

STARTER CLOUD SUPPORT SERVICE

Der Kunde ist Nutzer bestimmter Cloud Services, die er auf Basis eines zwischen dem Kunden und einer Niederlassung der Software AG (im weiteren "Lieferant") abgeschlossenen Cloud Services Vertrag bezieht. Dieses Dokument stellt eine Anlage zum Cloud Services Vertrag dar und beschreibt die Pflege und Supportservices, die vom Lieferanten gemäß des Cloud Services Vertrags zu leisten sind.

1 DEFINITIONEN

- 1.1 **Definitionen:** Sofern im Kontext nicht anders erforderlich, haben die nachstehenden Begriffe und Bezeichnungen wenn sie in diesem Vertrag verwendet werden, die unten aufgeführte Bedeutung:

"Werktag"	Bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag, ausschließlich der Feiertage in dem Land, welches im Kunden-Adressfeld auf der ersten Seite des zugrundeliegenden Cloud Services Vertrags genannt wird und welche den Werktagen des Software AG Global Supports entsprechen.
"Geschäftszeit"	bezeichnet die Zeit von 8:00 bis 17:00 an Werktagen und entspricht den Geschäftszeiten des Software AG Global Support Knotenpunkts innerhalb der Region des Kunden: (a) EMEA – von 8 bis 5 Central European Time (CET) (b) APJ – von 8 bis 5 Malaysia Time (MYT) (c) US – von 8 bis 5 Mountain Time (MT) Die Global Support Geschäftszeiten können sich von Zeit zu Zeit ändern.
"Cloud Services"	Bezeichnet die Cloud Services des Lieferanten, welche der Kunde basierend auf dem Cloud Services Vertrag bezieht.
"Cloud Services Vertrag"	Bezeichnet den Cloud Services Vertrag unter welchem die Cloud Services für den Kunden erbracht werden.
"Dokumentation"	Bezeichnet die Benutzerhandbücher, die der Lieferant den Nutzern der Cloud Services zur Verfügung stellt.
"Fehler"	Bezeichnet jede verifizierbare und reproduzierbare Fehlfunktion der Cloud Services, die in erheblichem Umfang den Spezifikationen für solche Cloud Services widerspricht. Ungeachtet des oben Genannten, werden Fehlfunktionen, die durch einen der im Folgenden beschriebenen Umstände auftreten, nicht als "Fehler" betrachtet: (i) die Verwendung oder der Betrieb der Cloud Services in Verbindung mit anderer Software, anderem Code, oder in einer anderen Umgebung als in der Dokumentation angegeben ist oder empfohlen wird, (ii) Änderungen an den Cloud Services, die nicht vom Lieferanten vorgenommen oder schriftlich genehmigt wurden, oder (iii) jedweder Programmfehler in Fremdsoftware, die mit den Cloud Services zusammen eingesetzt wird.
"Fehlerbehebung"	Bezeichnet eine Modifikation (Änderung, Zusatz oder Löschung) der Cloud Services, die dazu führt, dass die Cloud Services weitgehend den aktuellen Spezifikationen für solche Cloud Services entspricht; oder eine Prozedur oder Routine, deren Anwendung im regulären Betrieb der Cloud Services die dem Kunden durch einen Fehler entstandenen nachteiligen Auswirkungen behebt. Eine Fehlerbehebung kann als Korrektur, Workaround oder durch ein Service Update erfolgen.
"Software AG Global Support"	bezeichnet die weltweite Supportorganisation des Lieferanten, die dem jeweiligen Kunden Support und Wartungsserviceleistungen bietet.
"Supportportal der Software AG"	bezeichnet das webbasierte Kunden Supportsystem des Lieferanten. Es bietet proaktiven Service, Informationen und Fehlerbehebungen.

2 BESCHREIBUNG DER SERVICELEISTUNGEN

- 2.1 **Starter Cloud Pflege und Support Services:** Der Starter Cloud Pflege und Supportservice der Software AG umfasst die folgenden Serviceleistungen:
- (a) 24-Stunden-Zugriff auf das Supportportal der Software AG sowie Zugriffsberechtigung für autorisierte Personen aus dem technischen Bereich auf das Request-Reporting-System des Lieferanten, wo Supportfälle durchsucht und eingestellt werden können und Onlinezugriff auf neue Produktinformationen und das Knowledge-Center.
 - (b) Telefonsupport entsprechend dieser Vereinbarung während der Geschäftszeiten 9x5 (9 Stunden täglich an 5 Werktagen). Eine erste Rückmeldung des Software AG Global Support an den Kunden erfolgt nur während der Geschäftszeiten und innerhalb eines Werktages. Die jeweilige Telefonnummer ist auf dem Supportportal der Software AG erhältlich. Wenn in einer Landessprache kein Telefonsupport angeboten wird, so wird er auf Englisch geleistet.
 - (c) Der Kunde kann bis zu sieben (7) Kontaktpersonen aus dem technischen Bereich (ATC) zur Nutzung des Supportportals der Software AG autorisieren. Diese Restriktion ist nicht pro Vertrag, sondern pro Kunde festgelegt. Alle ATC's müssen beruflich und technisch für die Nutzung der Produkt-support-Services qualifiziert und intern durch den Kunden beauftragt sein um Anfragen bezüglich der Nutzung der Cloud Services von Nutzern zu bearbeiten. Die in dieser Vereinbarung definierten Services sind, um sie vor missbräuchlicher Benutzung zu schützen, ausschließlich von den benannten ATC's des Kunden gegenüber der Software AG zu nutzen. Zusätzliche ATC's können vertraglich vereinbart werden. Gruppenaccounts für mehrere ATC's des Kunden sind nicht zulässig. Eine benannte ATC entspricht einem Mitarbeiter des Kunden.
 - (d) Informationen über neue Funktionen und Veranstaltungen, sowie Erfahrungsberichte von Kunden.

3 BEARBEITUNG VON KUNDEN-REQUESTS

- 3.1 **Einleitung:** Kunden-Requests gehen beim Software AG Global Support ein und werden im Supportportal der Software AG zur weiteren Bearbeitung dokumentiert. Der Kunde erhält eine Request-Nummer, um den Vorgang weiterverfolgen zu können.
- (a) Die Region des Kunden ist die Region, in der der Kunde seinen Sitz hat oder die Region, die der Kunde als seine Region ausgewählt hat. Zum Beispiel ist die Region von einem EMEA Kunden EMEA, aber ein EMEA Kunde kann auch eine andere Region als seine Region auswählen, zum Beispiel AME.
 - (b) Wenn der Kunde sich telefonisch beim Software AG Global Support meldet, muss er seine Request Nummer bereithalten, damit die Bearbeitung des

Supportfalls eingeleitet werden kann.

(c) Software AG Global Support ist nicht verpflichtet, den Supportfall innerhalb der Reaktionszeit oder eines sonstigen Zeitrahmens zu lösen.

4 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1 **Pflichten des Kunden:** Der Kunde arbeitet mit dem Software AG Global Support zusammen und stellt diesem alle benötigten Informationen zur Verfügung, damit der Lieferant den Fehler reproduzieren, nach diesem suchen und diesen beheben kann.
- 4.2 **Zustimmung des Kunden:** Wenn der Kunde einen Supportfall im Supportportal der Software AG meldet, gestattet der Kunde dem Lieferanten zum Zweck der Auffindung, Behebung und für die Dauer des Supportfalls, basierend auf dem Cloud Services Vertrag, auf die Cloud-Umgebung des Kunden zuzugreifen.