

Simatic IT Software

Produktspezifische Bedingungen

Die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder eines ihrer verbundenen Unternehmen (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 Vertrages oder eines Click-Wrap- oder eines Online-Vertrages, dem der Kunde elektronisch zugestimmt hat, ausgestaltet sein kann (hierin als „Rahmenvertrag“ bezeichnet). Die vorliegenden Bedingungen („Simatic IT Vertragszusatz“) beziehen sich spezifisch auf die Simatic IT Software, eine Software-Produktgruppe im Bereich der Manufacturing Execution Systems („Simatic IT 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 Simatic IT Software.

1. Software-Lizenzbedingungen.

1.1 Definitionen. Die folgenden Definitionen gelten zusätzlich für die Simatic IT Software.

- (a) „Credits“. Bei Simatic IT Software-Produkten, bei denen verschiedene Konfigurationen möglich sind, kann der Nutzungsumfang nicht nur durch die anfängliche Lizenzeinräumung festgelegt werden, sondern auch durch den zusätzlichen Kauf von Lizenz-Credits, die zusätzliche Lizenzrechte bieten (z. B. für eine bestimmte Anzahl von Nutzern im Falle von „Concurrent User“-Lizenzen oder für eine bestimmte Anzahl von Produkten, speziell „Anlagen“ im Falle von „Per Product“-Lizenzen oder für eine bestimmte Anzahl von Clients). Dieser Umfang wird durch Credit-Packs bestimmt, die bei SISW bestellt werden können.
- (b) „Dokumentation“. Die Dokumentation für die Simatic IT Software ist in Deutsch und in Englisch verfügbar. Die Dokumentation für die Simatic IT Software wird in digitaler Form zusammen mit der Software geliefert. Dokumentation in Papierform muss separat erworben werden.

1.2 Lizenzeinräumung. Die dem Kunden im Hinblick auf die Simatic IT Software eingeräumten Rechte hängen von dem jeweiligen Lizenztyp ab. Sofern nichts anderes angegeben ist, wird dem Kunden ein nicht-exklusives und nicht-übertragbares Recht eingeräumt, die Simatic IT Software auf einem (1) Hardware-Gerät je Lizenz installieren. Die Simatic IT Software besteht aus einem oder mehreren Simatic IT-Basismodulen als Voraussetzung für die Nutzung einer erforderlichen Anzahl und/oder Kombination von zusätzlichen Modulen. Neben dem Lizenztyp wird der Nutzungsumfang für die Simatic IT Software generell durch die Anzahl von erworbenen Credits bestimmt. Der Kunde darf die Simatic IT Software für die Anzahl von Geräten nutzen, für die der Kunde die entsprechende Anzahl von Credits erworben hat.

1.3 Lizenztypen. Für Simatic IT Software bestehen die folgenden Lizenztypen.

- (a) „Floating-Lizenz“. Eine Floating-Lizenz kann auch als „Concurrent User-Lizenz“ bezeichnet werden, da dieser Begriff im Rahmenvertrag definiert ist.
- (b) „Single Workstation und Server-Lizenz“. Im Zusammenhang mit Simatic IT Software bedeutet eine Single Workstation und Server-Lizenz das nicht-exklusive, nach Maßgabe des Rahmenvertrages übertragbare und unbefristet geltende Recht, die Simatic IT Software auf einem (1) Hardware-Gerät zu installieren und die so installierte Simatic IT Software auf die in der Dokumentation von SISW vorgegebene Weise zu nutzen.
- (c) „Rental oder Lease-Lizenz“. Das zeitlich gemäß schriftlicher Festlegung von SISW befristete nicht-exklusive Recht, die Simatic IT Software auf einem (1) Hardware-Gerät zu installieren und zu nutzen. Wenn der Nutzungszeitraum in Stunden angegeben ist, beginnt die für die Berechnung des Zeitraums maßgebliche Nutzung mit dem Hochfahren der Software und endet mit dem Herunterfahren der Software. Wenn der Nutzungszeitraum in Tagen, Wochen oder Monaten angegeben ist, gilt der festgelegte Zeitraum, der mit der Lieferung der Software beginnt, unabhängig von der tatsächlichen Nutzungszeit.
- (d) „Trial- oder Demo-Lizenz“. Das nicht-exklusive und nicht-übertragbare Recht, die Simatic IT Software auf einem (1) Hardware-Gerät zu installieren und zu Testzwecken in der schriftlich von den Parteien festgelegten Weise zu nutzen. Der Nutzungszeitraum ist auf 14 Tage begrenzt und beginnt mit der Lieferung der Simatic IT Software, sofern von den Parteien kein anderer Nutzungszeitraum schriftlich festgelegt wurde.

1.4 Zusätzliche Bedingungen für Simatic IT Libraries (in älteren Simatic IT Versionen verwendet). Eine „Simatic IT Library“ ist eine wiederverwendbare Software-Anwendung, die von Siemens im Bereich der Manufacturing Execution Systems entwickelt wurde, die nicht alleine lauffähig ist und die in Verbindung mit der Simatic IT Software Simatic IT genutzt werden muss. Diese Simatic IT Libraries waren und sind für ältere Simatic IT-Versionen erhältlich. Wenn ein Kunde diese Simatic IT Libraries für ältere Simatic IT-Versionen lizenziert hat, gelten die Bedingungen dieses Absatzes für die Nutzung dieser Simatic IT Libraries.

- (a) Dem Kunden wird das nicht-exklusive Recht eingeräumt, eine Simatic IT Library in Objektcodeform innerhalb seiner Anwendung und innerhalb des unter Buchstabe (b) beschriebenen Nutzungsumfangs zu nutzen. Jede weitere Vervielfältigung ist untersagt, sofern sie nicht von SISW schriftlich genehmigt ist. Die Simatic IT Library ist Teil der kundenspezifischen Anwendung und darf deswegen nicht verkauft, unterlizenziert, vermietet, verfügbar gemacht oder auf sonstige Weise übertragen werden, außer bei einer Übertragung der Simatic IT Software-Anwendung, die im Rahmen dieses Simatic IT Vertragszusatzes zulässig ist.
- (b) Die Simatic IT Library ist ausschließlich für die von dieser Library verwendete Anlage lizenziert. „Anlage“ bedeutet jedes physikalische Gerät, das innerhalb der Simatic IT Software „Simatic IT Production Modeler“ konfiguriert ist. In der Prozessindustrie bedeutet dies ein Gerät, das während der Ausführung einer Rezepturfunktion zur Verarbeitung von Material („Ausführungsanlage“) oder zur Lagerung oder zum Transport von Material ohne Zusammenhang mit einer Rezepturfunktion („Lageranlage“) eingesetzt wird. Die Anzahl von Anlagen wird für jede Library festgelegt. Der Kunde darf jede Simatic IT Library ausschließlich für die Anlage nutzen, für die der Kunde die entsprechende Lizenz erworben hat. Jede Nutzung einer Simatic IT Library über die entsprechende Anlage hinaus erfordert eine zusätzliche Lizenz bzw. Credits. In diesem Zusammenhang gilt die Definition von Credits sinngemäß auch für Simatic IT Libraries.
- (c) SISW wird alle in Objektcodeform gelieferten Simatic IT Libraries nachverfolgen, um etwaige unsachgemäße Veränderungen oder Reparaturen durch den Kunden oder Dritte zu überprüfen.
- (d) Der Kunde weiß und bestätigt, dass es SISW in Zukunft frei steht, die Simatic IT Library oder Teile hiervon in ihre Simatic IT Software für den allgemeinen Vertrieb als Teil eines Software-Produkts zu integrieren. Zukünftige Versionen der Simatic IT Library können dementsprechend geändert werden.
- (e) Sofern mit SISW nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, gelten für die Simatic IT Library die von SISW gelieferten Anforderungsspezifikationen.

2. Bedingungen für die Simatic IT Software-Pflegeservices

Diese Bedingungen für die Simatic IT Software-Pflegeservices gelten für die Simatic IT Software, den Support-Level und dessen Zeitzone, die Simatic IT Libraries für ältere Simatic IT-Versionen und andere Pflegeservices, die SISW im Angebot an den Kunden beschrieben hat. Das Angebot erfolgt in Form eines LSDA oder eines anderen Auftragsdokuments in einer für SISW hinsichtlich Form und Inhalt akzeptablen Form (nachfolgend zusammen als „LSDA“ bezeichnet), und beinhaltet den betreffenden Leistungsumfang der von SISW für den Kunden für Simatic IT Software zu erbringende Pflegeservices. SISW und der Kunde werden hierin zusammen als „Parteien“ bezeichnet.

2.1 Definitionen

- (a) „Support-Anfrage“ bedeutet eine Anfrage des Kunden im Zusammenhang mit der Simatic IT Software, die im Rahmen dieser Bedingungen für Pflegeservices abgewickelt wird.
- (b) „Reaktionszeit“ bedeutet die Zeit zwischen dem Eingang der Support-Anfrage über einen der gemäß diesen Bedingungen für die Simatic IT Software-Pflegeservices vereinbarten Kommunikationswege (d. h., Web-Oberfläche, Telefonanruf, gefolgt von Web-Zugang) und die erste Kommunikation eines technischen Spezialisten von AS Simatic IT TSS (Technischer Support-Service) mit dem Kunden per E-Mail, Telefon oder Web-Interaktion. Die Reaktionszeit stellt die Zeit dar, in der die technische Analyse des gemeldeten Problems beginnt.
- (c) „Entsendezeit“ bedeutet die Zeit zwischen der Übereinkunft von SISW und dem Kunden bezüglich der Erforderlichkeit, dass ein Simatic IT Software-Spezialist von SISW das Problem vor Ort untersuchen muss, und dem Augenblick, in dem der Simatic IT Software-Spezialist von SISW seine Reise effektiv beginnt oder Maßnahmen zur Beschaffung der notwendigen Reisegenehmigungen, insbesondere Visa, in die Wege geleitet werden. Letzteres gilt, wenn in dem jeweiligen Fall derartige Verfahren nötig sind, damit der von SISW ausgewählte Spezialist für die jeweilige Serviceaufgabe zu dem betreffenden Kundenstandort reisen kann.
- (d) „Reisezeit“ bedeutet die Zeit für die Reise von dem Ort, an dem sich der Simatic IT Software-Spezialist von SISW am Ende der Entsendezeit befindet, zu dem in dem geltenden LSDA angegebenen Standort des Kunden und beinhaltet auch die für etwaige Visaverfahren und Reisereservierungen notwendige Zeit. Deswegen kann die Dauer der Reisezeit nicht im Voraus festgelegt werden.
- (e) „Version“ bedeutet die Identifikation einer Software-Version, die üblicherweise größere Änderungen im Vergleich zu der vorhergehenden „Version“ enthält und durch die Ziffer vor dem Punkt in dem Software-Namen angegeben wird (z. B. „x“ in „Software Vx.y“).
- (f) „Release“ bedeutet die Identifikation eines Software Release, das üblicherweise kleinere Änderungen im Vergleich zu dem vorhergehenden „Release“ enthält und durch die Ziffer nach dem Punkt in dem Software-Namen angegeben wird (z. B. „y“ in „Software Vx.y“).

- (g) „Upgrade“ bedeutet eine höhere Version oder ein höheres Release der Software, die bzw. das neue Funktionalität enthält. Ein „Upgrade“ kann neue Versionen ebenso wie Releases enthalten.
- (h) „Hot Fix“ ist ein Software-Update zur Behebung von Fehlern, das aber nicht notwendigerweise neue Funktionalität beinhaltet.
- (i) „Service Pack“ bedeutet ein Software-Paket zur Behebung von Fehlern, das im Allgemeinen mehrere Hot Fixes, aber nicht notwendigerweise neue Funktionalität beinhaltet.
- (j) „Pflegeservices“ bedeutet die in Ziffer 2.7 „Beschreibung der Pflegeservices“ dieser Bedingungen für Simatic IT Pflegeservices festgelegten Pflegeservices.

2.2 Pflegeservice für Simatic IT. Pflegeservices erstrecken sich auf die in dem geltenden LSDA angegebene Software, sofern die Simatic IT Software-Produkte bei Abschluss des Simatic IT-Pflegeservicevertrages in der dann aktuellen Preisliste von SISW aufgeführt sind. Pflegeservices erstrecken sich ausschließlich auf die aktuellen Versionen und Releases der Simatic IT Software-Produkte (d. h., die Produkte, die bei Durchführung der Pflegeservices in der dann aktuellen Preisliste von SISW aufgeführt sind) und ältere Versionen und Releases, die vor maximal einem (1) Jahr aus der veröffentlichten Preisliste von SISW gestrichen wurden. SISW kann nach eigenem Ermessen entscheiden, Pflegeservices für Simatic IT Software-Versionen und/oder -Releases durchzuführen, die vor längerer Zeit aus der veröffentlichten Preisliste gestrichen wurden.

- (a) Pflegeservice ist gemäß der Festlegung in dem geltenden LSDA entweder als „Bronze“- „Silver“- oder „Gold“-Support Service erhältlich.
 - Die Servicekategorie „Gold“-Support beinhaltet und setzt die Servicekategorie „Silver“-Support voraus.
 - Die Servicekategorie „Silver“-Support beinhaltet und setzt die Servicekategorie „Bronze“-Support voraus.
- (b) Ausschlüsse. SISW ist nicht verpflichtet, Pflegeservices für Simatic IT Software, Simatic IT Libraries und/oder für ältere Simatic IT Versionen zu erbringen, die nicht in Übereinstimmung mit den anwendbaren Lizenzbestimmungen oder dem geltenden LSDA genutzt werden oder die ohne Genehmigung seitens SISW vom Kunden oder Dritten verändert oder modifiziert wurden.

2.3 Registrierung für Pflegeservices

- (a) SISW stellt dem Kunden eine Vertragsnummer zur Verfügung. Die Vertragsnummer teilt SISW dem in dem geltenden LSDA genannten „Hauptansprechpartner beim Kunden“ mit. Diese Vertragsnummer ist während des im nächsten Absatz dargelegten Verfahrens zur Kontaktregistrierung erforderlich.
- (b) Die in diesem Vertragszusatz beschriebenen Services werden ausschließlich nach Abschluss des Registrierungsverfahrens erbracht. Für das Registrierungsverfahren hat der Kunde das von SISW unter folgender Internet-Adresse zur Verfügung gestellte Registrierungsformular auszufüllen: https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss. SISW bestätigt die Registrierung nach Eingang des Registrierungsformulars via Internet.

2.4 Erbringung von Pflegeservices nach Support-Anfrage. Wenn Pflegeservices im Anschluss an eine Support-Anfrage des Kunden erbracht werden, gelten die folgenden Bestimmungen:

- (a) Kontaktaufnahme zu dem „Technischen Support-Team“, Verfügbarkeit von Support. Der Kunde kann sich mit dem Expertenteam von SISW in Verbindung setzen, das Support-Anfragen im Rahmen dieser Bedingungen für Simatic IT Pflegeservices („Technisches Support-Team“) gemäß den im Einzelnen auf der Website https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss beschriebenen Anforderungen beantwortet. Anfragen Dritter fallen nicht in den Geltungsbereich der Bedingungen für Pflegeservices, sofern nichts anderes schriftlich mit dem Kunden vereinbart ist und die Kontaktdaten dieses Dritten umgehend mitgeteilt werden. Die Anerkennung dieser Dritten durch SISW gilt ausschließlich für die aktuelle Laufzeit oder Verlängerung des Pflegeservices und kann mit Wirkung zum nächsten Verlängerungszeitraum widerrufen werden.
- (b) Der Service ist je nach anwendbarer Servicekategorie während der folgenden Support-Zeiten für Simatic IT Software verfügbar:
 - Bronze-Support: Der Service wird an 5 Tagen in der Woche (von montags bis freitags) in einer der drei folgenden Zeitzonen (gemäß Angabe in dem anwendbaren LSDA) erbracht:
 - Asien [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
 - Nord- und Südamerika [14:00 GMT --- 01:00 GMT]
 - Europa [8:00 GMT --- 17:00 GMT]
 - Silver-Support: 24 Stunden am Tag an 5 Tagen in der Woche (von montags 00:00 GMT bis freitags 24:00 GMT inklusive Feiertage)
 - Gold-Support: 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche inklusive Feiertage

2.5 Prioritätsklassen von Support-Anfragen, Reaktionszeit

- (a) Der Kunde ordnet jede Support-Anfrage gemäß der nachfolgenden Tabelle und entsprechend der (den) Auswirkung(en) auf seine Geschäftstätigkeit in eine Prioritätsklasse ein. Wenn der Kunde keine Prioritätsklasse angibt, gilt standardmäßig die Prioritätsklasse „Niedrig“.

Bestehende Prioritätsklassen:

- **Kritisch** Diese Priorität ist ausschließlich Situationen vorbehalten, in denen das Produktionssystem des Kunden ausgefallen ist oder der Kunde sein Produktionssystem in Kürze in Gang setzen will und dieses Problem das Produktionssystem an der Aufnahme des Betriebs hindert.
 - **Hoch** Diese Priorität wird in Situationen genutzt, in denen ein gravierender Funktionalitätsverlust vorliegt, das Produktionssystem des Kunden aber betriebsbereit bleibt und Produktionsprozesse fortgesetzt werden können.
 - **Mittel** Ein Funktionalitätsfehler ist aufgetreten, aber Produktionsprozesse können fortgesetzt werden, oder eine Funktion, die nicht von kritischer Bedeutung für das Geschäft ist, arbeitet nicht ordnungsgemäß.
 - **Niedrig** Service- oder Informationsanforderung oder ein Problem mit geringfügigen Auswirkungen wurde festgestellt.
- (b) Alle Support-Anfragen mit derselben Prioritätsklasse werden in der chronologischen Reihenfolge ihres Eingangs abgearbeitet.
- (c) Die Einordnung einer Support-Anfrage ist erst nach Bestätigung durch SISW bindend. Eine solche Bestätigung wird von SISW nicht unbillig verweigern.
- (d) Ändern sich während der Bearbeitung der Support-Anfrage die geschäftlichen Auswirkungen, kann die Prioritätsklasse nur einvernehmlich zwischen den Parteien mit Wirkung ab dieser einvernehmlichen Vereinbarung geändert werden. Diese Vereinbarung wird nicht unbillig verweigert, sofern die betreffenden zusätzlichen Sachverhalte über den vereinbarten Kommunikationsweg gemäß der Beschreibung in diesem Dokument mitgeteilt wurden.
- (e) SISW reagiert auf Support-Anfragen des Kunden innerhalb einer vereinbarten Reaktionszeit, die von der anwendbaren Servicekategorie abhängig ist:

Prioritätsklasse	Reaktionszeit		
	Bronze-Support	Silver-Support	Gold-Support
Kritisch	4 Stunden	1 Stunde	1 Stunde
Hoch	8 Stunden	8 Stunden	8 Stunden
Mittel	2 Tage	2 Tage	2 Tage
Niedrig	5 Tage	5 Tage	5 Tage

- (f) Bei der Ermittlung der Reaktionszeit für Support-Anfragen wird je nach ausgewählter Servicekategorie (Bronze, Silver, Gold) ausschließlich die Verfügbarkeitszeit zugrunde gelegt. Dies heißt, dass Zeiten, in denen der Support-Service innerhalb dieser Servicekategorie und der jeweils geltenden Support-Zeiten nicht verfügbar ist, als Reaktionszeit nicht mitgezählt werden und die Reaktionszeit unterbrochen wird und mit Beginn des nächsten festgelegten Verfügbarkeitszeitraums wieder neu beginnt. In jedem Fall beginnt die Reaktionszeit frühestens zu dem Zeitpunkt, zu dem SISW die erforderlichen Support-Informationen erhalten hat.
- (g) Alle Support-Anfragen mit derselben Prioritätsklasse werden nach dem Prinzip „First in, First out“ abgearbeitet.
- (h) In extrem kritischen Situationen mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen steht das Technische Support-Team telefonisch zur Verfügung. In diesem Fall muss der Kunde dann über die Web-Oberfläche gemäß der weiteren Beschreibung unter „Website des Technische Support-Service“ (TSS-Website) eine neue offizielle Service-Anfrage anlegen.

2.6 Kommunikation, Eingabe einer Support-Anfrage

- (a) Wenn eine Support-Anfrage, die unter den Leistungsumfang der Pflegeservicebedingungen fällt, weitere Kommunikation neben dem ersten Anruf oder der ersten E-Mail des Kunden erfordert, nennt SISW dem Kunden einen Code für die betreffende Support-Anfrage - den „Support-Request-Code“ oder „SR-Code“. Der SR-Code ist vom Kunden bei sämtlicher weiterer Kommunikation anzugeben, damit SISW die Support-Anfrage rasch

identifizieren kann. Der Kunde trägt den Namen Simatic IT und E-Mail-Adressen oder Telefonnummern der Personen als Ansprechpartner für die Support-Anfragen über die TSS-Website gemäß Ziffer 2.3 ein und hält diese Informationen auf dem aktuellen Stand.

- (b) Support-Anfragen sind grundsätzlich von einem der Ansprechpartner zu stellen, die der Kunde während des Registrierungsverfahrens benannt hat, und Antworten von SISW werden an den Ansprechpartner gesendet, der die Anfrage gestellt hat. Der Kunde hält diese Kontaktinformationen sowie die zugehörigen Telefonnummern und E-Mail-Adressen auf dem aktuellen Stand.
- (c) Sollte eine Support-Anfrage von einer anderen Person eingereicht werden, ist die Vertragsnummer in der Service-Anfrage zu Simatic IT zusammen mit detaillierten Kontaktinformationen (zumindest E-Mail und Telefon) anzugeben; außerdem ist die Reaktionszeit für Support-Anfragen mit der Priorität „Kritisch“ für SISW in diesem Fall nicht bindend. Der neue Ansprechpartner hat so bald wie möglich das Registrierungsverfahren durchzuführen. Wenn die Antwort von SISW auf Wunsch des Kunden an eine andere Person als den benannten Ansprechpartner gesendet werden soll, dann teilt der Kunde SISW deren Kontaktdaten bei Einreichung der Support-Anfrage mit.
- (d) Wenn der Kunde eine Support-Anfrage eingibt, sind die folgenden Informationen erforderlich (erforderliche Support-Informationen):
 - Die Komponente der Simatic IT Software oder Simatic IT Library, die das Problem verursacht hat, oder der Bereich, in dem das Problem aufgetreten ist (sofern dem Kunden oder der Person, die eine Support-Anfrage im Namen des Kunden eingibt, bekannt).
 - Kurze Beschreibung des Problems. Die Beschreibung sollte darlegen, welche Schritte zu dem Problem geführt haben, und Informationen über Änderungen am System des Kunden enthalten, z. B. das Einspielen von Hot Fixes oder Updates oder Änderungen am Customizing, die das Systemverhalten beeinflussen könnten.
 - Nähere Einzelheiten zu der Untersuchung, die der Kunde (gegebenenfalls) vor der Kontaktaufnahme zum Technischen Support-Team durchgeführt hat, und Informationen, ob und wie es möglich ist, das Problem zu reproduzieren.
 - Informationen über Kundenfunktionen oder -änderungen in dem Bereich, in dem das Problem auftritt.
 - Speziell für die Prioritätsklassen „Hoch“ und „Kritisch“: nähere Einzelheiten zu den Auswirkungen, die das Problem auf die Geschäftstätigkeit des Kunden hat.

2.7 Beschreibung der Pflegeservices

(a) Software-Update-Service

- (1) Dieser Service ist immer in allen Pflegeservicekategorien enthalten (Bronze-, Silver- und Gold-Support). Für jedes Simatic IT Software-Produkt innerhalb des Umfangs der Pflegeservices (gemäß Festlegung in dem anwendbaren LSDA), das vom Kunden vor der Aktivierung der Pflegeservices direkt oder indirekt bei SISW lizenziert oder erworben wurde, erhält der Kunde die neuesten Software-Upgrades und Service Packs der Simatic IT Software, sofern SISW die betreffenden Simatic IT Software-Produktversionen generell vertreibt.
- (2) Die Installation von Software-Updates ist bei keinem Pflegeservice im Leistungsumfang enthalten.
- (3) Dem Kunden werden Softwarelizenzen an den neuen Versionen und Releases nach Maßgabe des Rahmenvertrages in der hierin geänderten Fassung eingeräumt. Der anwendbare Lizenztyp und Software-Typ entsprechen dem Lizenztyp und Software-Typ des Software-Produkts, das ursprünglich an den Kunden lizenziert wurde, und Ziffer 2.7 (Beschreibung der Pflegeservices) findet auf die neue Version und das neue Release Anwendung.
- (4) Der Versand erfolgt durch SISW typischerweise innerhalb eines Monats, nachdem das Upgrade oder das Service Pack allgemein für den Versand verfügbar werden.
- (5) Der Umfang von für Upgrades und Service Packs eingeräumten Lizenzen und die Anzahl von Upgrade- und Service-Pack-Medien übersteigen keinesfalls den Umfang der ursprünglich an der Simatic IT Software eingeräumten Lizenzen.
- (6) Die Unterabsätze (1), (2) und (5) dieses Absatzes gelten entsprechend bei Simatic IT Libraries für ältere Simatic IT-Versionen innerhalb des Umfangs der Pflegeservices (gemäß Festlegung in dem anwendbaren LSDA).

(b) Website des Technischen Support-Service (TSS-Website). Dieser Service ist immer in allen Servicekategorien enthalten (Bronze-, Silver- und Gold-Support). SISW bietet registrierten Nutzern des Kunden unentgeltlich Zugang zu verschiedenen technischen Dokumenten über die Software, die SISW nach eigenem Ermessen auswählt. Diesen Dokumenten können enthalten:

- Simatic IT Knowledge Base, eine Datenbank mit allgemeinen technischen Support-Lösungen, die auf Erfahrungen mit Support-Anfragen von Kundenseite beruht.
- Simatic IT Software (z. B. Hot Fix Collection) und Release Notes, die für das elektronische Download zur Verfügung stehen.
- Simatic IT Software-Produktdokumentation für das elektronische Download.

Der Zugang wird über die folgende Website ermöglicht: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Der Kunde kann Fehlerkorrekturen für Simatic IT Software-Produkte herunterladen, die zum Umfang der Pflegeservices gehören (gemäß Beschreibung in dem anwendbaren LSDA) und die SISW ihren Kunden von Zeit zu Zeit über die TSS-Website für die betreffende Simatic IT Software unentgeltlich zur Verfügung stellt.

- (c) **Technischer Support-Service für Simatic IT-Produkte.** Dieser Service ist immer in allen Servicekategorien enthalten (Bronze-, Silber- und Gold-Support).

SISW ist bereit, Fragen des Kunden über Simatic IT Software-Produkte und Simatic IT Libraries für ältere Simatic IT-Versionen gemäß der Beschreibung in dem anwendbaren LSDA im Rahmen von Ziffer 2.4 zu beantworten, sofern Support-Anfragen des Kunden die im Folgenden aufgeführten Zusatzanforderungen erfüllen.

- Das technische Problem, auf das sich die Frage des Kunden bezieht, muss technisch so beschrieben werden, dass es für einen technischen Experten im Bereich der Simatic IT Software, der die besondere Anwendung des Kunden, bei der das Problem aufgetreten ist, nicht kennt, nachvollziehbar ist. In der Support-Anfrage sind die Simatic IT Software (einschließlich Angabe von Version, Release und/oder Service Pack und/oder Hot Fix) und die Merkmale des Betriebssystems, auf welches sich die Support-Anfrage bezieht, zu nennen. Ggf. beschreibt der Kunde, welche Maßnahmen zur Klärung des technischen Problems bereits durchgeführt wurden und wie die Einstellung oder das Customizing der Simatic IT Software erfolgt sind, zusammen mit einer kurzen Beschreibung der eigenen Anwendung des Kunden in dem Bereich, in dem das technische Problem auftritt.
- Der Inhalt der Support-Anfrage enthält keine Fragen zur Anwendung des Kunden. Support-Anfragen dürfen ausschließlich softwarespezifische Fragen über Simatic IT Software enthalten.
- Support-Anfragen werden in englischer Sprache gestellt.
- Der Kunde bemüht sich nach besten Kräften, um die erforderlichen Support-Informationen bereits in der ersten Support-Anfrage zu liefern.

- (d) **Fern-Support (Fernverbindung auf Anfrage)**

- Dieser Service ist immer in allen Servicekategorien enthalten (Bronze-, Silver- und Gold-Support). Sofern die IT-Infrastruktur des Kunden einen Fernzugang zulässt, ist SISW bereit, Support-Anfragen über einen Fernzugang zwecks Diagnose und Behebung von technischen Problemen zu beantworten.
- Wenn ein Problem auftritt, können der Kunde und SISW den Aufbau einer Fernverbindung vereinbaren, so dass Techniker von SISW über die Fernverbindung auf Rechner des Kunden zugreifen können, auf denen Simatic IT-Produkte laufen. In diesem Fall sind Mitarbeiter des Technischen Support-Teams von SISW in der Lage, den Betrieb des Kunden nach vorheriger Genehmigung durch den Kunden über eine Fernverbindung zu steuern. Jede Partei ist verantwortlich, für diese Services einen sicheren Zugang zu ermöglichen.
- Der Fernzugang wird technisch vom Kunden zu einer gemeinsam vereinbarten Zeit aufgebaut. In diesem Fall kann das System des Kunden, auf dem die Simatic IT Software läuft, von SISW über ein Eingabegerät (Tastatur oder Maus) am Standort des Technischen Support-Teams bedient werden und der entsprechende Monitor an diesem Standort fungiert als Ausgabegerät des Kundensystems. Der Kunde stellt sicher, dass der Systemstatus zu dieser Zeit dem für die Support-Anfrage relevanten Systemstatus entspricht. Dem Kunden ist bewusst, dass SISW mit den spezifischen Risiken im Betrieb des Kunden nicht vertraut ist, und stellt Mitarbeitern von SISW alle Informationen zur Verfügung, die sie vor der Bedienung des Kundenbetriebs bei vernünftiger Betrachtung wissen müssen.
- Bei der Beantwortung der Support-Anfrage des Kunden bemüht sich SISW mit angemessenen Kräften, den Fernzugang auch in Fällen zu nutzen, in denen dies für die Support-Anfrage sinnvoll ist, sofern der Kunde seine Zustimmung erteilt. Der Fernzugang steht allerdings möglicherweise nicht sofort zur Verfügung.

3. **Optionale Pflegeservices für Simatic IT Software.** Die folgenden optionalen Services sind für Simatic IT Software verfügbar. Die in Ziffer 3 beschriebenen Pflegebedingungen gelten in entsprechender Weise, sofern sie den nachfolgenden besonderen Bedingungen nicht widersprechen.

3.1 **Agent-basierter Diagnose-Service (Fernüberwachung)**

- (a) Sofern sich die Parteien separat auf den „Agenten-basierten Diagnose-Service“ geeinigt haben (laut Angabe in dem anwendbaren LSDA), hat SISW die technische Möglichkeit, die Installation von Simatic IT-Produkten und/oder -Systemen des Kunden sowie Anwendungen des Kunden über ein bei SISW verfügbares Agent-Tool zu überwachen, ohne dass der Kunde die Verbindung in jedem Fall technisch initialisieren muss. Dies bedeutet nicht, dass SISW permanent in der Lage ist, im System des Kunden einzugreifen. Nicht alle Aktionen, die auf dem System des Kunden laufen, werden von den technischen Spezialisten von SISW fortlaufend überwacht.
- (b) Die am Standort des Kunden installierten Agenten-Tools analysieren potenzielle Probleme im Zusammenhang mit der Hardware, dem Betriebssystem, den Simatic IT Software-Produkten und Anwendungen des Kunden, die bei laufendem Betrieb seines Systems auftreten. Je nach Systemkonfiguration beim Kunden löst die Agent-Software bei gewissen festgelegten Vorkommnissen ein Alarmsignal aus. Bevor der Ferndiagnose-Service durchgeführt werden kann, legen die Parteien eine Reihe von Vorkommnissen in Zusammenhang mit potenziellen Problemen fest, die für die im System des Kunden installierte Simatic IT Software relevant sind. Nur diese festgelegten Vorkommnisse

veranlassen eine Weiterleitung des von dem Software-Agent ausgelösten Alarmsignals an das Service-Operation-Center von SISW. Die Installation und Konfiguration des Software-Agents nimmt das Team von SISW bei der Serviceaktivierung vor.

Die Serviceaktivierung erfolgt für jeden einzelnen Standort des Kunden und beinhaltet:

- Festlegung der Vorkommnisse, die mit Software-Agents überwacht werden sollen
- Installation und Konfiguration der Software-Agents am Standort des Kunden
- Aktivierung des Services in Betriebsstätten von SISW
- Abnahmetests

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, eine den Spezifikationen von SISW entsprechende Standleitung einzurichten, die die von SISW vorgegebenen Sicherheitsanforderungen erfüllt. Die Installations- und Konfigurationstätigkeiten können bei SISW erst dann angefordert werden, wenn die oben genannten Schritte erledigt sind.

- (c) SISW ist nicht für irgendeine unterbliebene Mitteilung von Alarmen verantwortlich und haftbar, die auf die Nichtverfügbarkeit des Kommunikationsweges oder auf technische Probleme in der Kommunikationsinfrastruktur am Standort des Kunden zurückzuführen sind.
- (d) Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Pflerichtlinie für die Lizenzen von installierten Software-Agents anzuwenden und die Sicherheitsrichtlinien, die in der von SISW zur Verfügung gestellten technischen Dokumentation angegeben sind, zu erfüllen.

3.2 Geplante Pflege. Sofern sich die Parteien separat auf den „Geplanten Pflege-Service“ geeinigt haben (laut Angabe in dem anwendbaren LSDA), vereinbaren der Kunde und SISW eine bestimmte Reihe von Unterstützungstagen zwecks programmierter Pflege des Systems; SISW und der Kunde einigen sich auf die Termine für die Unterstützung, und die Unterstützung wird mindestens 10 Tage vor dem gewünschten Termin angefordert. Bei dieser geplanten Pflege soll geprüft werden, ob das System nicht irgendwelche Änderungen erfordert, damit in Zukunft keine auf den Verbrauch von Systemressourcen zurückzuführende Probleme auftreten.

3.3 Vor-Ort-Problembehebungs-Service. Sofern sich die Parteien separat auf den „Vor-Ort-Problembehebungs-Service“ geeinigt haben (laut Angabe in dem anwendbaren LSDA), ist SISW bereit, den Kunden bei der Abwicklung von Problemen innerhalb des Umfangs der Simatic IT Pflegeservices an dem in dem anwendbaren LSDA angegebenen Standort des Kunden zu unterstützen.

- (a) Da sich Support-Anfragen ausschließlich auf direkt mit der Simatic IT Software beziehenden Fragen beschränken, hat der Kunde sicherzustellen, dass Mitarbeiter mit guten Kenntnissen über die Systeme des Kunden verfügbar sind.
- (b) Zwischen Mitarbeiter von SISW und dem Kunden entsteht keinerlei Beschäftigungsverhältnis bzw. gilt keinerlei Beschäftigungsverhältnis als zustande gekommen. Der Kunde fordert den Vor-Ort-Problembehebungs-Service ausschließlich bei dem von SISW benannten Ansprechpartner an und ist nicht befugt, den anderen Mitarbeitern von SISW direkte Anweisungen zu erteilen.
- (c) Es gilt der folgende zeitliche Ablauf:
- Der Simatic IT Software-Spezialist von SISW trifft nach Ablauf der Entsendezeit und der Reisezeit an dem bezeichneten Standort des Kunden ein.
 - Der Simatic IT Software-Spezialist beginnt seine Reise zu dem bezeichneten Standort des Kunden gemäß dem anwendbaren LSDA innerhalb einer Entsendezeit von 24 Stunden.
 - Die Reisezeit ist in der Entsendezeit nicht enthalten. SISW bemüht sich mit wirtschaftlich zumutbaren Kräften, die Reisezeit so weit wie möglich zu verkürzen.

3.4 Support für nicht mehr aktiv unterstützte Produkte („Mature Products“). Sofern sich die Parteien separat auf den Service „Support für Mature Products“ geeinigt haben (laut Angabe in dem anwendbaren LSDA), gilt Folgendes:

- (a) „Mature Products“ sind Versionen oder Releases von Simatic IT Software-Produkten, die nicht mehr in der veröffentlichten Preisliste von SISW erscheinen, nicht mehr generell von SISW vertrieben und unterstützt werden und nicht mehr unter die regulären Pflegeservices fallen.
- (b) Sofern nichts anderes angegeben ist, beschränkt sich der Support bei diesen Produkten auf die Beantwortung von Fragen über Merkmale von Simatic IT-Produkten und Anforderungen von Dokumentation. Hierfür gilt keine feste Reaktionszeit. Antworten von SISW auf Support-Anfragen können nach eigenem Ermessen z. B. als Hot Fix oder Upgrade oder als Workaround-Lösung geliefert werden. Der Software-Update-Service gilt hierfür nicht.
- (c) Wenn der Support für Mature Products für spezifische, in dem LSDA genannte ausgereifte Simatic IT Software-Produkte ausgewählt wird, erbringt SISW die folgenden Services: Der Technische Support-Service gilt gemäß der

Beschreibung in Ziffer 3. Die Verfügbarkeit von SISW richtet sich nach der jeweiligen Servicekategorie. SISW wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um Antworten auf Support-Anfragen des Kunden zu finden.

4. Anwendbare Vergütungen und Zahlungsbedingungen für Software-Pflegeservices und optionale Pflegeservices

- (a) Die Vergütungen für die Pflegeservices sind in dem geltenden LSDA festgelegt. Alle hiernach zahlbaren Vergütungen verstehen sich zuzüglich MwSt. Des Weiteren gelten die folgenden Bestimmungen:
- (b) „Fern-Support-Service“: Die Kosten für den entsprechenden Lizenzen für das vereinbarte Software-Tool und die Hardware-Ausrüstung (sowohl aufseiten von SISW als auch aufseiten des Kunden) und die Verbindungskosten trägt der Kunde.
- (c) „Agenten-basierter Diagnose-Service“: Die Kosten für die betreffende Hardware-Ausrüstung und für Agent-Software-Lizenzen (Fremdprodukt) aufseiten des Kunden trägt der Kunde.
- (d) Die Serviceaktivierung erfolgt für jeden einzelnen Standort des Kunden.
- (e) Die Vergütung für jeden Standort richtet sich nach den Tätigkeiten, die für die Serviceaktivierung des konkreten Standorts erforderlich sind.
- (f) „Vor-Ort-Problemebehebungs-Service“: Services, die SISW am Standort des Kunden erbringt, werden zu den geltenden Sätzen von SISW zusätzlich in Rechnung gestellt. Reisekosten und Spesen für TSS-Mitarbeiter von SISW werden vom Kunden zu den geltenden Sätzen von SISW erstattet.
- (g) „Geplante Pflege-Service“: Dem Kunden wird eine jährliche Vergütung einschließlich der Tage für die geplante Pflege (gemäß Festlegung in dem geltenden LSDA) in Rechnung gestellt und vom Kunden und SISW gemäß den in Ziffer 2.7 (Beschreibung der Pflegeservices) beschriebenen Verfahren vereinbart. Für die Tage der geplanten Pflege werden dem Kunden die geltenden Sätze von SISW in Rechnung gestellt.
- (h) „Support für Mature Products“-Service: Dieser Service wird durch eine Pauschale abgerechnet, die SISW je nach Simatic IT Software-Produkt, Version und Release festlegt.
- (i) Reisekosten und Spesen sind nicht darin enthalten und werden nach Aufwand gegen Beleg erstattet.