

opentext™

The Information Company™

OpenText Protect

Handbuch zum Softwarewartungsprogramm
Protect, Protect Anytime und Protect Anywhere Programme

1. Einführung

Wir begrüßen Sie zum OpenText(OT)-Protect-Softwarewartungsprogramm der Open Text Corporation. Dieses Handbuch informiert Sie über die Regeln und Prozesse des Programms, die auf Ihren Supportbedarf zugeschnitten sind. Bitte verwenden Sie dieses Handbuch als Leitfaden, damit Sie ihre Investitionen in OpenText-Lösungen optimal nutzen können.

Das Handbuch zum OT-Protect-Softwarewartungsprogramm („das Handbuch“) beschreibt die Leistungen, die im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms für, von OT lizenzierte OT-Software angeboten werden, für welche Sie die hier beschriebenen Wartungsdienstleistungen erworben haben. Wir bieten außerdem gebührenpflichtige erweiterte Supportprogramme für Unternehmen an, die – je nach ihren geschäftlichen Anforderungen – einen breiteren Support wünschen. Diese erweiterten Leistungen für Abonnenten des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms werden in Kapitel 6 des Handbuchs beschrieben.

Weitere Informationen können Sie zudem unter <http://www.opentext.com/support> finden oder Unterlagen zu diesen Zusatzangeboten bei Ihrem lokalen Support Center anfordern.

1.1 Begriffsdefinitionen

„Aktuelle Wartung“ bezeichnet einen festgelegten Zeitraum ab dem Datum der Versionsveröffentlichung, während welcher folgende Leistungen verfügbar sind:

- Unbegrenzte Anzahl eingereichter Support-Aufträge
- Service Packs und/oder Produkt-Patches
- Optionale Bestellung von Weiterentwicklungen oder neuen Features; Möglichkeit zur Meldung von Fehlern
- Zugang zum Kunden-Wartungsportal (Dokumentation, technische Artikel, Diskussionsforen, Webinare und Veranstaltungen)
- Voraussetzung: gültige Softwarewartungsvereinbarung des Kunden, welche jährlich zu verlängern ist.

„**Anschlusslaufzeit**“ bezeichnet den Zwölfmonatszeitraum, der am Jahrestag des Startdatums beginnt, sowie jeden weiteren Zwölfmonatszeitraum, der jeweils an einem Jahrestag des Startdatums beginnt.

„**Anschlusswartung**“ bezeichnet die Phase des Produktlebenszyklus, die auf das Ende der aktuellen Wartung folgt. Während dieser Phase des Produktsupports sind eventuell* folgende Support-Leistungen verfügbar:

- Unbegrenzte Anzahl eingereichter Support-Aufträge
- Zugang zum Kunden-Wartungsportal (Dokumentation, technische Artikel, Diskussionsforen, Webinars und Veranstaltungen)

Die Bedingungen und die Dauer der Produktlebenszyklen können, abhängig von Produkt und Version, variieren, und sind im Kunden-Wartungsportal auf der Produktseite im Bereich Produktlebenszyklus einsehbar.

„**Ansprechpartner**“ bezeichnet einen oder mehrere ausgewählte kundenseitige Mitarbeiter, die dazu berechtigt sind, mit dem OT-Kunden-Wartungsteam Kontakt aufzunehmen.

„**Beendigung**“ bezeichnet das Ende einer Laufzeit, unabhängig davon, ob dieses Ende durch Kündigung, unterbliebene Verlängerung oder auf sonstige Weise herbeigeführt wurde.

„**Bereitschafts-Wartung**“ bezeichnet einen dem Kunden zugewiesenen qualifizierten Support-Mitarbeiter, der dem Kunden für die geplante Wartungsmaßnahme im Bedarfsfall kurzfristig zur Verfügung steht.

„**Dokumentation**“ bezeichnet Nutzeranleitungen, Betriebsanweisungen und Versionshinweise, die zum Zeitpunkt der Bereitstellung des relevanten OT-Standardprodukts gültig sind und den OT-Endnutzern in der Regel von OT zur Verfügung gestellt werden.

„**Einstufung**“ bzw. „**einstufen**“ bezeichnet die von OT dem jeweiligen Support-Auftrag zugewiesene Priorität.

„**Fehler**“ bezeichnet jegliche nachweisliche und reproduzierbare, wesentliche Abweichung der gewarteten Software von der entsprechenden Dokumentation.

„**Fehlerbehebung**“ bezeichnet Maßnahmen, die durch Fehlerbehebungsprogramme (beispielsweise ein Update, ein Produkt-Patch, ein „Workaround“ oder ein „Bug Fix“) ausgeführt werden.

„**Gewartete Software**“ bezeichnet die lizenzierte Software, für die nach Maßgabe dieses Handbuchs und aller zugehörigen und zur Verfügung gestellten Unterlagen Wartungsleistungen erbracht werden.

„**Klärung**“ bezeichnet die Ergreifung der notwendigen Maßnahmen, damit der Betrieb der gewarteten Software der Dokumentation entspricht. Hierzu kann unter anderem die Erstellung eines neuen oder die Anwendung eines bereits vorhandenen „Workarounds“ gehören (wobei OT eine dauerhafte Lösung anstrebt, sofern dies wirtschaftlich zumutbar ist) oder ein Produkt-Patch.

„**Kunden-Wartungsportal**“ bezeichnet den von OT bereitgestellten Online-Zugang mit Informationen und Links zu Informationen über OT-Support-Leistungen für OT-Protect-Kunden.

„**Live Chat**“ bezeichnet die für den Kunden online über das Kunden-Wartungsportal verfügbare kurzfristige Anleitung durch OT-Kundenbetreuer.

„**OT**“ bezeichnet die Open Text Corporation und/oder deren Tochtergesellschaften/verbundene Unternehmen, welche die in diesem Handbuch zum OT-Protect-Softwarewartungsprogramm beschriebenen relevanten Wartungs- und Support- Leistungen anbieten.

„**Dedizierter Service**“ bezeichnet den standortfernen oder am Kundenstandort erbrachten Support durch einen OT-Kundenbetreuer, der dem Kundenunternehmen für die Dauer einer Wartungsmaßnahme oder eines Support-Auftrags zugewiesen ist, um den Softwarebetrieb zu beobachten, an Telekonferenzen oder Web-Sitzungen teilzunehmen oder den Kunden bei der Softwarewartung zu unterstützen.

„**Produkt-Patch**“ bezeichnet ein ergänzendes Softwareprogramm zur Behebung eines Fehlers in der gewarteten Software.

„**Produktiver Betrieb**“ bezeichnet die bestimmungsgemäße Nutzung der gewarteten Software durch die kundenseitigen Nutzer im regulären Geschäfts- oder Service-Betrieb nach Maßgabe der Begleitdokumentation. Der produktive Betrieb beinhaltet nicht die Entwicklungs-, Qualitätssicherungs-, Vorführungs-, Prüfungs-, Bereitstellungs- oder Schulungsumgebungen.

„**Reaktionszeit**“ bezeichnet die gemessene Zeitspanne vom Eingang eines Support-Auftrags bei OT bis zur Beantwortung durch einen technisch qualifizierten Mitarbeiter von OT zur Einleitung der nötigen Maßnahmen bis zur Klärung des Support-Auftrags. Die Reaktionszeit für einen Support-Auftrag hängt von dessen Einstufung, dem vom Kunden abonnierten OT-Supportprogramm und dem Zeitpunkt der Einreichung des Support-Auftrags bei OT während eines Geschäftstages ab.

„**Service Pack**“ bezeichnet eine Zusammenstellung von Produkt-Patches und/oder Updates.

„**Sie**“, „**Ihr**“ oder „**Kunde**“ bezeichnet den Rechtsträger, an den OT die Lizenz für die gewartete Software erteilt, und welcher die Leistungen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms erwirbt.

„**Startdatum**“ bezeichnet das Datum, an dem das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm des Kunden beginnt. Dies ist das Datum, an dem die gewartete Software erstmals versandt oder auf sonstigem Wege für den Kunden bereitgestellt wird.

„**Support-Auftrag**“ bezeichnet die Initiierung eines Protokolls oder „Tickets“ zur Dokumentation der Auftragsdetails.

„**Support-Leistungen**“ bezeichnet die folgenden Aktivitäten: die Initiierung eines Support-Auftrags, die Reaktion von OT auf den Support-Auftrag und die Klärung des Support-Auftrags.

„**Tage**“ bezeichnet Geschäftstage, d. h. fünf Tage zu je acht Stunden von Montag bis Freitag mit Ausnahme der vor Ort geltenden gesetzlichen Feiertage.

„**Update**“ bezeichnet jede Änderung, Überarbeitung oder Fehlerbehebung der gewarteten Software, die OT dem Kunden nach Maßgabe dieses Handbuchs zur Verfügung stellt. Mit jedem Update erhöht sich die Unterversionsnummer um jeweils einen Zähler Schritt (beispielsweise 2.3 zu 2.4 oder 2.4a zu 2.4b).

„**Upgrade**“ bezeichnet den Austausch der gewarteten Software, die OT dem Kunden zur Verwendung nach Maßgabe dieses Handbuchs zur Verfügung stellt, gegen eine neuere Version derselben. Mit jedem Upgrade erhöht sich die Hauptversionsnummer um jeweils einen Zähler Schritt (beispielsweise 3.5 zu 4.0).

„**Ursprüngliche Gültigkeitsfrist**“ bezeichnet den am Startdatum beginnenden Zwölfmonatszeitraum.

„**Version**“ bezeichnet die fertiggestellte und freigegebene Version der Software.

„**Laufzeit**“ bezeichnet entweder die ursprüngliche Gültigkeitsfrist oder eine Anschlusslaufzeit.

„**Wir**“, „**uns**“, „**unser**“ usw. bezeichnen OT

„**Workaround**“ bezeichnet eine Methode zur Behebung eines Software-Fehlers durch Umgehung des Problems im System (technische Umgehung innerhalb der Software). Ein Workaround ist in der Regel eine temporäre Lösung. OT kann den Fehler in der gewarteten Software und/oder den Programmen später durch ein Produkt-Patch oder ein Update vollständig beheben.

„**Zusatzleistungen**“ bezeichnet ein Wartungsprogramm oder eine Serviceleistung zuzüglich des vom Kunden abonnierten OT-Protect-Softwarewartungsprogramms.

„**Zusatzprogramm**“ bezeichnet gebührenpflichtige Erweiterungsprogramme, wie sie in Kapitel 6 dieses Handbuchs beschrieben sind.

2. Support-Leistungen

2.1 Allgemeines

2.1.1 Betriebszeiten und Standorte der Erbringung von OT-Support-Leistungen

Support-Leistungen werden an 5 Tagen pro Woche 8 Stunden montags bis freitags mit Ausnahme der vor Ort geltenden gesetzlichen Feiertage erbracht. Informationen zu den Betriebszeiten, Support-Standorten und Ansprechpartnern für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm sind im Internet auf <http://www.opentext.com/support/contact/opentext> zu finden.

Support-Leistungen werden an einem Support-Standort erbracht, der sich in der gleichen Region befindet, in der die betreute Software installiert ist, oder an einem anderen, von OT festgelegten Support-Standort.

2.1.2 Ansprechpartner

Die Support-Leistungen werden gegenüber dem Ansprechpartner des Kunden erbracht. Der Ansprechpartner muss hinreichend mit der gewarteten Software vertraut sein und über entsprechende Administratorrechte verfügen, um dem OT-Kundendienst die erforderlichen Informationen mitzuteilen und die zur Klärung des Support-Auftrags erforderlichen Maßnahmen wie nachstehend beschrieben

umsetzen zu können. Ansprechpartner sind in der Regel die Administratoren und andere Mitglieder des technischen Personals des Kunden.

Der Kunde kann bis zu drei Ansprechpartner benennen. Die Ansprechpartner können nur während der regulären Geschäftszeiten und nur innerhalb einer Region Kontakt mit der OT-Kundendienst aufnehmen, selbst wenn sich die Ansprechpartner in unterschiedlichen geografischen Regionen befinden.

2.1.3 Unterstützte Versionen

OT verwendet für die Versionsbezeichnungen der gewarteten Software ein Nummerierungs-Protokoll nach Branchenstandard. Dieses kann bestehen aus einer Kombination von Hauptversionsnummer, Unterversionsnummer, Punkt-Versionsnummer und Service-Pack-Versionsnummer (oder Build-Nummer), oder einer Kombination von Hauptversionsnummer, Unterversions-Punkt-Nummer, Unterversionsbuchstabe und Service-Pack-Versionsnummer (zusammenfassend „Version“). Service-Packs sind technisch einer neuen Punkt-Version gleichwertig, wobei allerdings bei der Installation eines Service-Packs (bei Ausführung gemäß OT-Anweisungen) im Wesentlichen alle Konfigurationsdaten aus der aktuellen Punkt-Version erhalten bleiben. Im Sinne dieses Handbuchs gilt eine Version als eine Fassung der gewarteten Software, die von OT unter einer eigenen, eindeutigen Versionsnummer freigegeben wird.

Es wird empfohlen, stets die neueste Version der gewarteten Software einzusetzen. OT unterstützt in der Regel jede Haupt-/Unterversion (z. B. 9.x) der gewarteten Software für einen Zeitraum von 60 (sechzig) Monaten nach ihrer Bereitstellung an die OT-Kunden (aktuelle Wartung). Die Bedingungen und die Dauer der Produktlebenszyklen können, abhängig von Produkt und Version, variieren, und sind im Kunden-Wartungsportal auf der Produktseite im Bereich Produktlebenszyklus einsehbar. Nach dem Ende des aktuellen Wartungszeitraums geht das Produkt in die Anschlusswartungsphase des Produktlebenszyklus über. Ist ein Produkt in der Anschlusswartungsphase, werden keine weiteren Service-Packs und Patches zur allgemeinen Nutzung mehr herausgegeben. Um ein Problem klären zu können, kann die Migration auf eine aktuelle Version erforderlich sein.

Ist der Kunde nicht in der Lage, ein Upgrade zu einer Version unter aktueller Wartung durchzuführen, kann OT erweiterte Supportoptionen anbieten, für die zusätzliche Kosten anfallen würden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihren OT-Kundenbetreuer bzw. supportprograms@opentext.com.

2.1.4 SDK-Support

Support für das OT Protect Software Development Kit (SDK) ist nur verfügbar für Support-Aufträge im Zusammenhang mit: (a) der Installation, (b) der Konfiguration einer OT-Entwickleranwendung (zum Beispiel Integrated Development Environment (“IDE”)) oder entsprechender Software, die

zur Herstellung einer geeigneten Entwicklungs- oder Programmierumgebung erforderlich ist, welche den gewarteten Umgebungen bzw. Anwendungen entspricht, und (c) der Analyse von Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der OT-Entwickleranwendung. Nicht inbegriffen im OT-Protect-Softwarewartungsprogramm ist SDK-Support für Code-Debugging, das Schreiben oder Prüfen von Codes oder allgemeine Programmieraufgaben, kann jedoch über einen separaten Vertrag gegen eine zusätzlichen Gebühr erworben werden.

2.1.5 Sprache

Die Kommunikation im Rahmen eines Support-Auftrags erfolgt in englischer Sprache, es sei denn, das zuständige Kunden-Support-Center kann dem Kunden entgegenkommen und in einer anderen Sprache mit ihm kommunizieren. Dies liegt im Ermessen von OT. Wird ein Support-Auftrag an ein anderes Support-Center weitergeleitet, ist unter Umständen die Bereitstellung von Informationen durch OT ausschließlich in englischer Sprache möglich.

2.2 Initiierung eines Support-Auftrags

Support-Leistungen werden im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms erbracht und von Kunden gemeldete Störungen in Bezug auf Leistungs- oder Nutzungsproblemen entsprechend adressiert. Leistungs- und Nutzungsprobleme sind Situationen, in denen die gewartete Software in erheblichem Umfang nicht der Begleitdokumentation entsprechend funktioniert. Allgemein ausgedrückt, können Leistungs- und Nutzungsprobleme verursacht werden durch: 1.) Software-Fehler oder -Mängel (im Zusammenhang mit dem Design, der Codierung oder der Architektur der gewarteten Software), 2.) Nutzungs- oder Konfigurationsfehler (im Zusammenhang mit der Nutzung der gewarteten Software oder deren Installation, Konfiguration oder Einrichtung) oder 3.) umgebungsbedingte Fehler (im Zusammenhang mit dem Netzwerk, der Hardware und den Betriebssystemen des Kunden). Support-Aufträge für Support-Leistungen zur Behebung von Problemen sind von einem kundenseitigen Ansprechpartner über das Kunden-Wartungsportal unter https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care zu initiieren. Die dort verfügbaren Kunden-Selbstservice-Funktionen generieren automatisch einen Support-Auftrag und versenden an den Absender eine entsprechende Tracking-Nummer.

Der Kunde ist verpflichtet:

- dem OT-Kundendienst alle Informationen zu liefern, welche benötigt werden den Support-Auftrag entsprechend einzustufen und protokollieren zu können (siehe 2.3.2).
- wenn irgend möglich bei jeder Kontaktaufnahme dem OT-Kundendienst die Nummer des Support-Auftrags zu nennen.

2.3 Reaktion von OT auf einen Support-Auftrag

2.3.1 Weiterleitung von Support-Aufträgen

Support-Aufträge werden wie folgt weitergeleitet:

- a. Wenn der Support-Auftrag gewartete OT-Software betrifft, wird ein produktspezifischer Support-Auftrag zur Einstufung und Klärung an den OT-Kundendienst übermittelt (Beschreibung siehe unten).
- b. Betrifft der Support-Auftrag ein von Dritten entwickeltes Produkt, kann der Support-Auftrag an den entsprechenden Dritten weitergeleitet werden.
- c. Wenn der Grund des Support-Auftrags unklar ist, wird der Auftrag zur weiteren Prüfung an den OT-Kundendienst übermittelt und nach Feststellung der Ursache wie oben in den Abschnitten 2.3.1 a) und b) beschrieben weitergeleitet.
- d. Ist die Ursache des Support-Auftrags die Hardware, ein Betriebssystem, eine Datenbank, ein Web-Server, Browser-Software oder eine Anwendung des Kunden, die nicht von OT stammt, kann OT versuchen, im Rahmen des Möglichen einen Workaround (siehe Beschreibung unten) bereitzustellen und/oder kann, soweit möglich, das Problem dem jeweiligen Anbieter zur Klärung weitergeben.

2.3.2 Einstufung von Support-Aufträgen

Jeder Support-Auftrag wird vom OT-Kundendienst wie folgt eingestuft:

- a. **Kritisch** (Critical): Ein Support-Auftrag wird als „kritisch“ eingestuft, wenn durch das gemeldete Systemleistungsproblem die gewartete Software funktionsuntüchtig ist und ein produktiver Betrieb nicht möglich ist.
- b. **Ernst** (Serious): Ein Support-Auftrag wird als „ernst“ eingestuft, wenn das gemeldete Systemleistungsproblem die Leistung der gewarteten Software wesentlich beeinträchtigt oder die Nutzbarkeit der gewarteten Software im produktiven Betrieb durch den Kunden erheblich einschränkt. Die Einstufung „Serious“ bzw. „Ernst“ beinhaltet nicht Fragen zur Endnutzung oder Konfiguration der gewarteten Software.
- c. **Normal**: Ein Support-Auftrag wird als „Normal“ eingestuft, wenn das gemeldete Systemleistungsproblem die Endnutzung oder Konfiguration der gewarteten Software bzw. einen geringfügigen Mangel betrifft, der die Nutzung der gewarteten Software im produktiven Betrieb durch den Kunden nicht wesentlich einschränkt.

Grundsätzlich wird ein Support-Auftrag für ein nicht produktives System als normal klassifiziert. Siehe Abschnitt 4.0 zu den Einschränkungen des OT Protect Softwarewartungsprogramms.

Eine kundenseitige Bitte um Neuklassifizierung eines Support-Auftrags wird von OT sorgfältig geprüft.

2.3.3 Reaktionszeiten

Es gelten folgende Reaktionszeiten:

- Für Support-Aufträge mit der Einstufung „Kritisch“ (Critical): 1 Stunde
- Für Support-Aufträge mit der Einstufung „Ernst“ (Serious): 2 Stunden
- Für Support-Aufträge mit der Einstufung „Normal“: 4 Stunden

Diese Reaktionszeiten sind Zielvorgaben und können von OT nicht für alle Situationen garantiert werden.

2.3.4 Eskalationsprozess zum OT-Management

Ungeklärte Support-Aufträge werden nach den folgenden ungefähren Richtlinien an das OT-Management weitergeleitet (Zeitangaben gemessen ab Empfang des Support-Auftrags durch den OT-Kundendienst):

1. Als kritisch oder ernst eingestufte ungeklärte Support-Aufträge werden innerhalb von vier Stunden an den Manager, Product Support von OT weitergeleitet, nach einem Geschäftstag an den Senior Director, Customer Support, nach drei Geschäftstagen an den Vice-President, Customer Support, innerhalb von fünf Tagen an den Corporate Vice President und in bestimmten Fällen auf Bitte des Kunden nach zehn Geschäftstagen an den President and CEO.
2. Als normal eingestufte ungeklärte Support-Aufträge werden innerhalb von sieben Geschäftstagen an den Manager, Product Support von OT weitergeleitet, nach 21 Geschäftstagen an den Senior Director, Customer Support, nach 30 Geschäftstagen an den Vice-President, Customer Support, innerhalb von 60 Tagen an den Corporate Vice President und in bestimmten Fällen auf Bitte des Kunden nach 90 Geschäftstagen an den President and CEO.

2.4 Klärung eines Support-Auftrags

Der OT- Kundendienst bemüht sich, jeden Support-Auftrag unabhängig von seiner Einstufung durch technische Beratung, Bereitstellung eines bereits vorhandenen Workarounds oder Erstellung eines neuen Workarounds nach dem in diesem Abschnitt 2.4 beschriebenen Verfahren zu klären. Im Fall eines Systemausfalls kann OT je nach Ursache und Dauer des Ausfalls vom Kunden verlangen, zunächst eine Systemwiederherstellung aus gesicherten Daten vorzunehmen, um den produktiven Betrieb des Systems wieder aufzunehmen.

Nach Wiederherstellung des produktiven Betriebs wird der Service-Auftrag herabgestuft, und die Ursachenanalyse kann auf Wunsch des Kunden während der regulären regionalen Betriebszeiten des OT-Kundendienstes fortgesetzt werden.

OT bietet zusätzliche Leistungen für die Entwicklung von Betriebskontinuitäts- und Disaster-Recovery-Plänen an. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte OptimizeSales@OpenText.com.

Nach Beendigung des Wartungsprogramms bzw. der zugehörigen gelieferten Komponenten muss jegliche Software und/oder Hardware, die OT mit Zustimmung des Kunden als Hilfsmittel für die Erbringung der Support-Leistungen bereitgestellt und installiert hat und die vom Kunden nicht gekauft wurde, entfernt und an OT zurückgegeben werden.

2.4.1 Klärung kritischer Support-Aufträge

Kann ein Support-Auftrag, der von OT als „kritisch“ (Critical) eingestuft wurde und auf Mängel in der gewarteten Software zurückzuführen ist, nicht durch die technische Beratung des OT-Kundendienstes geklärt, und kein Workaround gefunden oder erstellt werden, um eine Lösung herbeizuführen, entwickelt der OT-Kundendienst im wirtschaftlich zumutbaren Rahmen einen Produkt-Patch zur Erfüllung des Support-Auftrags und stellt es dem Kunden zur Verfügung.

Wenn ein Produkt-Patch für alle Abonnenten des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms zur Verfügung gestellt wird, wird es zunächst an die Systemprüfungsabteilung von OT übergeben, welche eine Abfolge von Regressionstests mit dem installierten Produkt-Patch auf einigen oder allen unterstützten Plattformen durchführt. In solchen Fällen erfolgt die Distribution des Produkt-Patches im Rahmen der nächsten planmäßigen Produkt-Patch- oder Service-Pack-Versionsveröffentlichung.

2.4.2 Klärung ernster Support-Aufträge

Für Support-Aufträge, die von OT als ernst (Serious) eingestuft wurden, kann OT ein Produkt-Patch entwickeln. Wird ein Produkt-Patch erstellt, erfolgt die Distribution des Produkt-Patches im Rahmen der nächsten planmäßigen Produkt-Patch- oder Service-Pack-Versionsveröffentlichung.

2.4.3 Klärung normaler Support-Aufträge

Produkt-Patches für als „Normal“ eingestufte Support-Aufträge können im Rahmen der nächsten Versionsveröffentlichung von OT bereitgestellt werden.

2.4.4 Leistungen am Kundenstandort

Support-Leistungen am Kundenstandort für OT-Produkte und -Lösungen werden als gebührenpflichtige Dienstleistung angeboten. Im Rahmen dieser Dienstleistung können unter anderem Workarounds bereitgestellt oder Unterstützungsleistungen bei Konfigurationsänderungen im Rahmen der Klärung eines offenen Support-Auftrags erbracht werden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte OptimizeSales@OpenText.com oder ihren lokalen OT-Kundendienst.

2.4.5 Unterstützung per Live-Chat

Im Rahmen der OT-Online-Ressourcen steht auch eine Beratung per Live-Chat zur Verfügung, die eine rasche Anleitung und Hilfestellung ermöglicht. Die Live-Chat-Unterstützung ist für alle Partner und Kunden verfügbar, die am OT-Protect-Softwarewartungsprogramm teilnehmen, und bietet Hilfestellung zu Fragen an, die keine aufwendigen Recherchen erfordern.

2.4.6 Bedingungen für die Klärung von Support-Aufträgen

Der OT-Kundendienst ist verpflichtet, einen Klärungsversuch zu jedem Support-Auftrag unabhängig von dessen Einstufung zu unternehmen; OT ist jedoch nur zu Bereitstellung einer Lösung zu Support-Aufträgen gemäß den obigen Ausführungen verpflichtet, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Der Kunde verfügt über eine Version der gewarteten Software, die sich in der aktuellen Wartung befindet, die neuesten verfügbaren, relevanten Updates einschließlich der Produkt-Patches, Service-Packs und sonstigen Updates installiert und implementiert bzw. dieses nach Aufforderung durch den OT-Kundendienst umgesetzt hat. Der OT-Kundendienst kann Sie dazu auffordern, wenn er der begründeten Auffassung ist dass die Installation und Implementierung zur Klärung des Supportauftrags des Kunden erforderlich ist, UND
- Der Kunde setzt die gewartete Software zusammen mit von OT freigegebener Hardware und Drittsoftware bzw. gemäß der Dokumentation ein UND
- Der Support-Auftrag ist nach der Feststellung von OT nicht verursacht worden durch: a) den Kunden bzw. seine Verwendung von Entwicklungssoftware einschließlich SDK, b) eine externe Ressource oder c) die Betriebsumgebung, in welcher die gewartete Software implementiert wurde, beispielsweise das Betriebssystem, die Datenbank, sonstige Anwendungen oder Programme, Kommunikationsnetzwerke oder Hardware, UND
- Der Ansprechpartner des Kunden steht zu aktiven Mitwirkung bei der Diagnose, Prüfung und Klärung des Problems durch OT zur Verfügung. OT behält sich die Aussetzung seiner Verpflichtungen gemäß diesem Handbuch vor, solange kein zuständiger Ansprechpartner für die Mitwirkung zur Verfügung steht, UND
 - Der Kunde hat OT alle Informationen bereitgestellt, die benötigt werden, um den Support-Auftrag reproduzieren zu können, UND
 - Der Kunde gewährt OT bei Bedarf Fernzugriff auf das System, für welches der Support-Auftrag erteilt wurde. Dieser Fernzugriff wird ausschließlich zum Zweck der Störungsbeseitigung genutzt.

3. Software-Updates

Software-Updates werden dem Kunden im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms ohne zusätzliche Gebühren zur Verfügung gestellt, sobald diese Updates allgemein für alle Abonnenten des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms freigegeben sind. Um Anspruch auf diese Updates zu haben, muss der Kunde zum Zeitpunkt ihrer Bereitstellung und der Anfrage Abonnent des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms sein. Neue Softwareversionen werden den Abonnenten in regelmäßigen Informationsrundschriften sowie über das Kunden-Wartungsportal bekannt gegeben. Zu den Software-Updates gehören auch neue Versionen der gewarteten Software sowie Produkt-Patches.

4. Einschränkungen

Für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm gelten die folgenden Einschränkungen:

- Das in diesem Handbuch beschriebene OT-Protect-Softwarewartungsprogramm bezieht sich nur auf die in der OT-Dokumentation beschriebene gewartete Software, nicht jedoch für Modifikationen, sonstigen Ergebnissen, Dienstleistungen durch Mitarbeiter der OT Professional Services oder durch externe Dienstleister, die zur Abänderung oder Erweiterung der gewarteten Software führen. Es steht Kunden frei, gebührenpflichtige Leistungen der OT Professional Services im Rahmen eines separaten Vertrages in Anspruch zu nehmen.
- OT behält sich Änderungen beliebiger Teile dieses Handbuchs nach eigenem Ermessen und ohne Ankündigung vor; der Kunde wird jedoch über derartige Änderungen (sofern diese eine wesentliche Einschränkung der Leistungen zur Folge haben) rechtzeitig per E-Mail, schriftliche Benachrichtigung oder eine Meldung im Kunden-Wartungsportal in Kenntnis gesetzt.
- Kein Teil dieses Handbuchs beabsichtigt, eine aus anwendbarem Gesetz hervorgehende Bedingung, Gewährleistung oder Garantie („**implizierte Bedingungen**“) auszuschließen, zu beschränken oder zu verändern, wenn dies die vollständige oder teilweise Nichtigkeit oder Uneinklagbarkeit dieses Handbuchs zur Folge hätte. Die Haftung von OT für Verstöße gegen implizierte Bedingungen ist im gesetzlich zulässigen Rahmen auf die erneute Erbringung der OT-Protect-Softwarewartungsleistungen beschränkt.
- Die Verpflichtung von OT, Support-Aufträge und/oder Leistungsprobleme zu klären, ist strikt auf die in diesem Handbuch beschriebenen Pflichten begrenzt.
- Das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm (OT Protect Software Maintenance Program) sowie die Programme OT Protect Anytime und OT Protect Anywhere beinhalten keine spezifischen Unterstützungsleistungen für Probleme, die infolge wesentlicher Veränderungen der technischen Architektur der gewarteten Software auftreten (beispielsweise Upgrades der Anwendung, Veränderungen an der zugrunde liegenden Datenbank, Hinzufügung neuer Hardware usw.).

„Standby Support“ und „Dedicated Support“ sind gebührenpflichtige Unterstützungsleistungen, die jeweils im Voraus für die betreffenden Maßnahmen gebucht werden müssen. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte OptimizeSales@OpenText.com.

- Die Bereitstellung von Lizenzschlüsseln ist von den Reaktionszeiten gemäß Abschnitt 2.3.3 dieses OT Protect Softwarewartungsprogramms ausgenommen. Außerdem müssen Lizenzschlüssel von Drittanbietern bei Letzteren angefordert und von diesen Drittanbietern entweder OT oder dem Kunden, wie von OT festgelegt, zur Verfügung gestellt werden.
- Der Software-Lebenszyklus von Drittanbieter-Produkten, die von OT weiterverkauft werden, ist ausschließlich von diesen Drittanbietern festzulegen. Drittanbieter-Software ist von den Abschnitten 2.1.3 und 3 ausgenommen.
- OT übernimmt keine Verantwortung für die Erbringung von Support-Leistungen für Drittanbieter-Produkte, die von OT weiterverkauft werden, insoweit die Behebung von Supportanfragen von ungelösten Problemen in Bezug auf Drittanbieter-Produkte, insbesondere auf fehlende Unterstützung durch die Drittanbieter, abhängig ist.

5. Laufzeit und Verlängerung

5.1. Ursprüngliche Gültigkeitsfrist und Verlängerung

Die ursprüngliche Gültigkeitsfrist des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms beträgt zwölf Monate ab dem Startdatum. Soweit nicht eine der Vertragsparteien 90 Kalendertage vor dem Ende der jeweiligen Laufzeit die Vereinbarung schriftlich kündigt, verlängert sich das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm automatisch für eine Anschlusslaufzeit auf jährlicher Basis, die am Jahrestag des Startdatums beginnt. Vor Beginn der ursprünglichen Gültigkeitsfrist oder einer Anschlusslaufzeit ist der Kunde zur Zahlung der jeweils fälligen Jahresgebühr für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm für die gewartete Software, für die ihm OT eine Lizenz erteilt hat, verpflichtet. Erfolgt diese Zahlung nicht fristgerecht, ist OT berechtigt, die Leistungen im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms bis zum Zahlungseingang ganz oder teilweise einzustellen. Diese zeitweilige Einstellung von Leistungen entbindet den Kunden nicht von seiner Pflicht zur Zahlung der fälligen Gebühr für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm. OT kann die Jahresgebühr für Anschlusslaufzeiten der Softwarewartung um höchstens zehn Prozent gegenüber der jeweils vorhergehenden Laufzeit erhöhen. Die für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm entrichteten Gebühren sind grundsätzlich nicht rückerstattungsfähig.

5.2 Ergänzungen

Die erste Anschlusslaufzeit des OT-Protect-Softwarewartungsprogramm für zusätzliche gewartete Software nach dem ursprünglichen Gültigkeitszeitraum und die entsprechenden Gebühren werden

anteilig berechnet, so dass sie an dem Jahrestag des Startdatums enden, der auf den Beginn der ersten Anschlusslaufzeit des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms für die zusätzliche gewartete Software folgt. Auf diese Weise werden die Laufzeiten der OT-Protect-Softwarewartungsprogramme für alle gewarteten Softwareprodukte, für die OT dem Kunden Lizenzen erteilt hat, konsolidiert.

5.3 Verringerung des Leistungsumfangs

Alle Anfragen zur Verlängerung des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms für eine geringere Anzahl von Lizenzen oder Softwaremodulen als bisher sind OT mindestens 90 Kalendertage vor dem Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich vorzulegen. OT behält sich die Zustimmung jeglicher Anfragen zur Anpassung der Gebühren für die verbleibende Software vor. Stimmt OT einer solchen Anfrage zu, stellt OT künftig Updates und Software-Support-Leistungen nur noch für die Art und Anzahl der Lizenzen der zu wartenden Software bereit, für welche die Wartungs- und Supportleistung verlängert wird. Das Wartungsentgelt für die verbleibende betreute Software wird neu berechnet. In diesem Fall können die für jede Lizenz zu entrichtenden Gebühren von den Gebühren in früheren Laufzeiten abweichen (z. B. zuvor gewährte Rabatte sind nicht mehr anwendbar).

5.4 Beendigung und Wiederaufnahme

Verlängert ein Kunde sein OT-Protect-Softwarewartungsprogramm für die gewartete Software am Ende der Laufzeit nicht oder kündigt er dieses, kann er mit Zustimmung von OT zu einem späteren Zeitpunkt Leistungen im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms für die gewartete Software wieder aufnehmen, wobei die Gebühr von OT zum Zeitpunkt der Anfrage festgelegt wird. Der Kunde zahlt jedoch zusätzlich zu der Gebühr für die neue Laufzeit von mindestens zwölf Monaten die Gebühren, die angefallen wären, wenn er das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm ununterbrochen weiter geführt hätte. Auf die für die Wiederaufnahme des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms fälligen Gebühren wird ein Zuschlag für jeden verstrichenen Monat einschließlich des Monats der Wiederaufnahme berechnet.

Wird die Wartung von Software, die im Rahmen einer Verringerung des Leistungsumfangs gemäß Abschnitt 5.3 aus dem Wartungsprogramm herausgenommen worden war, wieder in das Programm aufgenommen, werden die nicht gezahlten Gebühren für die zwischenzeitlich verstrichenen Monate zuzüglich der Gebührenaufschläge fällig.

OT teilt dem Kunden bei Anfrage zur Wiederaufnahme der Wartung die zu zahlenden Gebühren mit.

5.5 Beendigung

Der Kunde bestätigt und erkennt an, dass am Ende der Laufzeit eines OT-Softwarewartungsprogramms jegliche Vereinbarungen zwischen dem Kunden und OpenText in Hinblick auf das OT-Softwarewartungsprogramm automatisch enden, unabhängig davon, ob diese Vereinbarungen im vorliegenden Handbuch, in einem Endbenutzer-Lizenzvertrag oder einem anderen Schriftstück dokumentiert wurden. Möchte ein Kunde zu einem beliebigen Zeitpunkt nach Laufzeitende erneut ein OT-Softwarewartungsprogramm abonnieren, erfolgt dies auf Grundlage der dann geltenden Geschäfts- und Supportdienstleistungsbedingungen für das OT-Softwarewartungsprogramm; OpenText ist in diesem Fall nicht dazu verpflichtet, sich an Vereinbarungen zu halten, die vor dem Datum des Laufzeitendes in Verbindung mit einem solchen OT-Softwarewartungsprogramm eingegangen wurden.

6. Zusatzprogramme

Um Zusatzprogramme abonnieren zu können, muss der Kunde an einem der folgenden Programme teilnehmen: OpenText-Softwarewartungs-Programm (Software Maintenance Program) oder OpenText-Protect-Programm (zusammenfassend „OT-Softwarewartungsprogramme“). Der Kunde muss für die Dauer des Zusatzprogramms Abonnent eines der OT- Softwarewartungsprogramme sein.

6.0.1 Schlussbestimmungen

- Gegen eine Zusatzgebühr kann die Wartung weiterer produktiver OT-Systeme, die vom gleichen Administrationsteam des Kunden geführt werden, in das Programm aufgenommen werden.
- Die Laufzeit des Zusatzprogramms beträgt, soweit nicht von OT und dem Kunden schriftlich anders lautend vereinbart, zwölf Monate.
- Die Bestimmungen dieses Handbuchs gelten auch für die darin festgelegten, im Rahmen jedes der Zusatzprogramme zu erbringenden Pflichtleistungen. Für alle vom Kunden zusätzlich angeforderten Leistungen ist eine separate Vereinbarung erforderlich, für die jeweils die aktuelle Preisliste von OT gilt.

6.1 OpenText Protect Anytime

Das Wartungsprogramm OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) ist ein zubuchbares Wartungsprogramm zur Bereitstellung von Supportleistungen für kritische Problemfälle (gemäß Definition in Abschnitt 2.3.2) im Zusammenhang mit der gewarteten Software außerhalb der regulären Betriebszeiten des OT-Kundendienstes.

Erteilt der Kunde dem OT-Kundendienst einen kritischen Support-Auftrag, reagiert ein OT-Kundenbetreuer innerhalb einer (1) Stunde. Der OT-Kundenbetreuer untersucht das Problem und

stellt eine Lösung oder einen empfohlenen Workaround bereit welcher durch das kundenseitige Team implementiert wird. Der OT-Kundendienst steht rund um die Uhr zur Verfügung, bis der produktive Betrieb wiederhergestellt bzw. ein Workaround vereinbart ist.

Mit dem Abonnement von OT Protect Anytime kann der Kunde bis zu drei zusätzliche Ansprechpartner benennen (insgesamt also 6 Ansprechpartner). Sollen zusätzliche Ansprechpartner über die festgelegte Anzahl hinaus benötigt werden, kann der Kunde eine entsprechende Option gemäß Abschnitt 6.3 dazubuchen.

6.2 OpenText Protect Anywhere

Das Programm OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) ist für Kunden bestimmt, die verlängerte Betriebszeiten haben oder weltweit tätig sind. Im Rahmen dieses Programms werden alle Anfragen unabhängig von der Einstufung rund um die Uhr betreut.

Die Störungsbehebung in Reaktion auf Support-Aufträge wird auf Wunsch des Kunden außerhalb der regulären Geschäftszeiten fortgesetzt.

Der Support-Auftrag wird ausschließlich vom Support-Center der Heimatregion des kundenseitigen Ansprechpartners bearbeitet bzw. an dieses transferiert, es sei denn, es wird eine fortlaufende Weiterleitung des Support-Auftrags an ein anderes Support-Center angefragt.

Mit dem Abonnement von OT Protect Anywhere kann der Kunde bis zu fünf zusätzliche Ansprechpartner benennen (insgesamt also 8 Ansprechpartner). Sollen zusätzliche Ansprechpartner über die festgelegte Anzahl hinaus ernannt werden, kann der Kunde eine entsprechende Option gemäß Abschnitt 6.3 dazubuchen.

6.3 Zusätzliche Ansprechpartner

Die Benennung weiterer Ansprechpartner ist eine Zusatzoption für Abonnenten eines OT-Softwarewartungsprogramms, durch die die Anzahl der zur Kontaktaufnahme mit dem OT-Kundendienst und zur Initiierung von Support-Aufträgen berechtigten kundenseitigen Mitarbeiter erhöht werden kann.

Für zusätzliche Ansprechpartner fallen jährliche Zusatzgebühren an.

Die Anzahl der Ansprechpartner richten sich nach den Bestimmungen dieses Handbuchs.

7. Datenschutz

Aufgrund der Art der im Geltungsbereich dieses Handbuchs erbrachten Support-Leistungen kann sich für OT die Verpflichtung ergeben, vom Kunden und/oder Kunden des Kunden an OT übergebene personenbezogene Daten an verbundene Unternehmen von OT in anderen Ländern weiterzugeben. Dies erfolgt auf Grundlage von Datenverarbeitungsvereinbarungen, welche die von der europäischen Kommission gebilligten Standardvertragsklauseln für Datenübertragungen enthalten, oder wenn sich diese verbundenen Unternehmen in Ländern befinden, deren Datenschutzgesetzgebung in Bezug auf die übertragenen Daten von der europäischen Kommission als hinreichend betrachtet werden (eine der beiden Optionen gilt jeweils für unsere verbundenen Unternehmen in Kanada, den Vereinigten Staaten von Amerika, auf den Philippinen, in Indien und weiteren Ländern in Übersee, in denen OT zu einer strengen Kontrolle der Handhabung der personenbezogenen Daten in der Lage ist). Der Kunde erklärt hiermit seine Zustimmung zu besagter Weitergabe personenbezogener Daten und garantiert, dass I) er alle für die Verwendung und Weitergabe der personenbezogenen Daten durch OT nach Maßgabe dieses Handbuchs erforderlichen Rechte, Lizenzen, Ermächtigungen und Zustimmungen erlangt hat, II) jegliche Verwendung der personenbezogenen Daten durch den Kunden oder in seinem Auftrag mit den anwendbaren Gesetzen und den Bestimmungen dieses Handbuchs übereinstimmt und III) OT und alle seine Mitarbeiter nicht gegen anwendbare Gesetze verstoßen, wenn sie die personenbezogenen Daten nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Handbuchs verwenden oder weitergeben.

Unbeschadet der obigen Ausführungen berührt die Übertragung bzw. Weitergabe personenbezogener Daten nicht die gesetzlichen Verpflichtungen von OT in Bezug auf diese personenbezogenen Daten.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2018 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).