

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 Einzelvertrag 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. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die an anderer Stelle im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese XHQ-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Begriffsbestimmungen:
 - (a) „**Incident Report**“ oder „**IR**“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf XHQ-Software.
 - (b) „**Reaktionszeit**“ ist die Zeit ab Eingang eines Incident-Reports über einen der von SISW bereitgestellten Kanäle (Webportal, Telefon, E-Mail) und der ersten Reaktion des SISW-Support Centers während der Standardbetriebszeiten.
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 im Wesentlichen erweiterte Funktionalitäten und können Fehlerkorrekturen umfassen.
 - 2.3. **Pflege für frühere Versionen.** 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. **Support-Kanäle.** Zusätzlich zum technischen Support können gemäß der Beschreibung in den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW 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 dem XHQ-Kunden-Support.
 - 2.6. **Mögliche Prioritätsklassen von gemeldeten Problemen:**
 - (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 Nutzer 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 Workaround): (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. **Software-Pflege-Service-Levels und Reaktionszeiten.** Es stehen die folgenden Support-Levels mit den entsprechenden Reaktionszeiten zur Verfügung. 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. Die Sommerzeit wird berücksichtigt.

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

- **Nord-, Mittel- und Südamerika** (7:00 – 18:00 Uhr PST)
- **Südzentralasien** (9:30 Uhr – 18:30 IST)

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

- **Nord-, Mittel- und Südamerika:** Kalifornien, USA
- **Südzentralasien:** Pune, Indien

Beispiel Zone Nord-, Mittel- und Südamerika: umfasst eine Abdeckung von 07:00-18:00 Uhr, pazifische Zeit, von Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage in den USA ausgenommen.

(b) **Silver Support Services:** die Fähigkeit, beide verfügbaren Support-Abdeckungszonen zu nutzen.

Die Fähigkeit, beide verfügbaren Support-Abdeckungszonen, **Nord-, Mittel- und Südamerika** und **Südzentralasien**, zu nutzen, wie in Bronze für erweiterte tägliche Abdeckungsstunden festgelegt.

Die wöchentlichen Anfangs-/Endzeiten der Abdeckung folgen den lokalen Zeiten der Abdeckungszone Nord-, Mittel- und Südamerikas.

Dies beinhaltet eine Abdeckung an Wochentagen, von Montag bis Freitag, von 07: 00-18:00 Uhr PST, wie in der Support Abdeckungszone für Nord-, Mittel- und Südamerika, aber mit der Möglichkeit, die Abdeckungszone Südzentralasien für zusätzliche Abdeckungsstunden zu nutzen.

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

Silver Support-Abdeckung plus 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche Notfall-Support für Vorfälle mit Schweregrad eins.

Die nachstehende Tabelle enthält die Reaktionszeiten ausgehend von der Prioritätsklasse des Incidents. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, die nachstehend genannten Reaktionszeiten während der Supportstunden einzuhalten.

Kritisch	Hoch	Mittel/Allgemein	Gering
2 Stunden	4 Stunden	1 Geschäftstag	2 Geschäftstage

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 durch 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) Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden.