

## Wartungsumfang der Theobald Software GmbH

Durch die Zahlung des Wartungspreises garantiert Theobald Software folgenden Service:

1. **Service Hotline:** Die Theobald Software GmbH ermöglicht den Zugang zur Service Hotline (0711-46 05 99 40) von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten zwischen 9:00 und 17:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg.
2. **Online Support System:** Die Theobald Software GmbH ermöglicht den Zugang zum Online Support System ([my.theobald-software.com](http://my.theobald-software.com)). Die Theobald Software GmbH garantiert Rückmeldungen auf Anfragen innerhalb von 24 Stunden.  
Beratungsservice ist nicht durch die Hotline oder das Support System abgedeckt.
3. **Updates:** Die Theobald Software GmbH ermöglicht Zugang zu Updates und neuen Versionen (Upgrades) der vom Kunden genutzten Vertragssoftware.  
Die Bezeichnung Updates meint eine verbesserte Version der Software oder Teile davon (inkl. Bug-Fixes und Patches), welche existierende und insbesondere fehlerhafte Funktionalitäten der Vertragssoftware ersetzen ohne eine Erweiterung darzustellen.  
Die Bezeichnung Upgrade meint eine neue oder verbesserte Version der Vertragssoftware oder Teile davon, welche eine erweiterte Funktionalität der Vertragssoftware darstellt.
4. Die Theobald Software GmbH gewährleistet, dass die Vertragssoftware gemäß dem Handbuch fehlerfrei läuft.
5. Die Theobald Software GmbH gewährleistet, dass die Vertragssoftware zu allen zukünftigen SAP Releases und Patches kompatibel ist, vorausgesetzt dass der SAP Release oder Patch fehlerfrei ist.
6. Die Theobald Software GmbH gewährleistet, dass die Vertragssoftware zu allen zukünftigen Microsoft SQL Server Releases und Patches kompatibel ist.