

ENTERPRISE ACTIVE PFLEGE UND SUPPORTSERVICE

Der Kunde ist Lizenznehmer bestimmter Software AG Produkte, die er auf Basis eines zwischen dem Kunden und einer Niederlassung der Software AG (im weiteren „**Lieferant**“) abgeschlossenen Lizenz- und Pflegevertrags bezogen hat. Dieses Dokument stellt eine Anlage zum Lizenz- und Pflegevertrag dar und beschreibt die Pflege und Supportservices, die vom Lieferanten gemäß des Lizenz- und Pflegevertrags 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 Lizenz- und Pflegevertrags 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.
“ Dokumentation ”	bezeichnet die Benutzerhandbücher, die der Lieferant den Lizenznehmern der Software zur Verfügung stellt.
“ Fehler ”	bezeichnet jede verifizierbare und reproduzierbare Softwarefehlfunktion, die in erheblichem Umfang den Spezifikationen für solche Software 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 Software in Verbindung mit anderer Software, anderem Code, oder in einer anderen Umgebung als in der Dokumentation angegeben ist oder empfohlen wird, (ii) Änderungen an der Software, die nicht vom Lieferanten vorgenommen oder schriftlich genehmigt wurden, oder (iii) jedweder Programmfehler in Fremdsoftware, die mit der Software zusammen eingesetzt wird.
“ Fehlerbehebung ”	bezeichnet eine Softwaremodifikation (Softwareänderung, -zusatz oder -löschung), die dazu führt, dass die Software weitgehend den aktuellen Spezifikationen für solche Software entspricht; oder eine Prozedur oder Routine, deren Anwendung im regulären Betrieb der Software die dem Kunden durch einen Fehler entstandenen nachteiligen Auswirkungen behebt. Eine Fehlerbehebung kann erfolgen als Korrektur, Workaround, Fix, Service Pack oder Service Release.
“ Korrekturen/Fixes ”	Der Lieferant stellt Korrekturen auf Komponentenebene zur Verfügung, um Produktprobleme zu lösen. Diese Probleme können ein Resultat interner Qualitätssicherungstests oder in Kundeninstallationsen identifiziert worden sein. Fixes sind: (a) getestet, um das Problem in der Zielkonfiguration zu lösen (b) kumulativ innerhalb von funktionalen Subkomponenten, z.B., Integration Server Scheduler (c) in periodisch geplanten Service Packs oder Service Releases kumulativ verfügbar (d) über das Software AG Supportportal für andere Kunden zugänglich.
“ Lizenzvereinbarung ”	bezeichnet die Lizenz- und Pflegevereinbarung, die dem Kunden die Lizenz zur Nutzung der Software gewährt.
“ Hauptversion ”	Eine Hauptversion (major version) umfasst signifikante neue Features und Funktionalität. Einige Hauptversionen können auch Änderungen in der Produktarchitektur beinhalten, wodurch eine komplette Neuinstallation für ein Upgrade anstelle einer „install over“ Vorgehensweise wie bei einer Nebenversion, einem Servicepack oder Service Release erforderlich wird. Eine Version, die mit „X.0“ endet, wird als Hauptversion bezeichnet.
“ Nebenversion ”	Eine Nebenversion (minor version) beinhaltet einige neue Features, neue Funktionalität sowie Korrekturen. Versionen mit der Bezeichnung „X.Y“ sind üblicherweise Nebenversionen, z.B. webMethods 9.7 oder Natural 6.3. Upgrades auf Nebenversionen sind üblicherweise durch einen „install over“ Vorgehensweise leicht umzusetzen.
“ Service Release”/“Service Pack ”	Ein „Service Release“ oder „Service Pack“ ist ein geplantes Release, in welchem eine Ansammlung von Fixes geliefert wird. Zusätzlich können neue Funktionen enthalten sein. Diese Service Packs/Service Releases werden mit SP oder SR in der Nummerierung gekennzeichnet, z.B. Produkt A X.Y SP1 oder Produkt B X.Y SR1. An Stellen, wo eine vollständige Version angegeben wird, werden Service Packs/Service Releases mit dem dritten Teil der Versionsnummer gekennzeichnet („X.X.Z“). Service Packs/Service Releases ermöglichen ein einfaches Upgrade und werden mit einer „install over“ Funktion angeboten. Für einen optimalen Support müssen Kunden den neusten Service Pack/Service Release installieren.
“ Software ”	bezeichnet die Softwareprogramme des Lieferanten, zu deren Nutzung der Kunde aufgrund der Lizenzvereinbarung berechtigt ist.
“ 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 **Einleitung:** Der Kunde ist berechtigt, gegen Zahlung der vereinbarten Support- und Pflegegebühren und auf Grundlage der vereinbarten Pflegebedingungen, die folgenden Services für die Software in Anspruch zu nehmen.
- 2.2 **Enterprise Active Pflege und Supportservice:** Der Enterprise Active 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 (ATC)

auf das Request-Reporting-System des Lieferanten, wo Supportfälle durchsucht und eingestellt werden können und Onlinezugriff auf neue Produktinformationen, Dokumentation, das Knowledge-Center und Informationen zu Software-Fixes besteht.

- (b) 24x7 Support für alle Supportfälle mit erster Rückmeldung vom Software AG Global Support innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten. Telefonsupport entsprechend dieser Vereinbarung steht 24x7 (24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen pro Woche) zur Verfügung. 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. Außerhalb der Geschäftszeiten und außerhalb von Werktagen wird der Supportservice ausschließlich in Englischer Sprache angeboten.
- (c) Informationen über neue Funktionen und Veranstaltungen, sowie Erfahrungsberichte von Kunden.
- (d) Aktionsplan zur Behebung des Problems innerhalb der ersten vier Stunden nach Meldung des Crisis Supportfalls.
- (e) Priorisierte Bearbeitung von Supportfällen (nur innerhalb der Supportfälle mit dem gleichen Schweregrad).
- (f) Multi-regionaler Support – siehe Klausel "Bearbeitung von Kunden-Requests" unten.
- (g) Eine unlimitierte Anzahl von Kontaktpersonen des Kunden aus dem technischen Bereich (ATC), die zur Nutzung des Supportportals der Software AG autorisiert ist. 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 Software 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. Der Kunde muss die Liste der benannten ATC's jährlich prüfen und aktualisieren, um deren Richtigkeit sicherzustellen. Gruppenaccounts für mehrere ATC's des Kunden sind nicht zulässig. Eine benannte ATC entspricht einem Mitarbeiter des Kunden.
- (h) Web-basierte Einzel-Seminare zu einer Vielzahl von Themen, pro Jahr und Kunde können 4 Seminare in Anspruch genommen werden. Auf Anfrage und je nach Verfügbarkeit stehen weitere Seminare zur Verfügung. Ein Verzeichnis der verfügbaren Seminare steht auf dem Support Portal der Software AG zum Abruf bereit. Die Software AG behält sich vor, dieses Angebot von Zeit zu Zeit anzupassen.

3 SOFTWARE- UND DOKUMENTATIONSUPDATES

3.1 **Software- und Dokumentationsupdates:** Wenn und sofern sie verfügbar sind, stellt der Software AG Global Support Folgendes zur Verfügung:

- (a) Neue Versionen der lizenzierten Software AG-Produkte;
- (b) Updates der Software die Fehlerkorrekturen enthalten;
- (c) Updates der Dokumentation für die Software; und

Informationen zur Verfügbarkeit von Updates der Software oder Dokumentation werden vom Lieferanten veröffentlicht und sind auf dem Supportportal der Software AG erhältlich.

4 BEARBEITUNG VON KUNDEN-REQUESTS

4.1 **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) Alle Crisis Supportfälle müssen dem Software AG Global Support telefonisch mitgeteilt werden. Wenn der Kunde einen Security Incident an den Software AG Global Support richten möchte, muss er dies entweder seinem Support Representative melden oder - sofern der Vorfall über das Customer Support Portal gemeldet wird - im Support Ticket ein entsprechendes Security Flag setzen.
- (b) Der Software AG Global Support gibt innerhalb der festgelegten Reaktionszeit eine Antwort. Bei Supportfällen mit dem Schweregrad Critical und Standard wird die zu diesem Zeitpunkt aktive Support Region die Arbeit an der Problemlösung aufnehmen. Wenn die dem ATC's zugeteilte Support Region online geht, übernimmt sie die Verantwortung für den Supportfall.
- (c) Nachdem die dem ATC's zugeordnete Region die Verantwortung für den Supportfall übernommen hat, werden die Supportfälle mit dem Schweregrad Critical und Standard nur während der Geschäftszeiten dieser Region bearbeitet.
- (d) Die dem ATC zugeordnete Region ist die Region, in der der ATC seinen Sitz hat oder die Region, die der ATC als seine zugeordnete Region ausgewählt hat. Zum Beispiel ist die Region, die einem EMEA ATC zugeordnet wird, EMEA, aber der ATC kann auch eine andere Region auswählen, die ihm dann zugeordnet wird, zum Beispiel AME.
- (e) Außerhalb von Werktagen müssen Kunden Critical und Standard Supportfälle stets über das Software AG Support Portal melden und diese dann telefonisch beim Global Support Servicedienstleister weiterverfolgen, um eine erste Rückmeldung des Software AG Global Supports innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten zu erhalten. Die Reaktionszeit beginnt ab dem Zeitpunkt zu laufen, an dem der Kunde mit einem Software AG Support Engineer in Kontakt tritt.
- (f) Außerhalb der Geschäftszeiten und außerhalb von Werktagen erfolgt die Kommunikation ausschließlich in Englischer Sprache.
- (g) 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.
- (h) Software AG Global Support ist nicht verpflichtet, den Supportfall innerhalb der Reaktionszeit oder eines sonstigen Zeitrahmens zu lösen.
- (i) Der Eskalationsprozess, bei dem das Software AG Management mit einbezogen wird, wird gestoppt sobald der Kunde eine mögliche Lösung angeboten bekommt und wird solange nicht fortgesetzt, bis der Kunde diese Lösung getestet hat. Wenn der Kunde den Software AG Global Support darüber informiert, dass die Lösung das Problem nicht beseitigt hat, wird der Eskalationsprozess wieder aufgenommen.

4.2 **Zu erwartende Serviceleistungen:** Die folgenden Support Schweregrade werden verwendet, um einzelne Supportfälle zu klassifizieren. Diese Einteilung gewährleistet eine konsistente Behandlung von Supportfällen durch Software AG Global Support. Software AG Global Support bestimmt den Schweregrad anhand der Beschreibungen in der folgenden Tabelle:

Schweregrad	Crisis	Critical	Standard
Definition	Das Problem hat ernste Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden, z.B. Produktionsstillstand. Der Kunde kann die Software nicht benutzen, wodurch der Geschäftsbetrieb des Kunden stark beeinträchtigt wird. Es ist nicht möglich, sinnvoll weiterzuarbeiten.	Das Problem hat ernste Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden, der Betrieb kann allerdings in eingeschränkter Form fortgesetzt werden. Die Software kann mit großen Einschränkungen weiter verwendet werden. Es gibt keinen akzeptablen Workaround. Der Kunde hat beträchtliche Betriebsstörungen.	Das Problem hat leichte Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden. Die Software kann weiter verwendet werden, verursacht aber Unannehmlichkeiten. Es handelt sich möglicherweise um einen kleinen Fehler, einen Fehler in der Dokumentation, oder fehlerhaften Betrieb der Anwendung. Der Betrieb des Systems wird dadurch nur minimal gestört.
Reaktionszeit	Innerhalb von 30 Minuten: Rückruf	Innerhalb von zwei Stunden: Rückruf	Innerhalb eines Tages: Rückruf oder

Schweregrad	Crisis	Critical	Standard
	oder Antwort in elektronischer Form	oder Antwort in elektronischer Form	Antwort in elektronischer Form
Priorisierte Bearbeitung	Supportfälle werden priorisiert vor anderen Standard Supportfällen mit dem gleichen Schweregrad bearbeitet.		
Software AG Eskalationsprozess (unter Einbeziehung des Managements)	Nach einem Tag: Regional Director Support Nach zwei Tagen: Global Vice President Support Nach drei Tagen: Global Senior Vice President Support Nach fünf Tagen: Chief Operating Officer	Nach fünf Werktagen: Regional Director Support Nach sieben Werktagen: Global Vice President Support Nach neun Werktagen: Global Senior Vice President Support Nach elf Werktagen: Chief Operating Officer	Keine
Reporting (zeitlicher Rahmen)	Wie zwischen Software AG Global Support und dem Kunden vereinbart.	Täglich oder wie zwischen Software AG Global Support und dem Kunden vereinbart.	Wird aufgrund einer Vereinbarung mit Software AG Global Support von Fall zu Fall entschieden.
Maßnahme	Aktionsplan zur Behebung des Problems innerhalb der ersten vier (4) Stunden nach Meldung des Crisis Supportfalls. Dieser beinhaltet – nach Wahl des Lieferanten – ENTWEDER (i) eine Beschreibung der angestrebten Lösung zur Behebung des Problems ODER (ii) eine Beschreibung eines Workarounds für die Übergangszeit bis zur Entwicklung / Beschreibung der Lösung ODER (iii) einen dokumentierten Aktionsplan, der folgende Punkte enthält: <ul style="list-style-type: none"> • aktueller Status der Lösung • angestrebter Zeitpunkt für die nächste Rückmeldung an den Kunden • für die Bearbeitung zuständige(r) Mitarbeiter im Software AG Global Support • Mitwirkungspflichten des Kunden (z.B. Zurverfügungstellung von Log-Files etc.) 	Der Kunde wird über den Zeitrahmen für die Fehlerbehebung informiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Information darüber, wann das Software- Release, das das Problem löst, veröffentlicht wird • Hinweis, dass das Problem im Rahmen des Change-Enhancement-Verfahrens der Software AG behandelt wird
Erforderlicher Aufwand	Wirtschaftlich vertretbarer Aufwand, der den Standardrahmen für die eingesetzten Ressourcen nicht überschreitet.	Vertretbarer Aufwand, der den Standardrahmen für die eingesetzten Ressourcen nicht überschreitet.	Vertretbarer Aufwand, der den Standardrahmen für die eingesetzten Ressourcen nicht überschreitet.

4.3 **Werkzeuge und Prozesse:** Software AG Global Support setzt folgende Prozesse und Werkzeuge zur Bereitstellung einer Lösung oder eines Workarounds für das Kundenproblem ein:

Problemdiagnose/-analyse für Produkte des Lieferanten:

- Auswertung der zur Verfügung gestellten Kundendaten (inklusive Diagnoseinformationen)
- Einordnung der berichteten Situation als Produktproblem, Benutzerproblem oder als Fremdproblem
- Recherche im Support Knowledge Center des Lieferanten
- Reproduktion der Fehlersituation (falls möglich)
- Abstimmung mit der Produktentwicklung des Lieferanten

Ergebnisse und/oder Lösungen oder Workarounds werden über eines der folgenden Medien zur Verfügung gestellt:

- Telefon
- Supportportal der Software AG
- E-Mail
- Datenträger

4.4 **Ferndiagnose:** Um eine Problemanalyse zu erleichtern, kann Software AG Global Support auf das Mittel der Ferndiagnose zurückgreifen. In diesem Fall greift Software AG Global Support mit einem Remote Online Diagnostic Tool auf die Kundenumgebung zu. Dies darf nur zur Erstellung einer Diagnose oder Analyse geschehen. Fernzugriff auf die Kundenumgebung kann nur während der Geschäftszeiten und zu den von Software AG Global Support mit dem Kunden vereinbarten Zeiten stattfinden.

5 VON SOFTWARE AG SOFTWAREPFLGE UND SUPPORTSERVICE AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

5.1 **Zusätzliche Leistungen:** Zusätzlich zu den in diesen Pflege- und Supportservicebedingungen und in den Softwarelizenzen- und Wartungsbedingungen beschriebenen Softwarepflege und Supportservices, kann der Kunden weitere Softwarepflege und Supportservices auf Anfrage beziehen. In Abhängigkeit von der Verfügbarkeit können solche weitere Dienstleistungen im Rahmen einer gesonderten Servicevereinbarung und der Entrichtung von anfallenden Servicegebühren erbracht werden. Weitere Informationen lassen sich dem Software AG Supportportal entnehmen.

5.2 **Material Dritter:** Für den Fall, dass einzelne Programmversionen von Drittherstellern, die dem Kunden in Verbindung mit der vertragsgegenständlichen

Software zur Verfügung gestellt werden und welche erforderlich sind um die Software zu nutzen (wie zum Beispiel Java Virtuelle Maschinen, Anwendungen, Frameworks und Datenbanken) („begleitende Programme“), durch den jeweiligen Hersteller nicht mehr aktiv unterstützt (supported) werden, ist der Lieferant nicht verpflichtet, Fehler, welche im Zusammenhang mit den begleitenden Programmen auftreten, zu beheben und auf entsprechende Anfragen des Kunden zu reagieren.

6 ENDE DER PFLEGE

6.1 **Roadmap:** Die Roadmap für die Bereitstellung von Pflege und Supportservices im Zusammenhang mit Haupt- und Nebenversionen wird auf dem Software AG Support Portal veröffentlicht. Der Kunde wird nicht gesondert benachrichtigt und er ist selbst dafür verantwortlich, sich über die Updates, welche auf dem Software AG Support Portal veröffentlicht werden, auf dem Laufenden zu halten. Die Termine, zu denen die Pflege und Supportservices im Hinblick auf die jeweilige Haupt- und Nebenversion, eingestellt werden („**Ende der Pflege**“), werden auf dem Software AG Support Portal veröffentlicht und können von Zeit zu Zeit geändert werden.

6.2 **Sustained Support:** Nach dem Ende der Pflege ist der Lieferant nicht dazu verpflichtet, neue Korrekturen/Fixes bereitzustellen. Er wird dem Kunden jedoch (für eine Dauer von mindestens 12 Monaten nach dem Ende der Pflege) webbasierte und telefonische Unterstützung („**Sustained Support**“) der entsprechenden Haupt- und/oder Nebenversion zur Verfügung stellen. Alle Korrekturen/Fixes, die vor dem Ende der Pflege verfügbar sind („**verfügbare Korrekturen/Fixes**“), stehen dem Kunden auch weiterhin zur Verfügung.

6.3 **Nach dem Sustained Support:** Nach Ablauf des Sustained Support Zeitraums, hat der Kunde (sofern der er die Pflege und Supportservices weiterhin bezieht und bezahlt) weiterhin Zugriff auf Tipps und verfügbare Korrekturen/Fixes.

6.4 **Neue Korrekturen/Fixes:** Voller Support und die Bereitstellung von neuen Korrekturen/Fixes auch nach dem Ende der Pflege und des Sustained Supports können – sofern vom Lieferanten angeboten gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung gestellt werden – weitere Informationen zum Abschluss eines Vertrags zur Verlängerung des Pflegezeitraums nach Einstellen der Pflegeleistungen (End of Maintenance Extension (EME)) sind auf Anfrage erhältlich.

7 PFFLICHTEN DES KUNDEN

7.1 **Pflichten des Kunden:** Die Erbringung von Serviceleistungen ist an folgende Bedingungen geknüpft:

- (a) Der Kunde hat eine gültige Vereinbarung für Softwaresupport und Pflege mit dem Lieferanten abgeschlossen und hat die entsprechenden Support- und Pflegegebühren in voller Höhe entrichtet.
- (b) Der Kunde hat für die Software, für die Support geleistet werden soll, eine gültige Lizenzvereinbarung mit dem Lieferanten getroffen und hat die entsprechenden Lizenzgebühren in voller Höhe entrichtet.
- (c) Die Software ist in den Geschäftsräumen des Kunden oder eines gemäß Softwarelizenzen- und Softwarepflegevertrag zum Betrieb der Software autorisierten Dritten (Outsourcingdienstleister) installiert.
- (d) Der Kunde gestattet dem Software AG Global Support den Fernzugriff auf diejenige Umgebungen, für die der Kunden Support benötigt.
- (e) Der Kunde stellt entsprechende Werkzeuge zur Verfügung, um Software AG Global Support einen Fernzugriff zu ermöglichen (z.B. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer etc.).
- (f) Der Kunde trifft die nötigen Sicherheitsvorkehrungen, um sicherzustellen, dass Software AG Global Support nur auf die erlaubten Bereiche zugreifen kann.
- (g) Der Kunde hat die Release-Versionen der Software installiert, für die zurzeit Support geleistet wird.
- (h) Der Kunde setzt nur Hardware, Betriebssystemsoftware und Datenbanksoftware ein, die den Spezifikationen der Release-Versionen der Software, für die zurzeit Support geleistet wird, entsprechen; für welche Release-Versionen der Software zurzeit Support geleistet wird, kann dem Supportportal der Software AG entnommen werden.
- (i) Der Kunde stellt Software AG Global Support
 - alle benötigten Informationen über die Kundenumgebung und den Fehler zur Verfügung (auch genügend Rechnerzeit) und unterstützt Software AG Global Support
 - bei Bedarf spezifisches Know-how Dritter zur Verfügung, wenn es die Kundenumgebung erforderlich macht
 - auf Anfrage Informationen über Softwarewerkzeuge zur Verfügung, die der Kunde einsetzt
 - auf Anfrage Diagnoseinformationen (z.B. Fehlerprotokolle, Speicherauszüge, Parameter, etc.) zur Verfügung.