

Camstar Enterprise Software

Produktspezifische Bedingungen

Die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder eines ihrer verbundenen Unternehmen, die unter einer Variante des Namens Siemens Industry Software firmieren (nachfolgend zusammen als „SISW“ bezeichnet) hat einen Software-Lizenz- und Dienstleistungsvertrag mit einem Kunden über Software von SISW geschlossen, der in Form eines von beiden Parteien unterzeichneten schriftlichen Rahmenvertrages oder eines Click-Wrap- oder eines Online-Rahmenvertrages, dem der Kunde elektronisch zugestimmt hat, ausgestaltet sein kann (hierin als „Rahmenvertrag“ bezeichnet). Die vorliegenden Bedingungen („Camstar-Vertragszusatz“) beziehen sich spezifisch auf die Camstar Enterprise Software („Camstar Enterprise Software“) und nicht auf andere von SISW angebotene Software. Diese Bedingungen verstehen sich zusätzlich zu den Bedingungen im Rahmenvertrag, und soweit diese Bedingungen mit den Bedingungen des Rahmenvertrages kollidieren, sind diese Bedingungen maßgeblich und ersetzen die Bedingungen des Rahmenvertrages im Hinblick auf Camstar Enterprise Software.

Die zusätzlichen Bedingungen für Camstar Enterprise Software lauten wie folgt:

1. **Definitionen.** In diesem Vertragszusatz in Großbuchstaben verwendete Begriffe und Ausdrücke haben die gleiche Bedeutung wie im Rahmenvertrag, sofern in diesem Vertragszusatz nichts anderes definiert ist. Für „Active User“-Lizenzen der Camstar Enterprise Software finden die im Rahmenvertrag definierten Begriffe „Territorium“ und „Authorized Users“ keine Anwendung. Die folgenden Definitionen beziehen sich ausschließlich auf Camstar Software und nicht auf sonstige im Rahmen des Rahmenvertrages gelieferte Software:
 - 1.1. „Active User“-Lizenzen haben die in Ziffer 2 unten definierte Bedeutung.
 - 1.2. „Camstar Enterprise Software“ bedeutet sämtliche Software, die von SISW unter dem Obergriff Camstar oder einer von SISW gegebenenfalls ausgewählten Nachfolgebezeichnung verkauft wird, mit Ausnahme von als Software as a Service („SaaS“) verkauften Software-Lizenzen, die im Rahmen eines separaten Vertrages verkauft werden.
 - 1.3. „Verbundene Unternehmen des Kunden“ bedeutet diejenigen Unternehmen, die den Kunden beherrschen, die vom Kunden beherrscht werden oder unter gemeinsamer Beherrschung mit dem Kunden stehen. Im Sinne dieser Definition ist unter „Beherrschung“ der direkte oder indirekte Besitz von mehr als 50% der Stimmrechte eines verbundenen Unternehmens zu verstehen.
 - 1.4. „Standort“ bedeutet der im LSDA aufgeführte Standort des Kunden, an dem spezifische Camstar Enterprise Software installiert wird. Ein Kunde kann mehrere Standorte haben, und jeder Standort verfügt über eine bestimmte Anzahl von zu ihm gehörenden „Active User“-Lizenzen für die Camstar Enterprise Software. Jede „Active User“-Lizenz ist auf den Gebrauch zu Gunsten des mit der „Active User“-Lizenz verbundenen Standorts aufseiten des Kunden beschränkt. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen im Rahmenvertrag darf der Kunde Camstar Enterprise Software oder „Active User“-Lizenzen“ ohne vorherige schriftliche Einwilligung von SISW nicht an einen anderen Standort verlagern.
 - 1.5. „Multiplexing“ bedeutet der Einsatz von Hardware oder Software, um Verbindungen zu bündeln, Informationen umzuleiten oder die Anzahl von Nutzern, die direkt auf die Camstar Enterprise Software zugreifen oder diese direkt nutzen können, zu verringern (auch als „Pooling“ bezeichnet).
 - 1.6. „Nutzer“ bedeutet die Angestellten des Kunden, Angestellte von verbundenen Unternehmen des Kunden sowie von Beratern, Vertretern und Auftragnehmern des Kunden, die keine Wettbewerber von SISW sind, sofern die Berater, Vertreter und Auftragnehmer sich schriftlich mit den Nutzungsbeschränkungen an der Software und zur Verschwiegenheit - nicht weniger streng als in Rahmenvertrag niedergelegt - einverstanden erklärt haben. Der Begriff Nutzer beinhaltet auch Geräte, die mit der Camstar Enterprise Software verbunden sind, u. a. Web-basierte Bedienoberflächen, Browser-Verbindungen, BDE-Terminals (PCs), über einen einzelnen PC gemultiplexte Betriebsgeräte – einschließlich RF-Geräte, Datenerfassungsterminals, mobile Geräte, Windows CE-Terminals und Schnittstellenverbindungen zu bzw. von der an einem bestimmten Standort installierten Camstar Enterprise Software.
2. **Lizenztypen.** Ziffer 2.3 des Rahmenvertrages wird hiermit durch Ergänzung der folgenden Lizenztypen geändert, die für Camstar Enterprise Software zur Verfügung stehen: „Active User“-Lizenzen bedeutet, dass der Zugang zu der Camstar Enterprise Software auf die maximale Anzahl von Nutzern beschränkt ist, für die im Rahmen des Rahmenvertrages Lizenzen rechtsgültig für einen bestimmten Standort erworben wurden. Durch Multiplexing wird die Anzahl von „Active User“-Lizenzen nicht verringert; jede angemeldete Person und jedes Gerät, das mit einem Multiplexing-Gerät verbunden ist, zählt als eine „Active User“-Lizenz.

- 3. Support-Services.** Ziffer 3 des Rahmenvertrages findet auf die Camstar Enterprise Software keine Anwendung. Support-Services für die Camstar Enterprise Software stehen dem Kunden nach Maßgabe der Bedingungen in Anhang 1 zu diesem Dokument zur Verfügung.

ANHANG 1

Support für die Camstar Enterprise Software

1. Support-Services.

Sofern der Kunde die geltenden Support- und/oder Subscription-Entgelte zahlt, bemüht sich SISW mit kaufmännisch zumutbaren Kräften, Support-Services im Einklang mit den Bedingungen dieses Anhangs 1 zu erbringen („Support-Services“).

1.1 Bronze-Support-Service.

- (a) Online-Support. Bronze-Support-Kunden sind berechtigt, Support-Anfragen online zu erstellen, abzuwickeln und einzusehen. Der Zugang zu der Technischen Camstar-Support-Website (<http://support.camstar.com>), einschließlich der Camstar Enterprise Platform Knowledge Base und Dokumentation, ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche verfügbar („24/7“).
- (b) Telefonischer-Support. Bronze-Support-Kunden können sich während der normalen Geschäftszeiten bei Problemen oder Fragen mit dem ihrem Standort am nächsten gelegenen Technischen Camstar-Support-Center in Verbindung setzen. Der Kunde legt SISW hinreichende Informationen über vermutete Probleme oder Fehler sowie die Umstände, unter denen sie aufgetreten sind, vor, damit SISW das Problem in SISW-Systemen rekonstruieren kann. SISW strebt eine Antwortzeit von acht (8) Geschäftsstunden nach der Incident-Anfrage an.
- (c) Technische Ansprechpartner. Bronze-Support-Kunden bestimmen zwei (2) Mitarbeiter beim Kunden als ausgewiesene technische Ansprechpartner, die von SISW in der Camstar Enterprise Software geschult wurden. Diese ausgewiesenen technischen Ansprechpartner sind die primären Ansprechpartner im Hause des Kunden, die sich mit SISW zwecks Support-Services in Verbindung setzen. Zudem muss ein technischer Ansprechpartner des Kunden anwesend sein, wenn SISW Support-Services erbringt. Zunächst vom Kunden angegebene technische Ansprechpartner können von Zeit zu Zeit durch eine vorhergehende schriftliche Anzeige an SISW geändert werden.
- (d) Fehlerbehebungen und Updates. Wenn SISW während der Laufzeit des Support-Anhangs Fehlerbehebungen oder Updates an der beim Kunden im Einsatz befindlichen Version der Camstar Enterprise Software vornimmt („Update“) und dieses Update Camstar Enterprise Software-Kunden von SISW allgemein unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, liefert SISW dem Kunden ein (1) Exemplar dieses Updates der Camstar Enterprise Software im Austausch zusammen mit ggf. zugehöriger Dokumentation, Anweisungen oder Utilities für die Datenkonvertierung. Der Kunde ist befugt, jedes unter diesen Support-Anhang fallende autorisierte Exemplar der Camstar Enterprise Software durch das Update der Camstar Enterprise Software zu ersetzen. Die Nutzung jedes im Rahmen dieses Support-Anhangs gelieferten Updates der Camstar Enterprise Software durch den Kunden unterliegt den gleichen Lizenzbedingungen wie die ursprüngliche Version der ersetzten Camstar Enterprise Software.
 - (i) Hardware-Inkompatibilität. Wenn zur Nutzung eines Updates der Camstar Enterprise Software ein(e) Hardware- oder Betriebssystemänderung oder -Update erforderlich ist, bemüht sich SISW mit angemessenen Kräften, um dem Kunden die Update-Anforderungen im Voraus mitzuteilen. Für den Kauf, die Installation und den Support von Hardware oder vom Betriebssystem, die zur Behebung von Problemen mit der Performance oder zum Betrieb von Updates der Camstar Enterprise Software erforderlich sind, ist ausschließlich der Kunde auf seine Kosten verantwortlich.
 - (ii) Kompatibilität mit nicht unterstützter Software. Wenn aufseiten des Kunden Updates, Upgrades oder Änderungen von nicht unter diesen Support-Anhang (oder einen anderen Support-Anhang zwischen dem Kunden und SISW) fallender Software erforderlich ist, damit diese Software mit einem Update der Camstar Enterprise Software funktioniert, ist ausschließlich der Kunde für den Kauf oder die Änderung dieser Software auf seine Kosten verantwortlich.
 - (iii) Ausschluss von neuer Software. Neue Versionen oder Verbesserungen der Camstar Enterprise Software, die Kunden von SISW ohne Zahlung eines zusätzlichen Support- oder Subscription-Entgelts nicht allgemein zur Verfügung gestellt werden, sind vom Geltungsbereich dieses Support-Anhangs ausgeschlossen, können aber dem Kunden von Zeit zu Zeit gegen Aufpreis zur Verfügung gestellt werden. Bei Streitigkeiten, ob es sich bei einem Produkt um ein Update, ein Upgrade oder eine neue Version handelt, ist die Auffassung von SISW maßgeblich, sofern SISW den Kunden genauso wie andere Kunden in ähnlicher Situation behandelt.

1.2 Silver-Support-Service. Silver-Support-Kunden erhalten alle Leistungen des Bronze-Supports zuzüglich der folgenden weiteren Leistungen.

- (a) SISW strebt eine Antwortzeit von vier (4) Geschäftsstunden nach der Incident-Anfrage an.

- (b) Ein (1) weiterer technischer Ansprechpartner des Kunden bei insgesamt drei (3) technischen Ansprechpartnern des Kunden.
 - (c) Notfall-Support-Service. Telefonischer Notfall-Support steht 24/7 ausschließlich für Situationen zur Verfügung, in denen die Produktionsinstallation der Camstar Enterprise Software beim Kunden gar nicht mehr funktioniert oder den Betrieb des Kunden in gravierender Weise stört. Die 24-Stunden-Support-Hotline sollte ausschließlich außerhalb der normalen Geschäftszeiten angerufen werden; während der normalen Geschäftszeiten ist die Camstar-Support-Abteilung direkt anzurufen.
 - (d) Unterstützung bei der Konvertierung von Metadaten. SISW bietet dem Kunden einmal pro Jahr und Standort unentgeltliche Unterstützung bei der Konvertierung von Metadaten. Bei weiteren Konvertierungen fallen Aufpreise an.
- 1.3 Gold-Support-Service. Gold-Support-Kunden erhalten alle Leistungen des Silver-Supports zuzüglich der folgenden weiteren Leistungen.
- (a) SISW strebt eine Antwortzeit von zwei (2) Geschäftsstunden nach der Incident-Anfrage an.
 - (b) Zwei (2) weitere technische Ansprechpartner des Kunden bei insgesamt fünf (5) technischen Ansprechpartnern des Kunden.
 - (c) Globaler Support zur Bearbeitung von Incident-Anfragen außerhalb der lokalen Geschäftszeiten.
 - (d) Zugang zum SISW GTAC Solution Center.
 - (e) Ferndiagnose und -störungssuche in Echtzeit.
 - (f) Im Vorfeld vereinbarter Support am Wochenende zwecks Implementierung oder Upgrade-Produktivschaltungen.
 - (g) Optionaler Kauf von weiteren Support-Angeboten ausschließlich für Gold-Support-Kunden. Diese Support-Angebote von bis zu zwei (2) Wochen von im Vorfeld vereinbarten Leistungen alle sechs (6) Monate können aus der Ferne erfolgende Anleitungen und Schulungen, Hilfestellung bei der Datenbereinigung und Datenarchivierung sowie Feinabstimmung von Anwendung und Datenbanken beinhalten.
- 1.4 Priorisierung von Services. SISW wird sich mit kaufmännisch zumutbaren Kräften um prompte Support-Services nach dem FIFO-Prinzip bemühen. Allerdings erfolgt bei Incident-Anfragen abhängig von Schwere und Komplexität automatisch eine Eskalation zu den entsprechenden Ressourcen bei SISW.
- 1.5 Fehlerberichtigungen. Wenn die Camstar Enterprise Software selbst nicht im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den von SISW in der Dokumentation dargelegten Spezifikationen funktioniert oder ein Fehler in der Dokumentation vorliegt, wird SISW die fehlerhafte Camstar Enterprise Software oder Dokumentation ersetzen oder berichtigen. SISW wird einen der Schwere des Fehlers angemessenen Aufwand betreiben, wobei SISW nicht verpflichtet ist, sämtliche Fehler in der Camstar Enterprise Software zu beheben. SISW wird dem Kunden so bald wie möglich bekannte Verfahren zur Fehlervermeidung oder Fehlerumgehung zur Verfügung stellen, nachdem der Kunde SISW einen reproduzierbaren Fehler mitteilt, der zur Folge hat, dass die Camstar Enterprise Software die in der zugehörigen Dokumentation dargelegten Spezifikationen nicht erfüllt. Des Weiteren bemüht sich SISW mit kaufmännisch zumutbaren Kräften um die Behebung von reproduzierbaren Fehlern innerhalb einer angemessenen Zeit, nachdem SISW in der Lage ist, den gemeldeten Fehler zu überprüfen und zu reproduzieren. Dieser Service kann je nach Art des Problems durch einen Fernzugriff auf den Rechner des Kunden oder die Lieferung von materiellen Medien erfolgen.
- 1.6 Betriebsumfeld; Ausschluss von Änderungen. Dieser Support-Anhang gilt ausschließlich für den Betrieb der Camstar Enterprise Software, wenn diese unter den Bedingungen und in dem Umfeld eingesetzt wird, für welches sie gemäß der Beschreibung in der Lizenz und der Dokumentation der Camstar Enterprise Software entwickelt wurde. SISW ist nicht verpflichtet, Support-Services zu leisten, wenn die Camstar Enterprise Software durch irgendjemand anderen als SISW geändert oder modifiziert wurde, sofern diese Änderung nicht auf ausdrückliche Anweisung von SISW erfolgte. Unterstützte Konfigurationen und Hardware-Umgebungen sind in der Camstar Release Matrix dokumentiert, die auf der Website zu finden ist.
- 1.7 Unterbleibende Fehlerbehebung. Wenn SISW nicht in der Lage ist, eine wesentliche Abweichung zwischen der Camstar Enterprise Software und ihrer Dokumentation innerhalb einer angemessenen Zeit zu beheben, kann SISW dem Kunden als einzigen Rechtsbehelf die Möglichkeit anbieten, die anteiligen Support- oder Subscription-Entgelte zu stornieren.
- 1.8 Ausschließlich aktuelle Versionen. SISW leistet Support für die jeweils aktuelle Version und zwei (2) Vorgängerversionen der Camstar Enterprise Software und ist nicht verpflichtet, Support-Services für den Kunden zu erbringen, wenn der Kunde eine neue Version der Camstar Enterprise Software nicht innerhalb von zwei (2) Jahren nach deren Lieferung durch SISW implementiert oder wenn die Schwierigkeit, die zu einer Support-Anfrage geführt hat, mit einer nicht unterstützten Version in Zusammenhang steht, die durch die Implementierung einer unterstützten Version beseitigt würde. Außerdem hat der Kunde Updates und andere Fehler behebende Software (z. B. Hot Fixes), die SISW dem Kunden zur Verfügung stellt, umgehend nach Erhalt einzuspielen. Falls ein bestehendes Update ein bekanntes Problem in der betreffenden Release-

Version des Kunden löst, dann gilt besagtes Update als Lösung. Kundenspezifische Fehlerbeseitigungen werden nicht geliefert oder unterstützt, sofern ein Fehler nicht von SISW bestätigt wird und in einem aktuell verfügbaren Update oder Versions-Upgrade nicht geklärt wird. Sollte eine kundenspezifische Fehlerbeseitigung von SISW erstellt werden, liegt es in der Verantwortung von SISW, diese in ein Update zu integrieren, und in der Verantwortung des Kunden, besagtes Update einzuspielen.

- 1.9 Zusätzliche Services. Services, die außerhalb des Support-Levels des Kunden oder außerhalb dieses Support-Anhangs liegen, können von Zeit zu Zeit gegen Mehrkosten verfügbar sein. Beispielsweise sind Vor-Ort-Services, Beratung, Installation und Konfiguration in Systemen des Kunden, Schulung von Endanwendern, individuelle Programmierung und andere Services nicht hierin enthalten, können aber im Rahmen einer separaten Vereinbarung mit SISW gegen Mehrkosten erworben werden.
- 1.10 Software Dritter. SISW bescheinigt ausschließlich, dass Software Dritter in Verbindung mit der Camstar Enterprise Software gemäß der zugehörigen Dokumentation funktioniert. Jede weitere Nutzung von Software Dritter durch den Kunden, ob als eigenständiges Produkt oder in Verbindung mit der Camstar Enterprise Software, wurde nicht getestet und wird von SISW nicht bescheinigt. SISW kann den Kunden bei der Interoperabilität von Software Dritter mit der Camstar Enterprise Software unterstützen, SISW ist aber nicht verpflichtet, Support für Software Dritter zu leisten.

2. Laufzeit

- 2.1 Der Kunde kann Support-Services erstmalig für einen Pflegezeitraum von einem Jahr bestellen. Danach verlängern sich die Pflegeservices automatisch um jeweils ein (1) weiteres Jahr, es sei denn, sie werden von einem Vertragspartner gekündigt. Dazu ist Voraussetzung, dass der kündigende Vertragspartner die Kündigung gegenüber dem jeweils anderen Vertragspartner schriftlich mindestens 60 Tage vor dem Ablauf des erstmaligen Pflegezeitraums oder eines Verlängerungszeitraums erklärt. SISW kann die Software-Pflegeentgelte für einen Verlängerungszeitraum anpassen, sofern SISW dem Kunden dies schriftlich mit einer Frist von mindestens sechzig (60) Tagen zum Ende der dann aktuellen Laufzeit anzeigt. Erwirbt der Kunde weitere Software-Lizenzen während der Laufzeit dieses Rahmenvertrages, behält sich SISW das Recht vor, die jährlichen Pflegezeiträume und den Rechnungszyklus anzupassen und gleichzeitig die jährliche Pflegegebühr für solche zusätzliche Software anteilig mit der anfänglichen Software zu erheben.
- 2.2 Die Beauftragung der Pflegeservices für einen Standort des Kunden ist in ihrem Umfang abhängig von der Beauftragung dieser Services für alle von SISW lizenzierte Module der Camstar Enterprise Software an diesem Standort. Sollte der Kunde die Pflege nicht verlängern oder beenden, später aber die Pflege wieder aufnehmen wollen, muss der Kunde einen Betrag in Höhe sämtlicher entfallener Pflegegebühren zuzüglich fünfundzwanzig Prozent (25 %) dieser Gebühren neben anderen notwendigen Entgelten zahlen, um die Camstar Enterprise Software auf den dann aktuellen Release-Stand zu bringen.

3. Pflichten des Kunden

SISW ist nicht verpflichtet, Support-Services zu erbringen, sofern nicht zu allen Zeiten, in denen dieser Support-Anhang gültig ist, die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- 3.1 Technische Ansprechpartner. Beim Kunden stehen zu jeder Zeit mindestens zwei technisch sachkundige und geschulte Mitarbeiter als seine benannten technischen Ansprechpartner zur Verfügung.
- 3.2 Zugang und Daten. Der Kunde stellt SISW einen sicheren Fernzugang zu seinen Computersystemen zur Verfügung, auf denen die Camstar Enterprise Software läuft. Die Zugangsprotokolle und Passwörter, die für diesen Zugang zu benutzen sind, werden von Zeit zu Zeit von den technischen Ansprechpartnern jeder Partei festgelegt. Der Kunde stellt SISW auf angemessene Anforderung seitens SISW Kopien von Kundendaten zur Verfügung, um die Support-Services zu erbringen.