

STARTER CLOUD SUPPORT SERVICE

Customer is a user of certain Cloud Services under a Cloud Services Agreement that the Customer has executed with a Software AG subsidiary (hereinafter "Supplier"). The maintenance and support services that the Supplier has agreed to deliver as provided in the Cloud Services Agreement are defined herein, and this document forms an attachment to the Cloud Services Agreement.

1 DEFINICJE

1.1 **Definicje:** O ile z kontekstu nie wynika inaczej, następujące słowa i wyrażenia użyte w niniejszej Umowie mają znaczenie określone poniżej:

„Dzień Roboczy”	Dni od poniedziałku do piątku, które są zgodne z dniami roboczymi działu globalnej pomocy technicznej Software AG, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w kraju określonym na pierwszej stronie Umowy Licencyjnej i Serwisowej (w polu „adres Licencjobiorcy”).
„Godzina Robocza”	Godziny od 8:00 do 17:00 w Dniu Roboczym głównego centrum pomocy technicznej w regionie Klienta: region EMEA — od 8 do 17 (strefa czasowa CET) region APJ — od 8 do 17 (strefa czasowa MYT) region US — od 8 do 17 (strefa czasowa MT) Godziny pracy Globalnego Działu Wsparcia Software AG mogą ulec zmianie.
“Cloud Services”	means the Supplier cloud services to be provided to the Customer under the Cloud Services Agreement.
“Cloud Services Agreement”	means the Cloud Services Agreement under which the Cloud Services are to be provided to the Customer.
“Documentation”	means the user manuals that the Supplier makes available to users of the Cloud Services.
“Error”	means any verifiable and reproducible failure of the Cloud Services to substantially conform to the specifications for such Cloud Services. Notwithstanding the foregoing, “Error” shall not include any such failure that is caused by: (i) the use or operation of the Cloud Services with any other software or code or in an environment other than that intended or recommended in the Documentation, (ii) modifications to the Cloud Services not made or approved by the Supplier in writing, or (iii) any bug, defect, or error in third-party software used with the Cloud Services.
“Error Correction”	means either a modification or addition to or deletion from the Cloud Services having the effect that such Cloud Services substantially conforms to the then current specifications, or a procedure or routine that, when exercised in the regular operation of the Cloud Services, eliminates any material adverse effect on the Customer caused by an Error. An Error Correction may be a correction, workaround or service update.
„Globalny Dział Wsparcia Software AG”	Globalny dział wsparcia Dostawcy, świadczący usługi wsparcia i serwisu na rzecz danego Klienta.
„Portal Wsparcia Software AG”	Prowadzony przez Dostawcę internetowy system obsługi Klienta, oferujący usługi prewencyjne, informacje i Naprawy Błędów.

1 OPIS USŁUGI

1.1 **Starter Maintenance and Support Service:** Software AG’s Starter Maintenance and Support Service consists of the following services:

- Twenty-four (24) hour access to Software AG’s Support Portal including access for authorized technical contacts (“ATC”) to Supplier’s request reporting system for browsing and submitting incidents, online access to new product information, documentation and knowledge center.
- 9x5 (9 hours a day; 5 days a week) telephone support for incidents according to this agreement during Business Hours. Customer will receive initial response within one Business Day during Business Hours only. The respective telephone number is available in Software AG’s Support Portal. If not provided in local language, telephone support is provided in English.
- Seven (7) authorized technical contacts (ATC) of the Customer entitled to access Software AG’s Support Portal. This restriction applies per Customer and not per contract. All ATCs shall have appropriate professional and technical qualifications and shall be assigned internally by Customer to process queries from users about the Cloud Services. To protect against improper use of services, services may only be requisitioned by these ATCs previously-reported to Software AG. Customer may contract for additional authorized contacts. ATC Group accounts that are used by multiple Customer representatives are not allowed. One Customer representative equals one ATC only.
- Information on new features, events, and Customer application articles.

2 OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ KLIENTA

- 2.1 **Wprowadzenie:** Zgłoszenia Klienta będą przyjmowane przez dział globalnego wsparcia technicznego Software AG i będą dokumentowane na portalu wsparcia technicznego Software AG w celu dalszej obsługi. Klient otrzyma numer referencyjny zgłoszenia służący do jego późniejszej identyfikacji.
- Region Klienta to region, w którym znajduje się siedziba Klienta lub który Klient wskazał jako swój region. Przykładowo, regionem dla klienta z regionu EMEA jest region EMEA, klient ten może jednak wskazać inny region jako swój region, np. region AME.
 - Gdy Klient kontaktuje się telefonicznie z działem globalnego wsparcia technicznego Software AG, musi podać numer incydentu/zgłoszenia, co jest warunkiem rozpoczęcia prac nad incydemem.
 - Dział globalnego wsparcia technicznego Software AG nie jest zobowiązany do rozwiązania problemu Klienta w ciągu czasu reakcji ani w jakimkolwiek innym terminie.

3 OBOWIĄZKI KLIENTA

- 3.1 **Customer Responsibilities:** Customer shall co-operate with Software AG Global Support and provide relevant information to enable Supplier to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error.
- 3.2 **Customer Consent:** In case that an incident is submitted to Software AG’s Support Portal Customer authorizes Supplier, for the purposes of troubleshooting and resolving such incident, to access Customer’s cloud environment for the duration of the submitted incident on the basis set

out in the Cloud Services Agreement.