

## Allgemeine Bedingungen für Pflegeservices von SISW

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder eines der verbundenen Unternehmen von Siemens Industry Software („SISW“) und der Kunde haben einen Endnutzer-Lizenzvertrag („EULA“) mit Ergänzenden Bedingungen („Rahmenvertrag“) geschlossen. Für alle Pflegeservices gemäß Rahmenvertrag gelten diese Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW („Allgemeine Pflegebedingungen“) zusammen mit den entsprechenden Produktspezifischen Pflegebedingungen unter <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. Bei Widersprüchen haben die Produktspezifischen Pflegebedingungen Vorrang vor diesen Allgemeinen Pflegebedingungen. SISW kann alle Bedingungen für Pflegeservices jederzeit ändern, vorausgesetzt, dass mögliche Änderungen erst bei der Verlängerung von Pflegeservices entweder einzeln oder im Rahmen einer Subscription-Lizenz durch den Kunden wirksam werden. Ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden können Änderungen während der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Laufzeit von Pflegeservices nicht wirksam werden. Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung.

- 1. GRUNDLEGENDE PFLEGESERVICES.** Pflegeservices setzen sich aus (a) Software-Updates, (b) Fehlerkorrekturen (gemäß nachstehender Definition) und (c) technischem Support zusammen. Zeitlich unbegrenzte Softwarelizenzen umfassen keine Pflegeservices. Diese müssen separat erworben werden. Pflegeservices sind hierunter verfügbar, soweit SISW diese Services seinem Kundenstamm allgemein zur Verfügung stellt.
- 2. ZUSÄTZLICHE UND OPTIONALE PFLEGESERVICES.** Für bestimmte SISW-Produkte können zusätzliche Support-Levels und -Services zum Erwerb verfügbar sein, wie in den entsprechenden Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices festgelegt, einschließlich erweiterter Support-Levels und optionaler Services, wie beispielsweise Remote-Support, agentenbasierter Diagnoseservice oder Remote-Monitoring, Vor-Ort-Service, Support für frühere Versionen und erweiterte Supportstunden.
- 3. PFLEGEZEITRAUM.** Der Kunde kann Pflegeservices von SISW oder einem verbundenen Unternehmen von SISW für einen ersten jährlichen Pflegezeitraum oder einen sonstigen im Order Form angegebenen Zeitraum erwerben. Danach werden Pflegeservices automatisch um fortlaufende Zeiträume von einem Jahr verlängert, es sei denn, eine der Parteien kündigt die Pflegeservices durch schriftliche Benachrichtigung der anderen Partei unter Einhaltung einer Frist von mindestens dreißig Tagen vor Ablauf der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Laufzeit. Wenn der Kunde zusätzliche Lizenzen oder Produkte erwirbt, kann SISW den jährlichen Pflegezeitraum anpassen und die jährlichen Gebühren anteilig berechnen, damit eine Übereinstimmung mit dem bestehenden Pflege- und Abrechnungszeitraum erzielt wird.
- 4. NEUE SOFTWARE-RELEASES.** Bei neuen Versionen der Software kann es sich entweder um ein „Point Release“, das im Allgemeinen aus Fehlerkorrekturen besteht, oder um ein „MajorRelease“, das im Allgemeinen eine neue Version der Software mit neuer oder erweiterter Funktionalität darstellt, handeln. Im Rahmen der Pflegeservices erhält der Kunde neue Point Releases und Major Releases, sobald diese SISW-Kunden allgemein zur Verfügung gestellt werden. Dieses Recht erstreckt sich nicht auf Releases, Module, Optionen, künftige Produkte oder Upgrades in Bezug auf die Funktionalität oder Leistung der Software, die SISW als individuell angepasstes Produkt für einen einzelnen Kunden entwickelt oder die SISW als separates Produkt entwickelt und lizenziert. Der Kunde ist für die Installation und Implementierung neuer Versionen und eine möglicherweise erforderliche Datenkonvertierung verantwortlich. Ferner ist der Kunde für die Kompatibilität und Konfiguration seiner eigenen Geräte und Software mit den Produkten verantwortlich und kann zusätzliche Pflegeservicepakete oder separate Professional Services zur Unterstützung erwerben.
- 5. PFLEGE FRÜHERER VERSIONEN DER SOFTWARE.** Nach einem Point Release oder Major Release wird SISW die aktuelle Version und das aktuellste Point Release, das sich auf das direkt vorhergehende Major Release bezieht, beibehalten. Wenn in einem Update des vorherigen Major Releases ein Fehler korrigiert wurde, kann SISW den Kunden dazu auffordern, auf das Point Release aufzurüsten, das die Fehlerkorrektur enthält, statt ein separates Patch oder eine separate Fehlerumgehung bereitzustellen.
- 6. ERWEITERTE UND „END OF LIFE“-PFLEGESERVICES.** SISW kann nach eigenem Ermessen eingestellte Software ohne Aufpreis für den Kunden durch Produkte mit vergleichbarer Funktionalität und vergleichbaren Features ersetzen oder gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr Erweiterte oder End-of-Life-Pflegeservices für bestimmte

Produkte anbieten. Erweiterte Pflegeservices unterstützen Produkte nach Ablauf der Haupt-Supportleistungen. End-of-Life-Pflegeservices unterstützen Produkte, die von SISW im Allgemeinen nicht mehr vertrieben und unterstützt werden und für die keine Haupt- oder Erweiterten Support-Services gelten.

7. **FEHLERKORREKTUREN.** Ein Fehler bedeutet, dass das Produkt im Wesentlichen nicht der Dokumentation entspricht („Fehler“). Der Kunde kann SISW vermutete Fehler melden und stellt SISW eine detaillierte, schriftliche Beschreibung und Dokumentation des vermuteten Fehlers zur Verfügung. Der Kunde wird bei der Untersuchung des gemeldeten Fehlers mit SISW zusammenarbeiten. Wenn SISW herausfindet, dass die Software einen Fehler enthält, wird SISW den Fehler mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand durch ein Patch, eine Fehlerumgehung oder über das nächste Point Release oder Major Release der Software nach Wahl von SISW korrigieren.
8. **TECHNISCHER SUPPORT (STANDARDBETRIEBSZEITEN).** Der Kunde erhält telefonischen Support, indem er sich an das für das zutreffende Produkt zuständige Support-Center wendet, wie unter <http://www.siemens.com/gtac> beschrieben. Support ist während der üblichen Geschäftszeiten des Support-Centers für das geografische Gebiet, in dem der Kunde zur Nutzung der Produkte berechtigt ist, verfügbar, ausgenommen an lokalen Feiertagen. Wenn der Kunde das Produkt über einen autorisierten Solution-Partner lizenziert oder erworben hat, kann er während der von diesem Partner festgelegten Geschäftszeiten telefonischen First-Line-Support von diesem Partner erhalten, ausgenommen an Feiertagen. Auf der Support-Website kann der Kunde darüber hinaus Support-Anfragen in Bezug auf Produkte protokollieren, vermutete Fehler melden, Fortschritte bei Anfragen überwachen, Fehlerkorrekturen und -umgehungen herunterladen, Informationen in einem Community-Forum austauschen sowie auf Release- und sonstige Produktinformationen zugreifen. Sofern von SISW in angemessenem Umfang angefordert, wird der Kunde SISW die Ausführung von Pflegeservices in Einrichtungen des Kunden oder per Fernzugriff mittels Bildschirmübertragung ermöglichen.
9. **TECHNISCHE ANSPRECHPARTNER.** SISW kann den Kunden dazu auffordern, einen oder mehrere Mitarbeiter als technische Ansprechpartner für Pflegeservices zu bestimmen. Der bzw. die Mitarbeiter werden für die entsprechenden SISW-Produkte geschult und dienen als Hauptansprechpartner für Anforderung und Erhalt von Pflegeservices.
10. **RECHTSMITTELBESCHRÄNKUNG.** Die ausschließliche Verpflichtung von SISW und das alleinige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf das Versäumnis, einen Fehler zu korrigieren, ist die Kündigung der Pflegeservices für das Produkt, das direkt vom Fehler betroffen ist, durch den Kunden und der Erhalt einer anteiligen Erstattung der bereits für die verbleibende, zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Laufzeit der Pflegeservices für dieses Produkt bezahlten Gebühren.
11. **ANFÄNGLICHE UND VERLÄNGERUNGSGEBÜHREN.** Bei Direktbestellungen des Kunden bei SISW sind die Gebühren für Pflegeservices im Order Form angegeben. SISW kann die Pflegegebühren durch Benachrichtigung des Kunden unter Einhaltung einer Frist von mindestens sechzig (60) Tagen vor Ablauf der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Laufzeit anheben. Der Kunde muss für alle unterstützten Produkte, die an einem einzelnen Standort verwendet werden, Pflegeservices erwerben.
12. **MATERIALIEN DRITTER.** SISW bestätigt lediglich, dass Produkte Dritter, die von SISW bereitgestellt werden, zusammen mit den Produkten in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktionieren. Jegliche abweichende Nutzung von Produkten Dritter durch den Kunden, entweder als eigenständiges Produkt oder zusammen mit den Produkten, wurde nicht getestet und wird nicht von SISW bestätigt. SISW kann den Kunden zwar im Zusammenhang mit der Interoperabilität von Produkten Dritter mit den Produkten unterstützen, ist jedoch nicht verpflichtet, Produkte zu unterstützen, die von einem Dritten erworben wurden. Der Kunde wird sicherstellen, dass SISW über die Rechte zur Nutzung von Produkten Dritter oder von sonstigem geistigen Eigentum Dritter verfügt, die der Kunde SISW zur Erbringung von Pflegeservices bereitgestellt hat.
13. **NICHT UNTERSTÜTZTE BETRIEBSUMGEBUNG.** Pflegeservices gelten nur für den Betrieb der Produkte, sofern sie in Übereinstimmung mit dem Rahmenvertrag und der zugehörigen Dokumentation verwendet werden. SISW ist nicht verpflichtet, Pflegeservices für Produkte zu erbringen, die auf einer nicht unterstützen Plattform ausgeführt werden oder nicht von SISW, verbundenen Unternehmen von SISW oder Subunternehmern von SISW nach ausdrücklicher Anweisung von SISW geändert wurden. Unterstützte Konfigurationen und Hardwareumgebungen sind in der Dokumentation beschrieben oder im GTAC-Webportal zu finden.

**14. UNABHÄNGIGE HOSTING-PROVIDER.** Wenn der Kunde einen genehmigten Drittanbieter für das Hosting der Software im Namen des Kunden einsetzt, muss der Kunde nachweisen, dass gemeldete Fehler nicht das Ergebnis dieses Hostings durch Dritte sind (z. B. durch Reproduktion des Problems auf physischer Hardware).