

## Embedded Software Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese Bedingungen für Embedded Product Specific Maintenance Services („EMB-EPS-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „EMB-EPS“ gekennzeichnet sind. Diese EMB-EPS-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 EMB-EPS-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Begriffsbestimmungen:
  - (a) „Referenz-Plattform“ bezeichnet eine unterstützte Ziel-Hardware und/oder Hostumgebung.
  - (b) „Soll-Reaktionszeit“ bezeichnet den Zeitraum, der mit Eingang eines Fehlers bei SISW beginnt und endet, sobald SISW den Empfang bestätigt.
  - (c) „Soll-Behebungszeiten“ bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn ein reproduzierbarer Testfall bei SISW eingeht und endet, wenn SISW dem Kunden eine Antwort gibt.
  
2. **PFLEGE FRÜHERER VERSIONEN.** SISW unterstützt EMB-EPS-Produkte aktiv für einen Zeitraum von fünf Jahren ab dem Anfangsdatum eines Major Release im Support-Center von SISW („Support-Lebenszyklus“) Für alle Point Releases gelten die gleichen Support-Laufzeiten wie für das verbundene Major Release. Im Allgemeinen besteht der Support im 4. und 5. Jahr des Support-Lebenszyklus nur aus Fehlern, die im Folgenden als S1 definiert sind.
  
3. **SICHERHEITSUPDATES (CVE-ÜBERWACHUNG).** Für Komponenten und Konfigurationen, die für Linux-Produkte von EMB-EPS gelten, überwacht SISW regelmäßig verschiedene Quellen für Häufige Schwachstellen und Risikoposition (Common Vulnerabilities and Exposures, „CVE“). SISW verwendet die CVSS v3.0 Ratings aus den National Vulnerability Databases (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>), wonach ein kritisches CVE ein CVE mit einer Punktzahl von 9-10 ist. SISW stellt Sicherheitsupdates wie folgt bereit: (i) Kumulative Punkt-Releases für ausgewählte nicht kritische CVE; und (ii) Nicht-kumulative Punkt-Releases für ausgewählte kritische CVE. Alle dieses Releases werden über das elektronische Kunden-Support-System und innerhalb einer angemessenen Frist nach Veröffentlichung der identifizierten Sicherheitsupdates durch die relevanten Communities (je nach Kritikalität der Schwachstelle) zur Verfügung gestellt.
  
4. **FEHLERKORREKTUR.**
  - 4.1. **Eignung.** Damit eine Fehlerkorrektur möglich ist, muss der beschriebene Testfall auf einer SISW-Referenzplattform reproduzierbar sein. SISW muss auch vom Kunden alle erforderlichen Informationen erhalten, um die Fehleranalyse von SISW zu ermöglichen. Diese Informationen umfassen unter anderem:
    - eine detaillierte Fehlerbeschreibung,
    - Informationen, um den Fehler auf unterstützter Hardware zu reproduzieren,
    - alle verfügbaren Aufzeichnungen oder Spuren der Systemsoftware auf der Ziel-Plattform der Produkte sowie
    - Informationen über entsprechende Hard- und Softwareversionen des Zielsystems, in dem der Fehler aufgetreten ist.

#### 4.2. Fehlerschwere, Soll-Reaktions- und Soll-Behebungszeiten.

Fehler werden nach vernünftigem Ermessen von SISW in 4 Kategorien unterteilt:

Schwere	Einfluss
S1	Das System ist heruntergefahren und nicht leistungsfähig. Kein Workaround verfügbar.
S2	Das System ist beeinträchtigt, aber einige Funktionen sind verfügbar. Kein Workaround verfügbar.
S3	Das System ist beschädigt, aber größtenteils funktionsfähig. Workaround verfügbar.
S4	Geringfügig

Sobald dem Support-Center ein Fehler gemeldet wird, gelten die folgenden Reaktions- und Behebungszeiten:

Schwere	Angestrebte Reaktionszeit	Soll-Behebungszeit
S1	2 Geschäftstage	2 Geschäftstage
S2	2 Geschäftstage	10 Geschäftstage
S3	2 Geschäftstage	Wirtschaftlich vertretbarer Zeitraum
S4	2 Geschäftstage	Nach Ermessen von SISW

#### 4.3. Reaktionstypen. Sobald der Kunde Anspruch auf Fehlerkorrektur hat, wird SISW den Fehler bewerten und eine Antwort gemäß den unten angegebenen Antworttypen bereitstellen:

- Es wird ein Zeitplan für eine Reparatur, ein Workaround oder beides vorschlagen.
- Der Fehler kann nicht reproduziert werden, weitere Informationen sind erforderlich.
- Kein Fehler, und Begründung warum.
- Bitte um Ergänzungen.
- Duplizieren.
- Wird nicht repariert.