

XHQ-Software

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für XHQ-Software („XHQ-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „XHQ“ gekennzeichnet sind. Diese XHQ-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem EULA und anderen entsprechenden Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („Rahmenvertrag“).

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese XHQ-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „Incident Report (IR)“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf XHQ-Software.
 - (b) „Reaktionszeit“ ist die Zeit ab Eingang eines Support-Incidents über einen der von SISW bereitgestellten Kanäle (Webportal, Telefon, E-Mail) und der ersten Reaktion eines SISW-Systemberaters/-Technikers.

2. **BEDINGUNGEN FÜR SOFTWAREPFLEGE.**
 - 2.1 **Software-Pflegeservices.** Pflegeservices umfassen keine Services für Anpassungen der XHQ-Software.
 - 2.2 **Neue Releases.** XHQ-Software-Releases werden als „Major“ oder „Minor“ kategorisiert. Die erste Ziffer steht für die Version des Major Releases. Die zweite Ziffer (hinter dem Punkt) steht für die Version des Minor Releases. Sowohl Major als auch Minor Releases beinhalten in wesentlichem Umfang erweiterte Funktionalität und können Fehlerkorrekturen umfassen.
 - 2.3 **Pflege für frühere Releases.** Das aktuellste Release und die beiden vorhergehenden Releases werden unterstützt.
 - 2.4 **Fehlerkorrektur.** Damit eine Fehlerkorrektur möglich ist, muss der gemeldete Incident in einer neutralen XHQ-Systemumgebung, d. h. in einer vorinstallierten XHQ-Systemumgebung, einschließlich Software Dritter gemäß der Beschreibung in der Dokumentation, reproduzierbar sein.
 - 2.5 **Supportkanäle:** Zusätzlich zu dem technischen Support gemäß der Beschreibung in den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW können auch ein Webportal und eine E-Mail-Adresse verwendet werden, um den XHQ-Kunden-Support zu kontaktieren. Die Dokumentation enthält aktuelle Informationen zur Kontaktaufnahme mit XHQ-Kunden-Support.
 - 2.6 **Prioritätsklassen von Incidents:**
 - (a) **Kritisch (Schweregrad 1, kritisches Problem):** Ein kritisches Problem mit der Software ist ein Problem, das schwerwiegende Auswirkungen auf die kontinuierliche Nutzung einer oder mehrerer kritischer Funktionen der Software hat und eine normale Nutzung durch alle Berechtigten Benutzer verhindert. Das Problem muss schwerwiegende Auswirkungen auf entscheidende Geschäftsprozesse innerhalb eines Produktionssystems (d. h., auf einem XHQ-Produktionsserver, nicht innerhalb eines Entwicklungs- oder Testsystems) haben. Es gibt keinen für den Kunden akzeptablen Workaround.
 - (b) **Hoch (Schweregrad 2, schwerwiegendes Problem):** Ein schwerwiegendes Problem ist ein Problem, das sich auf einen Teil wichtiger Funktionen der Software auswirkt oder diese fortwährend einschränkt und die Mehrheit der Nutzer davon betroffen ist. Das Problem ist zeitkritisch und wichtig für die langfristige Produktivität des Kunden. Es gibt keinen für den Kunden akzeptablen Workaround.
 - (c) **Mittel/Allgemein (Schweregrad 3, geringes Problem oder schwerwiegendes Problem mit Fehlerumgehung):** (i) Ein geringes Problem, das geringe Auswirkungen auf die Funktionalität der Software hat oder diese Funktionalität geringfügig einschränkt, jedoch keine wesentlichen Auswirkungen auf die Nutzung durch den Kunden hat; oder (ii) ein schwerwiegendes Problem der Software, für das es einen für den Kunden akzeptablen Workaround gibt. Das Problem ist zeitkritisch und bedeutend für die langfristige Produktivität, verursacht jedoch keine direkte Arbeitsunterbrechung und die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden. Das Problem kann auch zu einer direkten Arbeitsunterbrechung bei einer individuellen Installation der Kundensoftware führen.
 - (d) **Gering (Schweregrad 4, keine Auswirkung):** (i) Ein geringes Problem mit der Software, das keine Auswirkung auf die Nutzung durch den Kunden hat; oder (ii) ein geringes Problem mit der Software, für das es einen für den Kunden akzeptablen Workaround gibt; oder (iii) ein Dokumentationsfehler; oder (iv) die Anfrage eines neuen Features oder neuer Funktionalität im bestehenden Produkt. Das Problem ist weder zeitkritisch noch entscheidend für die langfristige Produktivität, verursacht keine sofortige Arbeitsunterbrechung und der Betrieb kann uneingeschränkt fortgesetzt werden. Dies ist der Standardschweregrad, wenn kein Schweregrad für einen Incident angegeben ist.
 - 2.7 **Levels der Software-Pflegeservices und Reaktionszeiten:** Die folgenden Support-Levels mit den entsprechenden Reaktionszeiten sind verfügbar. Der Standard-Support-Level ist Bronze. Silber und Gold sind optionale Premium-Levels.

- (a) Bronze-Support-Services: Technischer Support wird 9 Stunden pro Tag, von Montag bis Freitag bereitgestellt.

Auswahl eines Geltungsbereichs aus den folgenden Optionen (Standard: Nord-, Mittel- und Südamerika):

- Nord-, Mittel- und Südamerika (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Asien (1-10 GMT)

Gesetzliche Feiertage sind gemäß Definition der folgenden Länder für den entsprechenden Geltungsbereich ausgenommen:

- USA (Nord-, Mittel- und Südamerika)
- Deutschland (Europa)
- Singapur (Asien)

Für Nord-, Mittel- und Südamerika besteht beispielsweise eine Abdeckung von 07.00 bis 17.00 Uhr, pazifische Zeit, von Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage in den USA ausgenommen.

- (b) Silber-Support-Services: Technischer Support wird 24 Stunden pro Tag, von Montag bis Freitag bereitgestellt.

Auswahl eines Geltungsbereichs aus den folgenden Optionen (Standard: Nord-, Mittel- und Südamerika):

- Nord-, Mittel- und Südamerika
- Europa
- Asien

Die wöchentlichen Start-/Endzeiten der Abdeckung in den einzelnen Geltungsbereichen folgen der Ortszeit der folgenden Länder:

- Kalifornien/USA (Nord-, Mittel- und Südamerika)
- Deutschland (Europa)
- Singapur (Asien)

In Nord-, Mittel- und Südamerika wird die Abdeckung von Mitternacht am Sonntag bis Mitternacht am Freitag, pazifische Zeit, bereitgestellt.

- (c) Gold-Support-Services: Technischer Support wird 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche bereitgestellt.

Die nachstehende Tabelle enthält die Reaktionszeiten für die verfügbaren Support-Levels, ausgehend von der Prioritätsklasse des Incidents. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, die nachstehend genannten Reaktionszeiten einzuhalten.

	Kritisch	Hoch	Mittel/Allgemein	Gering
Bronze-Support-Services	2 Stunden	8 Stunden	48 Stunden	96 Stunden
Silber-Support-Services	1 Stunde	4 Stunden	8 Stunden	48 Stunden
Gold-Support-Services	1 Stunde	4 Stunden	8 Stunden	48 Stunden

2.8 Anfängliche und Verlängerungsgebühren. Die Pflegegebühr für XHQ-Software ist jährlich zu Beginn jedes Kalenderjahres im Voraus zahlbar. In dem Jahr, in dem die Lizenz erworben wird und die Pflegeservices beginnen, wird die Pflegegebühr anteilig berechnet, um den Zeitraum ab Beginn der Services bis 31. Dezember diesen Jahres abzudecken.

2.9 Ausschlüsse. Die folgenden Punkte sind nicht von Pflegeservices abgedeckt oder darin enthalten:

- (a) Probleme aufgrund der missbräuchlichen Verwendung, unsachgemäßen Verwendung, unbefugten Änderung oder Beschädigung der XHQ-Software oder Verwendung der XHQ-Software, die von den von SISW in der entsprechenden Dokumentation festgelegten Betriebsabläufen abweicht.
- (b) Probleme aufgrund von Modifikationen, Änderungen oder Hinzufügungen oder des entsprechenden Versuchs in einem Release der XHQ-Software, die nicht von SISW vorgenommen oder schriftlich autorisiert wurden.
- (c) Probleme aufgrund des gemeinsamen Einsatzes der XHQ-Software mit Hardware, Software oder Geräten des Kunden nach der Erstinstallation der XHQ-Software, sofern dieser weder in der Dokumentation noch schriftlich von SISW genehmigt wurde.
- (d) Ausführung der XHQ-Software mit anderen Medien, die nicht den Spezifikationen des Herstellers entsprechen oder nicht in Übereinstimmung damit gepflegt werden oder Ursachen außerhalb der üblichen Nutzung.
- (e) Versäumnis des Kunden, seinen Verpflichtungen gemäß Rahmenvertrag und dieser XHQ-Ergänzung nachzukommen.