> Die ersten fünf Minuten Beratung sind grundsätzlich kostenfrei.

### 3. Managed Services

Bei gehosteten Instanzen gelten die folgende Konditionen.

Cloud- oder Hosting	Standard
Schnittstelle / Übergabepunkt	Wird per E-Mail mitgeteilt
Nutzerzahl	Unbegrenzt
Gesamtverfügbarkeit <sup>33</sup>	99,5 %
Speicherplatz	20 GB zusätzliche Speichererweiterung gegen Aufpreis möglich
Datenherausgabe	-
Onlinehilfe für Cloud- und Hostingservices	✓
Datensicherung / Spiegelung	✓

### 4. Vergütung und Vertragsbedingungen

Leistung	Konditionen
Gebühr	Entsprechend der Vertragsbestätigung des Anbieters.
Abrechnungseinheit	Monatlich
Fälligkeit	14 Tage
Mindestlaufzeit	Keine
Kündigungsfrist	1 Monat

<sup>33</sup> Ausgenommen: Ausfallzeiten wegen Wartung und Software-Updates, Ausfall des Servers, aufgrund von Problemen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen