

# 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 5 des Handbuchs beschrieben.

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

## 1.1 Begriffsdefinitionen

„**Aktuelle Wartung**“ bezeichnet einen festgelegten Zeitraum ab dem Datum der Veröffentlichung der gewarteten Software, in dem folgende Leistungen verfügbar sind:

- Unbegrenzte Anzahl eingereichter Support-Aufträge
- Produkt-Patches und/oder Versionen
- Möglichkeit Weiterentwicklungen oder neue Features anzufragen sowie die Meldung von Fehlern
- Zugang zum Kunden-Wartungsportal (Dokumentation, technische Artikel, Diskussionsforen, Webinare und Veranstaltungen)
- Voraussetzung: gültige Softwarewartungsvereinbarung mit dem 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 Produktbetreuungs-Lebenszyklus stehen folgende Support-Leistungen\* zur Verfügung:

- 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 von Ihnen bestimmte einzelne Mitarbeiter, die dazu berechtigt sind, das OT-Support-Team zu kontaktieren.

„**Beendigung**“ bezeichnet das Ende einer Laufzeit, unabhängig davon, ob dieses Ende durch Ablauf oder Kündigung herbeigeführt wurde.

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

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

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

„**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 zur Fehlerbehebung, 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 Update.

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

„**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.

„**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.

„**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 Details der Serviceanfrage oder Störung.

„**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 einen Produkt-Patch oder eine Version der gewarteten Software, die OT dem Kunden nach Maßgabe dieses Handbuchs zur Verfügung stellt.

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

„**Version**“ bezeichnet die fertiggestellte und veröffentlichte Software.

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

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

„**Workaround**“ bezeichnet eine Methode zur Behebung eines 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.

„**Zusatzprogramm**“ bezeichnet gebührenpflichtige Erweiterungsprogramme, wie sie in Kapitel 5 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 für alle Support-Aufträge (gemäß Abschnitt 2.3.2 dieses Handbuchs zum Softwarewartungsprogramm) mit Ausnahme der vor Ort geltenden gesetzlichen Feiertage erbracht. Die Betriebszeiten richten sich nach den Gegebenheiten des Landes, in dem die gewartete Software installiert ist. Informationen zu den Betriebszeiten, Support- Standorten und Ansprechpartnern für das OT-Protect-Softwarewartungsprogramm sind öffentlich zugänglich und im Internet auf unserer Unternehmenswebsite <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. Wenn OT einen alternativen Support-Standort nutzt, haben die an diesem alternativen Support-Standort geltenden gesetzlichen Feiertage für den Kunden keine Auswirkungen auf die Betriebszeiten.

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.

\*Für Kunden im Nahen Osten sind die Support-Leistungen für normale Support-Aufträge an 5 Tagen pro Woche 8 Stunden sonntags bis donnerstags mit Ausnahme der vor Ort geltenden gesetzlichen Feiertage verfügbar.

#### 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.

Dem Kunden wird ein eindeutiger Support-Verlängerungsvertrag für die gewartete Software zu jedem Software-Wartungs- und Support-Auftrag, welcher OT erteilt wird, zugeordnet. Der Kunde kann bis zu drei Ansprechpartner für jeden Support-Verlängerungsvertrag benennen. Die Ansprechpartner können gemäß den Bestimmungen aus Abschnitt 2.1.1 Kontakt mit dem OT-Kundendienst aufnehmen.

### **2.1.3 Software-Updates**

Versionen zur gewarteten Software werden Ihnen im Rahmen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms ohne Zusatzkosten zur Verfügung gestellt, wenn solche Versionen generell für alle Abonnenten des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms veröffentlicht werden. Um diese Versionen zu erhalten, müssen Sie zum Zeitpunkt der Veröffentlichung sowie der Anfrage Abonnent des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms sein. Abonnenten werden in regelmäßigen Informationsschreiben und über das Kunden-Wartungsportal über neue Software-Versionen informiert.

Es wird empfohlen, stets die neueste Version der gewarteten Software einzusetzen. OT unterstützt in der Regel jede Version der gewarteten Software für einen Zeitraum von 60 (sechzig) Monaten nach ihrer generellen Bereitstellung an die OT-Kunden (aktuelle Wartung). Die Bedingungen und die Dauer der Produktlebenszyklen können abhängig von der gewarteten Software und Version variieren, und sind im Kunden-Wartungsportal auf der Produktseite im Bereich Produktlebenszyklus einsehbar. Nach dem Ende des aktuellen Wartungszeitraums geht die gewartete Software in die Anschlusswartungsphase des Produktlebenszyklus über. Ist die gewartete Software in der Anschlusswartungsphase, werden keine weiteren Produkt-Patches und Versionen 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 Update zu einer nachfolgenden Version unter aktueller Wartung durchzuführen, kann OT erweiterte Support- und Wartungsoptionen anbieten, für die zusätzliche Kosten anfallen würden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihren Experten für Verlängerungen oder ihren lokalen OT-Kundendienst.

## **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](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 wird aufgefordert:

- dem OT-Kundendienst alle Informationen zu liefern, welche benötigt werden, um 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 Support-Auftrag zur Einstufung und Klärung an den OT-Kundendienst übermittelt (Beschreibung siehe unten).
- b. 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 Abschnitt 2.3.1 (a) beschrieben weitergeleitet.
- c. 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. Betrifft der Support-Auftrag ein von Dritten entwickeltes Produkt, kann der Support-Auftrag an den entsprechenden Dritten weitergeleitet werden.
- d. Jegliche von OT gelieferte und installierte Software und/oder Hardware, die gemäß Vereinbarung mit dem Kunden die Bereitstellung der Support-Leistungen unterstützt und vom Kunden nicht gekauft wird, muss nach Beendigung des Programms oder der zugehörigen Lieferkomponente entfernt und an OT zurückgegeben werden.

## 2.3.2 Einstufung von Support-Aufträgen und Reaktionszeiten

Einstufung des Support-Auftrags	Definition des Support-Auftrags	Zielvorgabe Reaktionszeit
	<p>Jeder Support-Auftrag wird vom OT-Kundendienst wie folgt eingestuft.</p> <p>Eine kundenseitige Bitte um Neuklassifizierung eines Support-Auftrags wird von OT sorgfältig geprüft.</p>	<p>Reaktionszeiten sind Zielvorgaben und können von OT nicht für alle Situationen garantiert werden.</p>
Kritisch (Critical)	<p>Ein Support-Auftrag wird als „kritisch“ eingestuft, wenn durch das gemeldete Systemleistungsproblem die gewartete Software funktionsuntüchtig ist (das gesamte System ist ausgefallen) und ein produktiver Betrieb nicht möglich ist.</p>	<p>1 Geschäftsstunde oder weniger, 5x8</p> <p>Kritische Störungen sind per Telefon direkt bei OT zu melden.</p>
Ernst (Serious)	<p>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 (das System ist funktionstüchtig, aber die Leistung kann beeinträchtigt sein).</p>	<p>2 Geschäftsstunden, 5x8</p>
Normal	<p>Ein Support-Auftrag wird als „normal“ eingestuft, wenn das gemeldete Leistungsproblem folgende Punkte betrifft: (i) die Endnutzung, (ii) die Konfiguration der gewarteten Software bzw. einen geringfügigen Mangel, der die Nutzung der gewarteten Software im produktiven Betrieb durch den Kunden nicht wesentlich einschränkt, (iii) eine Weiterentwicklung oder (iv) Fragen zur bzw. Konfiguration der gewarteten Software.</p> <p>Grundsätzlich werden Support-Aufträge, die per E-Mail gemeldet werden und/oder nicht produktive Systeme betreffen, als normal eingestuft.</p> <p>Der Zugang zum Kunden-Wartungsportal bleibt 7x24 verfügbar.</p>	<p>4 Geschäftsstunden, 5x8</p>

Eskalation: Sie können jederzeit eine Eskalation über das Kunden-Wartungsportal oder per Telefon beantragen.

Siehe Abschnitt 3.0 zu den Einschränkungen des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms.



## **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.

Wenn Sie zur Klärung eines Support-Auftrags einen Produkt-Patch erhalten, erfolgt die Distribution des Produkt-Patches im Rahmen der nächsten planmäßigen Veröffentlichung.

### **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.

### **2.4.2 Klärung ernster Support-Aufträge**

Für Support-Aufträge, die von OT als ernst (Serious) eingestuft wurden, kann OT ein Produkt-Patch entwickeln, oder das Problem in einer zukünftigen Version beheben.

### **2.4.3 Klärung normaler Support-Aufträge**

Lösungen für als „Normal“ eingestufte Support-Aufträge können im Rahmen einer zukünftigen Version von OT bereitgestellt werden.

### **2.4.4 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, hat die neuesten verfügbaren, relevanten Updates installiert und implementiert bzw. dieses nach Aufforderung durch den OT-Kundendienst umgesetzt. Der OT-Kundendienst kann ihn 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 den Kunden bzw. seine Verwendung und/oder Konfiguration von: (a) Entwicklungssoftware einschließlich SDK, (b) eine externe Ressource und (c) die Betriebsumgebung, in welcher die gewartete Software implementiert wurde, beispielsweise das Betriebssystem, die Datenbank, sonstige Anwendungen, Dienste oder Programme, Kommunikationsnetzwerke oder Hardware, UND
- Der Ansprechpartner des Kunden steht zu aktiver 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.

### 3. 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 auf Modifikationen, sonstige Ergebnisse, 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 Updates der Anwendung, Veränderungen an der zugrunde liegenden Datenbank, Hinzufügung neuer Hardware usw.).
- OT bietet: (1) Fern- oder Vor-Ort-Unterstützung durch einen OT-Support-Mitarbeiter, der Ihrer Organisation für die Dauer einer Wartungsmaßnahme oder eines Support-Auftrags zwecks Überwachung, Teilnahme an Telefonkonferenzen oder Web-Sitzungen, oder um Sie bei Ihren Wartungsmaßnahmen zu unterstützen, zugewiesen ist („Dedicated Support“); und (2) einen zugewiesenen Support-Mitarbeiter, der Erfahrung mit der von Ihnen geplanten Wartungsmaßnahme hat und nur auf Abruf bereit steht, falls Sie Unterstützung benötigen („Standby Support“). „Standby Support“ und „Dedicated Support“ sind gebührenpflichtige Leistungen, die jeweils im Voraus für die betreffenden Maßnahmen gebucht werden müssen. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihren lokalen OT-Kundendienst.
- Der OT Protect Support für Software Development Kits (SDK) bietet nur in den nachfolgenden Fällen Unterstützung bei Support-Aufträgen: (a) Installation (b) Konfiguration einer OT-Entwickleranwendung (zum Beispiel Integrierte Entwicklungsumgebung („IDE“)) oder einer zugehörigen Software, die zur Erstellung einer geeigneten und zu den bisher unterstützten Umgebungen oder Anwendungen passenden Entwicklungs- oder Programmierumgebung erforderlich ist; und (c) Analyse von Fehlermeldungen in Bezug auf die OT-Entwickleranwendung. SDK-Support für Code-Debugging, Unterstützung bei der Programmierung, Code-Reviews oder sonstige allgemeine Programmierhilfen gehören nicht zum Umfang des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms, können jedoch gegen Aufpreis im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung bereitgestellt werden.
- Die Bereitstellung von Lizenzschlüsseln ist von den Reaktionszeiten gemäß Abschnitt 2.3.2 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. Lizenzschlüssel für Produkte und/oder Versionen sind möglicherweise nicht mehr unter Aktueller Wartung verfügbar
- Der Software-Lebenszyklus von Drittanbieter-Produkten, die von OT weiterverkauft werden, ist ausschließlich von diesen Drittanbietern festzulegen. Drittanbieter-Software ist von Abschnitt 2.1.3 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.
- Alle Lizenzen und zugehörige Module müssen im Rahmen desselben Softwarewartungsprogramms (z. B. Protect, verlängerte Support- und Wartungsprogramme (soweit verfügbar) etc. unterstützt werden).

## 4. Laufzeit und Verlängerung

### 4.1. 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.

### 4.2 Verringerung des Leistungsumfangs

Alle Anfragen zur Verlängerung des OT-Protect-Softwarewartungsprogramms für eine geringere Anzahl von Lizenzen oder Modulen für die gewartete Software als bisher sind OT mindestens 90 Kalendertage vor dem Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich vorzulegen. Die Annahme solcher Anfragen liegt im alleinigen Ermessen von OT. Wenn OT eine solche Anfrage annimmt, stellt OT nur Updates und Software-Support für die Anzahl und Art der Lizenzen bereit, die in Ihrer dann verbleibenden betreuten Software enthalten sind und für die die Wartungs- und Support-Laufzeit verlängert wurde. 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). Jegliche Verlängerung der Wartungs- und Support-Laufzeit der betreuten Software muss dazu führen, dass alle Lizenzen des Kunden für dieses Softwareprodukt und zugehörige Module durch einen Wartungs- und Supportvertrag abgedeckt

sind. Wenn Sie Wartung und Support für einen Teil eines Softwareprodukts oder zugehöriger Module kündigen, müssen Sie auch die Lizenzen für die nicht unterstützte Software kündigen.

### **4.3 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 dann aktuellen OT- 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 weitergeführt hätte. Auf die für die Wiederaufnahme der Supportleistungen fälligen Gebühren wird ein Zuschlag für jeden verstrichenen Monat einschließlich des Monats der Wiederaufnahme berechnet.

Die spätere Wiedereinrichtung von Software, die als Teil einer Reduzierung gemäß Abschnitt 4.2 nicht gekündigt wurde, unterliegt der Zahlung von rückwirkenden Wartungsgebühren und Preisaufschlägen für abgelaufene Monate.

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

### **4.4 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 dann aktuelle OT-Softwarewartungsprogramm; OT 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.

## **5. 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.

## 5.1 Allgemeine Bedingungen

- 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 Leistungen. Für alle vom Kunden zusätzlich angeforderten Leistungen ist eine separate Vereinbarung erforderlich, für die jeweils die aktuelle Preisliste von OT gilt.

## 5.2 OpenText Protect Anytime

Das Wartungsprogramm OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) beinhaltet Supportleistungen für kritische Problemfälle (gemäß Definition in Abschnitt 2.3.2) im Zusammenhang mit der gewarteten Software in der Produktionsumgebung des Kunden 7x24.

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 5.4 dazubuchen.

## 5.3 OpenText Protect Anywhere

Das Programm OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) beinhaltet Supportleistungen für alle Anfragen unabhängig von der Einstufung (gemäß Abschnitt 2.3.2) 24x7x365.

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 5.4 dazubuchen.

## 5.4 Zusätzliche Ansprechpartner

Zusätzliche Ansprechpartner sind eine abonnementbasierte Option zur Erweiterung der Anzahl der von Ihnen bestimmten einzelnen Ansprechpartner, die dazu berechtigt sind, die OT-Kundenbetreuung zu kontaktieren und Supportanfragen zu öffnen.

## 5.5 Vor-Ort-Unterstützung

Unterstützung vor Ort ist als kostenpflichtige Dienstleistung für OT-Produkte und -Lösungen verfügbar und wird im Rahmen eines gesonderten Vertrags bereitgestellt. Diese Dienstleistung kann unter anderem Workarounds oder Unterstützung bei Konfigurationsänderungen als Teil der Klärung eines offenen Support-Auftrags umfassen

# 6. Datenschutz

OT erfüllt die Anforderungen der geltenden Datenschutzgesetze zur Verarbeitung personenbezogener Daten. Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und ein dem Risiko entsprechendes Maß an Sicherheit zu gewährleisten. Die personenbezogenen Daten des Kunden dürfen von OT, ihren verbundenen Unternehmen oder Geschäftspartnern, Verkäufern und Agenten, die für uns tätig sind, nicht für andere Zwecke als jene genutzt werden, die gemäß diesem Handbuch und dem zugrunde liegenden Vertrag erforderlich oder laut Gesetz erlaubt und vorgesehen sind. Wenn OT Zugang zu personenbezogenen Daten benötigt, um Support-Dienstleistungen bereitzustellen, stellt der Kunde diese nur im Rahmen des angemessenen Umfangs zur Verfügung.

Personenbezogene Daten können in anderen Ländern verarbeitet werden. Die Übermittlung an andere Länder erfolgt in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen, die eine Angemessenheitsentscheidung durch zuständige Regulierungsbehörden (einschließlich Zertifizierungsregelungen für den Schutz der Privatsphäre) oder entsprechende Schutzbestimmungen enthalten können. Entsprechende Schutzbestimmungen können vorsehen, dass OT und Drittparteien Vertragsklauseln nach EU-Standard für die Übermittlung von personenbezogenen Daten übernehmen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den OT-Datenschutzrichtlinien unter <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

**[www.opentext.com/contact](https://www.opentext.com/contact)**