SUPPORT-RICHTLINIE

Diese Support-Richtlinie beschreibt, welche Unterstützung Sie von insightsoftware erwarten können, wenn Sie Support für unsere verschiedenen Software-Produkte erwerben. Wir werden diese Support-Richtlinie von Zeit zu Zeit aktualisieren, um neue Software-Angebote einzubeziehen und generell verbesserte Support-Services anzubieten. Durch Nutzung irgendeines Teils der insightsoftware Kunden-Community oder Bereitstellung personenbezogener Daten stimmen Sie zu, dass wir diese Daten zur Erbringung der in dieser Support-Richtlinie beschriebenen Services nutzen dürfen. Zur Inanspruchnahme der Support-Services von insightsoftware müssen alle Lizenz-, Wartungs- und/oder Supportgebühren vollständig bezahlt sein.

INHALTSÜBERSICHT

SUPPORT-PROZESS FÜR STANDARD-SUPPORT-SERVICES	Beschreibung des insightsoftware-Prozesses, einschließlich Kontaktaufnahme mit dem Support, Fallschließungsprozess, Verantwortlichkeiten des Kunden, Zugang zu Personal und Ausrüstung sowie Kundenumfragen
STANDARD-ON-PREMISE SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Die Support-Servicebedingungen für insightsoftware On-Premise-Software (außer Logi Symphony Software, Logi Analytics Software, Izenda Software, Exago Software und Magnitude Software)
STANDARD-SOFTWARE-AS-A-SERVICE („SAAS“) SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Die Support-Servicebedingungen für insightsoftware SaaS-Software Außer Magnitude Software)
WEITERE STANDARD-SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Support-Servicebedingungen für die Logi Symphony, Logi Analytics, Izenda, und Exago Software
	Support-Servicebedingungen für die Magnitude Software, darunter Process Runner, SourceConnect, Simba, Agility PIM (Nicht-SaaS) und Angles (Nicht-SaaS)
	Support-Servicebedingungen für die Magnitude Agility PIM SaaS-Software und Angles SaaS-Software

SUPPORT-PROZESS FÜR STANDARD-SUPPORT-SERVICES

KONTAKTAUFNAHME MIT DEM KUNDEN-SUPPORT

SOFTWARE	KONTAKTDETAILS DES KUNDEN-SUPPORTS
ALLE SOFTWARE-PRODUKTE	https://central.insightsoftware.com

Support-Kontakte.
insightsoftware wird für bis zu drei (3) benannte, autorisierte, qualifizierte und geschulte Nutzer der Software („Support-Kontakte“) kostenlose Support-Services erbringen. Zusätzliche Support-Kontakte sind möglicherweise gegen eine Zusatzgebühr verfügbar (sprechen Sie mit Ihrem Kundenbetreuer). Die Support-Kontakte sind nicht nur berechtigt, Support-Services von insightsoftware anzufordern, sondern fungieren für insightsoftware auch als Ansprechpartner des Kunden im Hinblick auf Support-Servicemitteilungen, einschließlich Wartungsfenster, Hinweise zur Service-Verfügbarkeit und sicherheitsrelevante Angelegenheiten. Die Support-Kontakte sind Ihre alleinigen Ansprechpartner für insightsoftware Support-Services. Support-Kontakte müssen mindestens über eine grundlegende Produktschulung und bei Bedarf über zusätzliche Schulungen verfügen, die für die jeweilige Rolle oder Implementierungsphase und/oder die spezielle Produktnutzung geeignet sind. Support-Kontakte müssen sich mit der unterstützten Software und Ihrer Datenumgebung auskennen, um bei der Lösung von Systemproblemen helfen zu können und insightsoftware bei der Analyse und Lösung von Vorfällen zu unterstützen. Wenn ein Ticket für Support-Services übermittelt wird, müssen Support-Kontakte ein grundlegendes Verständnis des Problems haben und das Problem reproduzieren können, um insightsoftware bei der Diagnose und Einstufung des Problems zu unterstützen. Um Unterbrechungen bei den Support-Services zu vermeiden, müssen Sie insightsoftware benachrichtigen, wenn die Aufgaben von Support-Kontakten auf eine andere Person übertragen werden.

Fallschließungsprozess.
Der Support wird einen Fall schließen, wenn eine Lösung in einem später anberaumten Update verfügbar ist. Wenn Fälle sich nicht auf einen Mangel beziehen, wendet insightsoftware einen zweistufigen Schließungsprozess an. In der ersten Stufe erhält der Fall den Status „Lösung bereitgestellt/Bestätigung ausstehend“. Dies trifft dann zu, wenn eine Lösung wie z. B. eine Notlösung (Workaround), eine Antwort oder eine gewünschte Information bereitgestellt wurde.

In der nächsten Stufe soll der Kunde die beabsichtigte Schließung aufgrund einer der nachfolgend aufgeführten Bedingungen bestätigen und der Fall geschlossen werden. Die Bedingungen für eine Fallschließung sind:

- insightsoftware und der Kunde sind sich einig, dass der Fall gelöst wurde.
- Der Kunde hat die Lösung innerhalb von 4 Tagen nach Erhalt des Lösungsvorschlags entweder noch nicht getestet oder die Testergebnisse nicht mitgeteilt.
- Der Kunde wurde drei Mal um zusätzliche Informationen gebeten, die er innerhalb von 7 Tagen nach der ursprünglichen Anfrage noch immer nicht bereitgestellt hat oder nicht bereitstellen kann.
- insightsoftware hat das Problem als Produktentwicklungsvorschlag eingestuft, der an folgende E-Mail-Adresse geschickt werden sollte: https://ideas.insightsoftware.com.
- Der Fall betrifft eine nicht unterstützte Konfiguration und kann in einer unterstützten Konfiguration nicht reproduziert werden.
- Der Fall bezieht sich auf eine nicht unterstützte Konfiguration und wurde in einer unterstützten Konfiguration reproduziert, und der Support hat eine Lösung oder ein Update bereitgestellt, welche/s das Problem in der aktuellen Produktversion der unterstützten Konfiguration behebt.

Sobald ein Fall geschlossen wurde, kann er vom Kunden über die Kundensupport-Community wieder eröffnet werden.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Sie sind vorwiegend dafür verantwortlich, die Software unter Ihren lizenzierten Benutzern mithilfe der Support-Kontakte zu verwalten. Zudem sollten Sie sicherstellen, dass Sie das neueste Software-Update verwenden, da Ihr derzeitiges Problem durch ein

Update wahrscheinlich gelöst wird. Sie müssen sicherstellen, dass sämtliche Software und Hardware für den Zugriff auf die Software die in der entsprechenden Dokumentation aufgeführten Mindestanforderungen erfüllt.

Zugang zu Personal und Ausrüstung

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, insightsoftware während der normalen Geschäftszeiten Zugang zum Personal, zur Ausrüstung und zur Umgebung des Kunden zu gewähren, damit insightsoftware die Support-Services erbringen kann. Dieser Zugang muss den Zugriff auf die Ausrüstung ermöglichen, auf der die unterstützten Programme laufen. Diese Zugriffsrechte müssen jenen der Mitarbeiter des Kunden mit der höchsten Berechtigungs- oder Freigabestufe entsprechen. Die Verpflichtungen von insightsoftware im Rahmen der Support-Services setzen voraus, dass der Kunde, wie zutreffend, Zugang zu seinem Personal, seiner Ausrüstung und seiner Umgebung gewährt.

Kundenumfragen

Für insightsoftware ist ein weiterer wichtiger Bestandteil der laufenden Verbesserungsbemühungen die Möglichkeit, Kunden-Feedback zur Verbesserung unserer Prozesse und Services einzuholen. Umfragen zur Kundenzufriedenheit können direkt über die Kundensupport-Community erstellt oder aktualisiert werden. Wenn ein Fall geschlossen wird, versendet das System eine E-Mail mit einem Link zu einem neuen Umfrageformular. Diese Umfragen dienen der Beurteilung des Supports, unserer Softwareprodukte und des Unternehmens. Wir nehmen diese Umfragen sehr ernst und nutzen sie als Anregung zur Verbesserung unseres Supports, unserer Software und unseres Unternehmens. Die Umfrageergebnisse werden monatlich zusammengefasst, intern geprüft, in der Kundensupport-Community veröffentlicht und bei der Leistungsbewertung unserer Mitarbeiter berücksichtigt. Bitte nehmen Sie sich die Zeit, an unseren Umfragen teilzunehmen. Wir schätzen Ihr Feedback.

STANDARD-ON-PREMISE SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN

Was unser Support abdeckt

Der Support umfasst die Unterstützung bei der ordnungsgemäßen Nutzung unserer verschiedenen Software-Produkte sowie den Zugang zu den folgenden Funktionen und Services:

- Dokumentation. Benutzerhandbücher, Versionshinweise, Installations- und Upgrade-Anleitungen und Spezifikationen.

  Updates. insightsoftware wird regelmäßig aktualisierte Versionen der Software zur Verfügung stellen. Updates werden dem Kunden über die Support-Community zur Verfügung gestellt, sofern in der Software oder der Dokumentation nicht anders angegeben. Die Updates enthalten nur einen Standardcode. Sollte die Software des Kunden nicht standardmäßigen Code oder nicht zum Standardinhalt von insightsoftware gehörende benutzerdefinierte Berichte enthalten, gleich ob vom Kunden erstellt oder von insightsoftware bereitgestellt, ist der Kunde für die Integration des betreffenden nicht standardmäßigen Codes in die neue Version verantwortlich. Die Kosten für die Lösung von Problemen, die auf nicht standardmäßigen Code oder benutzerdefinierte Berichte oder auf von anderen Anbietern gelieferte Schnittstellensoftware zurückzuführen sind, werden dem Kunden je nach Zeit- und Materialaufwand zu den Standardsätzen von insightsoftware in Rechnung gestellt.
- Angemessene Beratung und Unterstützung zur ordnungsgemäßen Nutzung der Software, die per Telefon oder elektronischer Korrespondenz erfolgen kann.

- Fehleranalyse, wenn die Software nicht gemäß der Dokumentation funktioniert.

- Software-Korrekturen. Wenn Sie einen Fehler oder Mangel im Software-Code feststellen, wird das Support-Team von Insightsoftware mit unserem Softwaretechnik-Team Verbindung aufnehmen. Beachten Sie Folgendes:
  - Software-Korrekturen werden bei Bedarf in einem späteren Update bereitgestellt, damit alle Kunden von den Software-Verbesserungen profitieren können.
  - Um die Software-Korrekturen zu erhalten, müssen Sie das neueste Update installieren, das die Software-Korrekturen enthält.
  - Software-Korrekturen werden nur für das aktuelle Software-Update bereitgestellt.

Was unser Support-Service nicht abdeckt

- Der Support bietet Ihnen Zugriff auf die neuesten Updates und Dokumentationen. Allerdings müssen Sie bestimmte Updates und/oder Inhalte nach eigenem Ermessen selbst herunterladen und installieren.

- Der Support erstreckt sich nicht auf unsere Software, die von Dritten bereitgestellt wird, welche nicht zu unseren autorisierten Wiederverkäufern zählen, oder auf Produkte und Services Dritter, einschließlich der Produkte Dritter, die Sie möglicherweise in Verbindung mit unserer Software verwenden.

- insightsoftware ist nicht verpflichtet, Support-Services für Software-Versionen zu erbringen, die älter als achtzehn (18) Monate sind („nicht unterstützte Versionen“). Support-Services für nicht unterstützte Versionen werden nach alleinigem Ermessen von insightsoftware bereitgestellt, was nach alleinigem Ermessen von insightsoftware mit zusätzlichen Gebühren verbunden sein kann.

- Von Zeit zu Zeit kann insightsoftware bestimmte Software-Produkte archivieren, die am Ende dieser Support-Richtlinie aufgeführt sind („archivierte Software“). Auch wenn Sie für archivierte Software weiterhin unbefristete Lizenzen verwenden können (falls zutreffend), kann unser Support-Team möglicherweise keine spezifische Fragen beantworten, und es werden keine Fehleranalysen und/oder Softwarekorrekturen für archivierte Software bereitgestellt.

- Professionelle Services
    - Vom Support ausgeschlossen sind Installations-, Implementierungs-, Beratungs-, Schulungs- und andere professionelle Services, einschließlich Infrastrukturkonfigurationen, die nicht der Standardproduktkonfiguration entsprechen, die Erstellung von benutzerdefinierten Berichten, technische und/oder funktionale Benutzerschulungen, Änderungen des Datenbankschemas, Modifikationen der Dateneinspeisung, Services vor Ort, Übersetzungsdienstleistungen, die Erstellung einer benutzerdefinierten Datenbanksprache (SQL) oder die Lösung von Problemen mit benutzerdefinierter SQL sowie alle anderen Anforderungen und/oder Services, die nicht ausdrücklich in dieser Support-Richtlinie beschrieben sind. Professionelle Services sind auf Wunsch des Kunden gegen eine Gebühr erhältlich.

    - Ihre insightsoftware-Software stellt eine bedeutende strategische Investition dar. Unser professionelles Service-Team ist Ihnen gerne behilflich, damit Sie in kürzester Zeit die größtmögliche Rendite erzielen können. Diese Produkt- und Branchenexperten stehen Ihnen mit einer Vielzahl von Schulungs- und Beratungsprogrammen zur Verfügung, die darauf ausgerichtet sind, die Leistungsfähigkeit unserer Lösungen zu erschließen, welche auf Ihre Branche und Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Schulungen nach der Implementierung stellen sicher, dass Sie die Vorteile unserer Lösungen optimal nutzen können, und zeigen weitere Verbesserungsmöglichkeiten auf. Fein abgestimmte Geschäfts- und Systemprozesse und eine ergebnisorientierte Optimierung erfordern einfach nur einen Telefonanruf. Kontaktieren Sie insightsoftware für weitere Informationen.

Service-Supportzeiten

Die Service-Supportzeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 3.00 und 20.00 Uhr Eastern Time, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen und der in der Tabelle unten aufgeführten Sonderregelungen. Um die von insightsoftware eingehaltenen Feiertage Ihrer Region zu erfahren, kontaktieren Sie bitte den insightsoftware-Support.

SOFTWARE	SERVICE-SUPPORTZEITEN
FASTPOST SOFTWARE	9.00 bis 17.00 GMT, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
CLAUSION SOFTWARE	Montag bis Freitag, 6:00 bis 15:00 Uhr GMT, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
CXO	4.00 bis 17.00 ET, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
CUBEWARE SOFTWARE	9.00 bis 17.00 CET, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
POWER ON SOFTWARE	8.00 bis 17.00 ET, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
VIZLIB SOFTWARE	3.00 bis 17.00 ET, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen

Problemprioritäten und Reaktionsstufen

Wenn Sie über die Kunden-Community eine Support-Anfrage stellen, müssen Sie insightsoftware alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, damit insightsoftware die Anfrage bearbeiten kann. Zudem müssen Kunden unverzüglich alle Informationen an insightsoftware übermitteln, die zur Klärung der Support-Anfrage erforderlich sind. Wenn Sie eine Support-Anfrage übermitteln, sollten Sie dem aufgetretenen Problem je nach Dringlichkeit und definierten geschäftlichen Auswirkungen eine Dringlichkeitsstufe zuweisen. Alle Support-Anfragen werden von insightsoftware gemäß den unten beschriebenen Definitionen einer Prioritätsstufe zugeordnet.

insightsoftware ist sich bewusst, dass Prioritätsstufen aufgrund von Funktionsfehlern definiert werden, und es kann vorkommen, dass ein gemeldeter Fehler sich erheblich auf Ihr Geschäft auswirkt, die Auswirkung für insightsoftware jedoch nicht unbedingt ersichtlich ist. In einem solchen Fall und auf Ihren Wunsch kann insightsoftware basierend auf den von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen die Auswirkungen auf den Kunden berücksichtigen und die Support-Anfrage auf eine höhere Prioritätsstufe eskalieren.

Zur Bestätigung, dass insightsoftware die Support-Anfrage des Kunden erhalten hat, sendet insightsoftware dem Kunden eine erste Bestätigung zu. Eine Service-Wiederherstellung umfasst Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit des Produkts, um geschäftliche Anforderungen zu erfüllen. Eine Lösung behebt das Problem und bietet in Bezug auf die Support-Anfrage eine dauerhafte Lösung.

Erwartete Reaktion	**Schritt 1: Bestätigung**	**Schritt 2: Wiederherstellungs- und/oder Aktionsplan**
Priorität 1	Innerhalb von 1 regionalen Geschäftsstunde	Die Arbeiten beginnen sofort nach der Bestätigung und werden bis zur Service- Wiederherstellung fortgesetzt. Der Status wird täglich oder bei Bedarf basierend auf der Lösung mitgeteilt. Wenn für die Lösung eine Änderung des Produktcodes erforderlich ist, wird diese in das nächste geplante Wartungsupdate aufgenommen. Ein Hotfix kann außerhalb des normalen Update-Zyklus bereitgestellt werden, wenn das Problem schwerwiegend genug und eine große Anzahl von Kunden davon betroffen ist.
*Priorität 2	Innerhalb von 2 regionalen Geschäftsstunden	Die Arbeiten beginnen mit der Bestätigung und werden bis zur Wiederherstellung oder bis zum Vorliegen eines Wiederherstellungsplans fortgesetzt. Der Status wird auf Anfrage des Kunden oder bei Bedarf basierend auf dem Wiederherstellungsplan mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.
*Priorität 3	Innerhalb von 4 regionalen Geschäftsstunden	Der Fehler wird untersucht und der Wiederherstellungs- oder Aktionsplan wird auf Anfrage des Kunden mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.
*Priorität 4	Innerhalb von 8 regionalen Geschäftsstunden	Der Fehler wird untersucht und die Lösung oder der Aktionsplan wird auf Anfrage des Kunden mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.

Priorität	**Funktionalität/ Systemverfügbarkeit**	**Finanzielle/ regulatorische Auswirkungen**	**Daten- korruption**	**Datenreplikation**		**Planung**
Priorität 1	Systemausfall; die Produktion steht still, das System ist zwar in Betrieb, aber völlig unbenutzbar. Ein schwerwiegendes Anwendungsproblem ohne Notlösung verhindert die Nutzung.	Das Problem führt zu erheblichen Geldstrafen oder Einnahmeverlusten für den Kunden. Berichtsfristen können aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht eingehalten werden.	Umfassende Datenkorruption im gesamten System.	Alle Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen; das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.		Der Planungszyklus kann aufgrund eines erheblichen Anwendungs-problems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlossen werden.
Priorität 2	Das Produktionssystem arbeitet innerhalb akzeptabler Parameter, aber das Test- /Schulungs-/Demosystem zeigt (ein) P1-Verhalten/- Probleme. Eine wichtige Anwendung ist betroffen, aber es gibt eine akzeptable Notlösung.	Das Problem kann zu moderaten Geldstrafen oder Einnahmeverlusten führen. Berichtsfristen werden von einem Anwendungsproblem beeinträchtigt, für das es eine Notlösung gibt. Allerdings muss hierfür das Setup erheblich überarbeitet werden.	Isolierte Datenkorruption.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.		Ein Anwendungs-problem wirkt sich auf den Planungszyklus aus. Es existiert zwar eine Notlösung, hierfür muss das Setup jedoch erheblich überarbeitet werden.

Priorität 3	Alle Umgebungen sind verfügbar.	Das Problem kann zu moderaten Geldstrafen oder Einnahmeverlusten führen. Bei den Berichtfristen gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.	Minimale Datenkorruption.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation haben sich erheblich verzögert, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.		In Bezug auf den Planungszyklus gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.
Priorität 4	Alle Umgebungen sind verfügbar.	Keine finanziellen oder regelmäßigen Auswirkungen.	Keine Datenkorruption.	Kein Replikations-problem.		Keine Auswirkung auf den Planungszyklus.

- Alle Bestätigungen basieren auf der Übermittlung in der Herkunftsregion zu den üblichen Geschäftszeiten.

STANDARD-SOFTWARE-AS-A-SERVICE („SAAS“) SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN

1. **Verfügbarkeit von SaaS-Services.** Die Verfügbarkeitszeit (wie unten definiert) der SaaS-Services beträgt in jedem Kalendermonat während der Laufzeit der SaaS-Services mindestens 99,5 % (basierend auf einem durchschnittlichen Monat mit 30 Tagen).

2. **Verfügbarkeitszeit und entschuldigte Ausfallzeit.** insightsoftware stellt dem Kunden die SaaS-Services zur Verfügung, um den Nutzern während der Laufzeit der SaaS-Services jederzeit nach dem Datum dieser Vereinbarung Zugriff auf die Software zu ermöglichen, außer während: (a) einer angemessenen Zeitdauer, die für Wartungsarbeiten (wie unten definiert) erforderlich ist; (b) eines Ereignisses höherer Gewalt; oder (c) eines Ausfalls der SaaS-Services, der durch Internet- oder Cloud-Serviceanbieter oder durch andere Telekommunikationseinrichtungen verursacht wird, die vom Kunden und anderen im Rahmen dieses Vertrags zugelassenen Nutzern verwendet werden ((a) bis (c), zusammen „entschuldigte Ausfallzeit“ und die betreffende Zugriffszeit abzüglich der entschuldigten Ausfallzeit, die „Verfügbarkeitszeit“).

3. **Kein Verstoß.** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass insightsoftware nicht gegen diesen Vertrag verstößt, wenn die Nichtbereitstellung der SaaS-Services auf eine entschuldigte Ausfallzeit zurückzuführen ist.

4. **Wartungsarbeiten.** In Bezug auf die SaaS-Services wird insightsoftware die folgenden Wartungsarbeiten durchführen (die „Wartungsarbeiten“):

    a. Normale Wartungsarbeiten, die den Service möglicherweise unterbrechen oder auch nicht („geplantes Wartungsereignis“). insightsoftware wird angemessene kommerzielle Anstrengungen unternehmen, um ein geplantes Wartungsereignis vier (4) Tage im Voraus anzukündigen und alle Arbeiten während eines Standard-Wartungsfensters zwischen 3 Uhr und 6 Uhr morgens Eastern Time an (einem) für solche geplanten Wartungsereignisse geplanten Tag(en) durchzuführen, sofern dies geschäftlich machbar ist. Darüber hinaus reserviert insightsoftware an jedem dritten Sonntag eines Kalendermonats ein dreistündiges Zeitfenster zwischen 0.01 und 3.01 Uhr EST für allgemeine Wartungsarbeiten am SaaS-Service.

    b. Wartungsarbeiten, die aufgrund einer Verschlechterung des SaaS-Services erforderlich sind („Geplante Notfall-Wartungsereignisse“). insightsoftware wird sich nach Kräften bemühen, die Arbeiten 48 Stunden im Voraus anzukündigen, sofern es die Umstände zulassen, und alle Arbeiten werden während eines Standard-Wartungsfensters mittwochs oder sonntags von 3 Uhr bis 6 Uhr Eastern Time durchgeführt.

    c. Wartungsarbeiten, die aufgrund von Serviceausfällen erforderlich sind („Ungeplante Notfall-Wartungsereignisse“). insightsoftware wird sich nach Kräften bemühen, den Kunden im Voraus zu benachrichtigen, sofern die Umstände dies zulassen.

5. **Daten des Kunden nach Beendigung oder Ablauf.** Sofern zwischen dem Kunden und insightsoftware nichts anderes vereinbart wurde, hat der Kunde nach Beendigung oder Ablauf dieser Vereinbarung oder der Laufzeit der SaaS-Services nach dem letzten Tag dieser Vereinbarung oder der Laufzeit der SaaS-Services fünfzehn (15) Kalendertage Zeit, um die Daten des Kunden in einem von insightsoftware genehmigten, exportierbaren/lesbaren Format anzufordern, und insightsoftware wird diese Daten auf Anfrage des Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach Eingang der Kundenanfrage bei insightsoftware bereitstellen.

6. **Definitionen.**

    a. „Problem“ bedeutet die wesentliche Nichtübereinstimmung des Service mit der Dokumentation, die von insightsoftware reproduziert werden kann.

    b. Als „Service-Supportzeiten“ gelten von Montag bis Freitag die Stunden zwischen 3.00 und 20.00 Uhr Eastern Time, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen und der in der Tabelle unten aufgeführten Sonderregelungen. Um die von insightsoftware eingehaltenen Feiertage Ihrer Region zu erfahren, kontaktieren Sie bitte den insightsoftware-Support.

SOFTWARE	SERVICE-SUPPORTZEITEN
FASTPOST SOFTWARE	9.00 bis 17.00 GMT, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen
CLAUSION SOFTWARE	6.00 bis 15.00 GMT, Montag bis Freitag, mit Ausnahme an von insightsoftware eingehaltenen Feiertagen

7. Serviceprobleme; Prozess.

a. Technische Unterstützung. Der Kunde muss über seine Support-Kontakte Zugang zur technischen Wissensdatenbank und zu den Selfservice-Tools von insightsoftware erhalten.

b. Problemdefinition, Kategorisierung und Reaktion. Jedem Problem wird eine Priorität zugewiesen, die sich nach der Art des Problems richtet, und insightsoftware wird auf die Übermittlung eines Problems reagieren, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben.

c. Problemprioritäten und Bedingungen für Reaktionsstufen.

i. Wenn ein Kunde über die Kunden-Community eine Support-Anfrage stellt, muss er insightsoftware alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, damit insightsoftware die Anfrage bearbeiten kann. Zudem müssen Kunden unverzüglich alle Informationen an insightsoftware übermitteln, die zur Klärung der Support-Anfrage erforderlich sind. Wenn der Kunde eine Support-Anfrage übermittelt, sollte er dem aufgetretenen Problem eine Dringlichkeit zuweisen, die die Dringlichkeit und die definierten geschäftlichen Auswirkungen widerspiegelt. Alle Support-Anfragen werden von insightsoftware gemäß den unten beschriebenen Definitionen einer Prioritätsstufe zugeordnet.

ii. insightsoftware ist sich bewusst, dass Prioritätsstufen aufgrund von Funktionsfehlern definiert werden, und es kann vorkommen, dass ein gemeldeter Fehler sich erheblich auf das Geschäft des Kunden auswirkt, die Auswirkung für insightsoftware jedoch nicht unbedingt ersichtlich ist. In einem solchen Fall und auf Wunsch des Kunden kann insightsoftware basierend auf den vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen die Auswirkungen auf den Kunden berücksichtigen und die Support-Anfrage auf eine höhere Prioritätsstufe eskalieren.

iii. Zur Bestätigung, dass insightsoftware die Support-Anfrage des Kunden erhalten hat, sendet insightsoftware dem Kunden eine erste Bestätigung zu. Eine Service-Wiederherstellung umfasst Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit des Produkts, um geschäftliche Anforderungen zu erfüllen. Eine Lösung bezieht sich auf die Behebung des Problems und bietet eine stabile Lösung für die Support-Anfrage.

d. Support-Kontakte können Berichte über (ein) Problem(e) an insightsoftware übermitteln. Diese Berichte müssen Informationen enthalten, die insightsoftware benötigt, um das Problem effizient zu identifizieren und zu bestätigen und mit der Behebung des Problems zu beginnen, insbesondere:

i. Eine umfassende Beschreibung des Problems und der erwarteten Ergebnisse.

ii. Ein reproduzierbarer Testfall, der die spezifische Sequenz demonstriert, die das gemeldete Problem verursacht.

iii. Alle relevanten Fehler-, Trace- und Systemdateien.

iv. Genauer Wortlaut aller Fehlermeldungen.

v. Alle speziellen Umstände im Zusammenhang mit der Entdeckung des Problems.

vi. Alle zusätzlichen Informationen und jegliche Kooperation, die insightsoftware angemessenerweise anfordert.

8. Reaktionsstufen; Prioritätsstufen

a. Reaktionsstufen

Erwartete Reaktion	Schritt 1: Bestätigung	Schritt 2: Wiederherstellungs- und/oder Aktionsplan
Priorität 1	Innerhalb von 1 regionalen Geschäftsstunde	Die Arbeiten beginnen sofort nach der Bestätigung und werden bis zur Service-Wiederherstellung fortgesetzt. Der Status wird täglich oder bei Bedarf basierend auf der Lösung mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.
***Priorität 2**	Innerhalb von 2 regionalen Geschäftsstunden	Die Arbeiten beginnen mit der Bestätigung und werden bis zur Wiederherstellung oder bis zum Vorliegen eines Wiederherstellungsplans fortgesetzt. Der Status wird auf Anfrage des Kunden oder bei Bedarf basierend auf dem Wiederherstellungsplan mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.
***Priorität 3**	Innerhalb von 4 regionalen Geschäftsstunden	Der Fehler wird untersucht und der Wiederherstellungs- oder Aktionsplan wird auf Anfrage des Kunden mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.
***Priorität 4**	Innerhalb von 8 regionalen Geschäftsstunden	Der Fehler wird untersucht und die Lösung oder der Aktionsplan wird auf Anfrage des Kunden mitgeteilt. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.

b. Prioritätsstufen

Priorität	Funktionalität/ Systemverfügbarkeit	Finanzielle/ regulatorische Auswirkungen	Daten-korruption	Daten-replikation	Installation und Upgrades*	Planung
Priorität 1	Systemausfall; die Produktion steht still, das System ist zwar in Betrieb, aber völlig unbenutzbar. Ein schwerwiegendes Anwendungsproblem ohne Notlösung verhindert die Nutzung.	Das Problem führt zu erheblichen Geldstrafen oder Einnahmeverlusten für den Kunden. Berichtsfristen können aufgrund eines erheblichen Anwendungs-problems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht eingehalten werden.	Umfassende Daten-korruption im gesamten System.	Alle Versuche einer Daten-replikation sind fehlgeschlagen; das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Installationen oder Upgrades können aufgrund eines erheblichen Anwen-dungspro-blems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlos-sen werden.	Der Planungszyklus kann aufgrund eines erheblichen Anwendungs-problems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlossen werden.

Priorität 2	Das Produktionssystem arbeitet innerhalb akzeptabler Parameter, aber das Test-/Schulungs-/Demosystem zeigt (ein) P1-Verhalten/-Probleme. Eine wichtige Anwendung ist betroffen, aber es gibt eine akzeptable Notlösung.	Das Problem kann zu moderaten Geldstrafen oder Einnahmeverlusten führen. Berichtsfristen werden von einem Anwendungsproblem beeinträchtigt, für das es eine Notlösung gibt. Allerdings muss hierfür das Setup erheblich überarbeitet werden.	Isolierte Daten-korruption.	Ein oder mehrere Versuche einer Daten-replikation sind fehlgeschlagen, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Bei der Installation oder dem Upgrade gibt es ein Anwen-dungspro-blem mit der Möglichkeit einer Notlösung. Die Notlösung sollte jedoch nur vorübergehend sein oder erfordert eine erhebliche Überarbeitung des Setups.	Ein Anwendungspr oblem wirkt sich auf den Planungszyklus aus. Es existiert zwar eine Notlösung, hierfür muss das Setup jedoch erheblich überarbeitet werden.
Priorität 3	Alle Umgebungen sind verfügbar.	Das Problem kann zu moderaten Geldstrafen oder Einnahmeverlusten führen. Bei den Berichtfristen gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.	Minimale Datenkorrupt ion.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplika-tion haben sich erheblich verzögert, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Bei der Installation oder beim Upgrade gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.	In Bezug auf den Planungszyklus gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.
Priorität 4	Alle Umgebungen sind verfügbar.	Keine finanziellen oder regelmäßigen Auswirkungen.	Keine Daten-korruption.	Kein Replikations-problem.	Keine Auswirkung auf Installation oder Upgrade.	Keine Auswirkung auf den Planungszyklus .
*Alle vom Kunden angeforderten Services, die den Kunden bei der Konfiguration oder anderweitigen Übernahme der Installations- oder Upgrade-Software unterstützen, erfordern einen Auftrag für professionelle Services gemäß dem Umfang und den Gebühren, die gemeinsam in einer Leistungsbeschreibung zu vereinbaren sind.						

9. Service-Verfügbarkeit

a. Verpflichtung. insightsoftware wird dem Produktionsmandanten (Tenant) des Kunden den Service in einem Kalendermonat zu 99,5 % der Zeit zur Verfügung stellen. Allerdings gelten die folgenden Punkte nicht als Ausfallzeit und die Zeit zur Durchführung des Folgenden wird nicht in die Zeit der Nichtverfügbarkeit des Service eingerechnet: (i) vorbeugende Wartung; (ii) Updates an der Service-Anwendung; (iii) keine der Parteien haftet für Verzögerungen bei der Erbringung oder Nichterbringung ihrer Leistungen im Rahmen dieser Vereinbarung, wenn diese auf Ursachen

außerhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen sind (**„Ereignis höherer Gewalt“**), sofern die Partei, die sich auf ein Ereignis höherer Gewalt beruft, (a) die andere Partei sobald wie möglich nach dem Eintreten eines Ereignisses höherer Gewalt darüber informiert; und (b) während der Dauer des betreffenden Ereignisses höherer Gewalt all ihren anderen Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung umfassend und vollständig nachkommt; und (c) sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemüht, ihren Verpflichtungen so bald wie möglich nach dem Eintreten des betreffenden Ereignisses höherer Gewalt wieder umfassend und vollständig nachzukommen. Ungeachtet dessen wird der Kunde nicht von seiner Zahlungspflicht befreit.

b. Service-Gutschriften. Falls insightsoftware die in Abschnitt 3 dieser Service-Level-Agreement (SLA) festgelegten Mindestanforderungen an die Service-Verfügbarkeit nicht erfüllt, wird insightsoftware auf Verlangen des Kunden als einziges und ausschließliches Rechtsmittel Service-Gutschriften gemäß der folgenden Auflistung bereitstellen:

i. Service mindestens ein Monat nicht verfügbar: Die Parteien erörtern mögliche Korrekturmaßnahmen;

ii. Zweiter Monat in Folge: 10 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

iii. Dritter Monat in Folge: 20 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

iv. Vierter Monat in Folge: 30 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

v. Fünfter Monat in Folge: 40 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service; und

vi. Sechster Monat in Folge: 50 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service.

vii. Mehr als drei aufeinanderfolgende Monate: Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der betreffenden Nichtverfügbarkeit können beide Parteien die gesamte Vereinbarung kündigen. Nach einer solchen Kündigung werden dem Kunden zusätzlich zur Service-Gutschrift alle im Voraus bezahlten Abonnementgebühren, die zum Zeitpunkt des Eingangs der schriftlichen Kündigung noch unverdient sind, rückerstattet.

c. Ausschlüsse von den Support-Services.

i. Der Support bezieht sich nicht auf: (i) Produkte und Services Dritter, einschließlich der Produkte von Dritten, die Sie gemeinsam mit unserer Software verwenden, sofern in der Dokumentation nichts anderes angegeben ist; (ii) jede Verwendung außerhalb der in der Dokumentation beschriebenen Empfehlungen; oder (3) jede Änderung, Anpassung oder Erweiterung der Software durch eine andere Person oder Einrichtung als insightsoftware.

ii. insightsoftware ist nicht verpflichtet, Support-Services für Software-Versionen zu erbringen, die älter als achtzehn (18) Monate sind („nicht unterstützte Versionen“). Support-Services für nicht unterstützte Versionen werden nach alleinigem Ermessen von insightsoftware bereitgestellt, was nach alleinigem Ermessen von insightsoftware mit zusätzlichen Gebühren verbunden sein kann.

iii. Vom Support ausgeschlossen sind Installations-, Implementierungs-, Beratungs-, Schulungs- und andere professionelle Services, einschließlich Konfigurationen, die nicht der Standardproduktkonfiguration entsprechen, die Erstellung von benutzerdefinierten Berichten, technische und/oder funktionale Benutzerschulungen, Änderungen des Datenbankschemas, Modifikationen der Dateneinspeisung, Services vor Ort, Übersetzungsdienstleistungen, die Erstellung einer benutzerdefinierten Datenbanksprache (SQL) oder die Lösung von Problemen mit benutzerdefinierter SQL sowie alle anderen Anforderungen und/oder Services, die nicht ausdrücklich in dieser Support-Richtlinie beschrieben sind. Professionelle Services sind auf Wunsch des Kunden gegen eine Gebühr erhältlich.

10. **Archivierte Software.** Von Zeit zu Zeit kann insightsoftware bestimmte Software-Produkte archivieren, die am Ende dieser Support-Richtlinie aufgeführt sind („archivierte Software“). Auch wenn Sie für archivierte Software weiterhin unbefristete Lizenzen verwenden können (falls zutreffend), kann unser Support-Team möglicherweise keine spezifische Fragen beantworten, und es werden keine Fehleranalysen und/oder Softwarekorrekturen für archivierte Software bereitgestellt.

11. **Professionelle Services.** Ihre insightsoftware-Software stellt eine bedeutende strategische Investition dar. Unser professionelles Service-Team ist Ihnen gerne behilflich, damit Sie in kürzester Zeit die größtmögliche Rendite erzielen können. Diese Produkt- und Branchenexperten stehen Ihnen mit einer Vielzahl von Schulungs- und Beratungsprogrammen zur Verfügung, die darauf ausgerichtet sind, die Leistungsfähigkeit unserer Lösungen zu erschließen, welche auf Ihre Branche und Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Schulungen nach der Implementierung stellen sicher, dass Sie die Vorteile unserer Lösungen optimal nutzen können, und zeigen weitere Verbesserungsmöglichkeiten auf. Fein abgestimmte Geschäfts- und Systemprozesse und eine ergebnisorientierte Optimierung erfordern einfach nur einen Telefonanruf. Kontaktieren Sie insightsoftware für weitere Informationen.

SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN FÜR LOGI SYMPHONY, LOGI ANALYTICS UND EXAGO SOFTWARE

Diese Bedingungen für den technischen Support und die Wartungsservices gelten für die Logi Symphony Software, Logi Analytics Software (einschließlich Logi Report, Logi Composer, und Logi Info), Izenda Software und die Exago Software, einschließlich aller Technologie-Updates, Technologie-Upgrades und Notlösungen (zusammen die „Logi Software"), und werden hiermit in die Software-Rahmenlizenzvereinbarung zwischen insightsoftware und dem Kunden aufgenommen, einschließlich aller darin enthaltenen Anlagen und Bestellformulare (zusammen die „Vereinbarung"). Begriffe in Großbuchstaben, die in diesen Bedingungen und Konditionen verwendet werden und nicht anderweitig in diesen Support-Servicebedingungen definiert sind, haben die Bedeutung, die diesen Begriffen in der Vereinbarung gegeben wird.

1. **Definitionen.**

1.1 „Basis-Support" bedeutet, dass der Kunde eine (1) Kontaktperson, fünf (5) telefonische Support-/Online-Meetings und unbegrenzten Support über das Web-Portal erhält.

1.2 „Enterprise-Support" bedeutet, dass der Kunde drei (3) Kontaktpersonen, fünfundzwanzig (25) telefonische Support-/Online-Meetings und unbegrenzten Support über das Web-Portal erhält.

1.3 „Fehler" bezeichnet einen reproduzierbaren Fehler oder eine Fehlerkombination in der Logi Software, der/die dazu führt, dass die Logi Software bei Verwendung gemäß den Anweisungen von insightsoftware (einschließlich der anwendbaren Dokumentation) im Wesentlichen nicht gemäß der anwendbaren Dokumentation funktioniert. Ein reproduzierbarer Fehler im Sinne dieser Definition ist ein Fehler, den insightsoftware mit der unterstützten Software gemäß den Bedingungen der Vereinbarung reproduzieren kann.

1.4 „Premium-Support" bedeutet, dass der Kunde eine unbegrenzte Anzahl von Kontaktpersonen, unbegrenzte(n) telefonische(n) Support/Online-Meetings und unbegrenzten Support über das Web-Portal erhält.

1.5 „Support- und Wartungszeitraum" bezeichnet den im jeweiligen Bestellformular angegebenen Zeitraum, für den der Lizenznehmer Support- und Wartungsgebühren bezahlt hat.

1.6 „Supportstufe" bezeichnet die im jeweiligen Bestellformular angegebene Supportstufe.

1.7 „Supportzeiten" sind der Zeitraum zwischen 21.00 und 21.00 Uhr Eastern Time (USA), von Sonntag bis Freitag, ausgenommen US-amerikanische Feiertage.

1.8 „Technologie-Update" bezeichnet jede Fehlerkorrektur oder Aktualisierung der Logi Software, die nach dem Datum des Inkrafttretens entwickelt wurde und bei der keine zusätzlichen Merkmale oder Funktionen implementiert wurden. Technologie-Updates können mit v.1.1, v.1.2, v.1.3 usw. oder mit v.1.1.1, v.1.1.2, v.1.1.3 usw. bezeichnet werden.

1.9 „Technologie-Upgrade" bezeichnet eine Version der Logi Software, die nach dem Datum des Inkrafttretens entwickelt wird, zusätzliche Merkmale oder Funktionen enthält und erhebliche und wesentliche Verbesserungen in Bezug auf den Nutzen und die Effizienz der Logi Software mit sich bringt, die aber nicht nur ein Technologie-Update darstellt und von insightsoftware nicht als separates oder unabhängiges Produkt oder Modul vermarktet oder vertrieben wird. Technologie-Upgrades können mit v.1, v.2, v.3 usw. bezeichnet werden.

1.10 „Unterstützte Software" ist (i) die jeweils aktuelle Version der Logi Analytics Software, die im entsprechenden Bestellformular angegeben ist, und (ii) die unmittelbar vorhergehende Version dieser Logi Analytics Software, jedoch nur für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach der Veröffentlichung der jeweils aktuellen Version, die den Kunden von Logi Analytics allgemein zur Verfügung gestellt wird.

2. **Technischer Support.** Während eines Support- und Wartungszeitraums, für den der Lizenznehmer die entsprechenden Support- und Wartungsgebühren bezahlt hat, leistet insightsoftware während der Supportzeiten für die unterstützte Software folgenden technischen Support:

2.1 First-Line-Support. Der Lizenznehmer hat Kunden für die unterstützte Software direkten First-Line-Support zur Verfügung zu stellen. „First-Line-Support" bedeutet, dass der Lizenznehmer (i) Anfragen von Kunden zur Leistung, Funktionalität oder zum Betrieb der unterstützten Software direkt beantworten, (ii)

auf Kundenanfragen zu Fehlern direkt reagieren und (iii) eine Fehlerdiagnose und -lösung bereitstellen muss.

2.2 Second-Line-Support. Wenn der Lizenznehmer nach angemessenen Bemühungen nicht in der Lage ist, Fehler zu diagnostizieren oder zu beheben, muss sich der Lizenznehmer für Second-Line-Support an insightsoftware wenden, und insightsoftware wird dem Lizenznehmer Second-Line-Support für die unterstützte Software bereitstellen. „Second-Line-Support" bedeutet die Diagnose potenzieller Fehler und wirtschaftlich angemessene Bemühungen zur Behebung von Fehlern, die vom Lizenznehmer nicht durch First-Line-Support diagnostiziert oder behoben werden können. Die für den Second-Line-Support verwendeten Kommunikationsmethoden entsprechen jenen, die für die jeweilige Supportstufe festgelegt wurden.

2.3 Dringlichkeitsstufen. insightsoftware erkennt bei Fehlern die folgenden Dringlichkeitsstufen an, die von insightsoftware nach eigenem Ermessen festgelegt wurden:

2.3.1 Dringlichkeit 1 – Kritische Auswirkungen. Der Fehler stoppt den produktiven Einsatz der unterstützten Software durch den Lizenznehmer oder beeinträchtigt die unterstützte Software so stark, dass der Lizenznehmer den produktiven Einsatz der unterstützten Software aus angemessenen Gründen nicht fortsetzen kann. Nach Erhalt der Benachrichtigung beginnt insightsoftware mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Vermögen, bei Enterprise-Support-Paketen innerhalb von zwei (2) Support-Stunden und bei Premium-Support-Paketen innerhalb von einer (1) Stunde und setzt Entwicklungsmitarbeiter bis zum Vorliegen einer Lösung oder einer angemessenen Notlösung ein.

2.3.2 Dringlichkeit 2 – Erhebliche Auswirkungen. Der Fehler wirkt sich wesentlich auf die Leistung der unterstützten Software aus oder schränkt die Nutzung der unterstützten Software durch den Lizenznehmer wesentlich ein (z. B. wichtige Funktionen der unterstützten Software sind ohne angemessene Notlösung nicht verfügbar). Nach Erhalt der Benachrichtigung beginnt insightsoftware mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Vermögen, bei Enterprise-Support-Paketen innerhalb von vier (4) Support-Stunden und bei Premium-Support-Paketen innerhalb von zwei (2) Stunden und setzt Entwicklungsmitarbeiter bis zum Vorliegen einer Lösung oder einer angemessenen Notlösung ein.

2.3.3 Dringlichkeit 3 – Geringfügige Auswirkungen. Der Fehler wirkt sich nur geringfügig auf die Nutzung der unterstützten Software durch den Lizenznehmer aus. Nach Erhalt der Benachrichtigung beginnt insightsoftware mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Vermögen, bei Enterprise-Support-Paketen innerhalb von einem (1) Geschäftstag und bei Premium-Support-Paketen innerhalb von vier (4) Stunden und setzt Entwicklungsmitarbeiter bis zum Vorliegen einer Lösung oder einer angemessenen Notlösung ein.

2.3.4 Dringlichkeit 4 – Sonstiger Fehler oder Informationsanfrage. Der Fehler wirkt sich nicht auf den Betrieb der unterstützten Software aus, verursacht aber kleinere Umstände wie „kosmetische Probleme". Alternativ dazu bittet der Lizenznehmer um Informationen oder Klarstellung bezüglich der Funktionsweise der unterstützten Software oder der entsprechenden Dokumentation. insightsoftware antwortet bei Basic-Support-Paketen nach bestem Vermögen, bei Enterprise-Support- Paketen innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen und bei Premium-Support-Paketen innerhalb von einem (1) Geschäftstag und prüft Verbesserungen an der unterstützten Software zur Aufnahme in ein nachfolgendes technisches Update.

2.4 Ausgenommene Services. insightsoftware ist nicht verpflichtet, technischen Support in Bezug auf Folgendes zu leisten:

2.4.1 Software, die keine unterstützte Software ist.

2.4.2 Unterstützte Software, die ohne schriftliche Genehmigung von insightsoftware von jemand anderem als insightsoftware verändert wurde.

2.4.3 Fehler, die entstehen durch (i) einen Ausfall von Hardware, Geräten oder Software, die nicht von insightsoftware zur Verfügung gestellt wurde(n), insbesondere Server- und Netzwerkeinstellungen

und Code, die außerhalb der unterstützten Software-Anwendung erstellt wurden, (ii) eine Ursache, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von insightsoftware liegt (einschließlich Überschwemmungen, Brände, Wirbelstürme, Tsunamis, Strom- oder andere Versorgungsausfälle), Fahrlässigkeit des Lizenznehmers oder eines Dritten, Fehler einer Bedienperson, unsachgemäße Nutzung der unterstützten Software oder versuchte Wartung durch unbefugte Personen, (iii) die Nutzung der unterstützten Software entgegen der Vereinbarung oder der entsprechenden Dokumentation oder (iv) den Betrieb (oder Nichtbetrieb) von Drittsoftware (mit Ausnahme von Drittsoftware, die in die unterstützte Software integriert ist und von insightsoftware als Teil der unterstützten Software ausgeliefert wird).

2.4.4 Schulungen vor Ort oder formale Präsenzschulungen, die Teil des Servicepakets sind.

3. **Wartungsservices.** Während eines Support- und Wartungszeitraums, für den der Lizenznehmer die entsprechenden Support- und Wartungsgebühren gezahlt hat, stellt insightsoftware dem Lizenznehmer von Zeit zu Zeit alle Technologie-Updates und Technologie-Upgrades für die unterstützte Software zur Verfügung, die Logi Analytics nach eigenem Ermessen veröffentlicht.

3.1 Der Lizenznehmer ist in Bezug auf Logi Software, die gemäß einer Deployment-Lizenz lizenziert ist, berechtigt, jedes Technologie-Update entweder allein oder im Rahmen einer integrierten Software und jedes Technologie-Upgrade nur im Rahmen einer integrierten Software zu vertreiben, auf jeden Fall jedoch zur Verwendung auf einem autorisierten Server, auf dem Logi Software vereinbarungsgemäß installiert ist.

3.2 Der Lizenznehmer ist in Bezug auf Logi Software, die gemäß einer gehosteten Lizenz lizenziert ist, berechtigt, jedes Technologie-Update und jedes Technologie-Upgrade in die integrierte Software zu integrieren, auf jeden Fall jedoch zur Verwendung auf einem autorisierten Server, auf dem Logi Software vereinbarungsgemäß installiert ist.

4. **Methoden zur Erbringung von technischen Support- und Wartungsservices.** Logi Symphony wird die technischen Support- und Wartungsservices so weit wie möglich per Telefon und Fernzugriff erbringen, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Der Lizenznehmer hat insightsoftware nach besten Kräften zu unterstützen, damit es die technischen Support- und Wartungsservices so weit wie möglich von der Ferne aus erbringen kann.

SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN FÜR MAGNITUDE SOFTWARE
(Ausgenommen Angles Software und Agility PIM-Produkte, die dem Kunden auf SaaS-Basis bereitgestellt werden)

Diese Richtlinie für Software-Support-Services (die „***Support-Richtlinie***“) gilt für Magnitude Software-Produkte, einschließlich Angles (nicht-SaaS), Process Runner, SourceConnect, Simba und Agility PIM (nicht-SaaS). Siehe die Support-Richtlinie für Angles SaaS- und Agility PIM SaaS-Software für eine Beschreibung der Support-Services für die Angles-Software- und Agility PIM-Produkte, die Kunden auf SaaS-Basis zur Verfügung gestellt werden. Im Allgemeinen werden Support-Services für Probleme (einschließlich von Ihnen erzeugter Probleme) bereitgestellt, die in der/den aktuell unterstützten Software-Version(en) nachweisbar sind, welche unverändert und auf einer geeigneten Hardware-, Datenbank- und Betriebssystemkonfiguration ausgeführt wird (werden). Magnitude gibt in Verbindung mit der Support-Richtlinie keine Garantien ab und lehnt ausdrücklich jegliche Haftung ab. Darüber hinaus beschränken sich die Richtlinien in diesem Dokument auf die Produkte von Magnitude, auf die im jeweiligen Bestellformular verwiesen wird. Zur Inanspruchnahme der Magnitude Wartungs- und Support-Services müssen alle Lizenz-, Wartungs- und/oder Supportgebühren vollständig bezahlt sein.

1. Definitionen.

(a) Der Begriff „***Allgemeine Geschäftsbedingungen***“ bezeichnet die Geschäftsbedingungen, den Rahmenvertrag oder einen ähnlichen Vertrag, der den Erwerb von Software-Lizenzen und/oder Services regelt und von und zwischen dem Kunden und Magnitude in der jeweils gültigen, von den Parteien von Zeit zu Zeit geänderten Fassung unterzeichnet wurde. Wenn die Parteien separat keine derartige Vereinbarung unterzeichnet haben, gilt als Allgemeine Geschäftsbedingungen der Rahmenvertrag von insightsoftware unter https://insightsoftware.com/legal/contracts/master-agreements/, der in der jeweils gültigen, von den Parteien von Zeit zu Zeit geänderten Fassung unterzeichnet wurde.

(b) „***Bestellformular***“ bezieht sich auf die Standard-Bestellformulare von Magniute (oder seinen Vorgängern) für Software-Lizenzen und -Services.

(c) „***Professionelle Services***“ sind ein oder mehrere professionelle Services, die in einem Bestellformular oder in einer Leistungsbeschreibung (jeweils ein „Kaufdokument“) aufgeführt sind und von Magnitude gemäß dem Kaufdokument zu erbringen sind.

(d) „***Software***“ bezieht sich auf (a) die Software im Eigentum oder unter Vertrieb von Magnitude, die ein Kunde bestellt hat, (b) die Software-Dokumentation und (c) alle Software-Updates, die über den Support erworben wurden. Der Begriff „*Software*“, wie hierin verwendet, umfasst keine Software, die vor ihrer allgemeinen Bereitstellung veröffentlicht wurde (z. B. Beta-Versionen).

(e) „***Softwaredokumentation***“ bezieht sich auf Software-Beschreibungen, Software-Benutzerhandbücher und Software-Installationshandbücher. Eine Softwaredokumentation kann zusammen mit den Programmen bereitgestellt werden.

(f) „***Support***“ oder „***Support-Services***“ bezeichnet die Wartungs- und Support-Services, die von einem Kunden über ein Bestellformular in Auftrag gegeben werden, wie in der Support-Richtlinie vorgesehen.

(g) „***Unabhängige Bedingungen***“ sind separate Lizenzbedingungen, die in der Softwaredokumentation, den Readmes oder den Hinweisdateien angegeben sind und für unabhängig lizenzierte Dritt-Technologie gelten.

(h) „***Unabhängig lizenzierte Dritt-Technologie***“ bezieht sich auf Technologie von Drittanbietern, die gemäß den unabhängigen Bedingungen und nicht gemäß den Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen lizenziert ist.

2. WARTUNGS- UND SUPPORT-SERVICES. Magnitude stellt eine Reihe von Ressourcen zur Verfügung, um Support-Kunden bei der Lösung von Problemen zu unterstützen. Diese Online-Ressourcen stehen rund um die Uhr zur Verfügung, damit Kunden auf frühere Lösungen zugreifen, nach gelösten Problemen suchen, Vorfälle melden und

den Status offener Anfragen überprüfen können. Diese Ressourcen sind standardmäßig in allen Support-Stufen enthalten. Darüber hinaus haben Kunden, die ihre Supportgebühren bezahlt haben, Zugang zu Software-Updates für lizenzierte Produkte. Professionelle Services für Updates sind in den Support-Services nicht enthalten.

(a) ***Online-Wissensdatenbank***. Magnitude bietet eine umfassende Online-Wissensdatenbank an, in der Kunden nach Lösungen für ihre Probleme suchen können. Die Wissensdatenbank steht allen autorisierten Support-Kontakten (wie nachstehend definiert) zur Verfügung und dient als Ressource für bekannte Probleme. Sie ermöglicht den Benutzern eine Selbstdiagnose und Fehlerbehebung oder weist sie auf bekannte Probleme hin, die gerade gelöst werden. Die Wissensdatenbank enthält eine Reihe von Informationen, darunter Fragen und Antworten zu technischen Problemen und zum Implementierungsprozess sowie die neuesten Informationen zu Produkt-Upgrades und Patches.

(b) ***Support-System zum Vorfall-Tracking.*** Das Magnitude Support-System zum Vorfall-Tracking bietet Kunden die Möglichkeit, neue Vorfälle zu protokollieren, den Status offener Vorfälle zu überprüfen und jederzeit online Informationen über das Problem auszutauschen.

(c) ***Produkt-Updates und -Wartung.*** Alle Support-Verträge beinhalten standardmäßig einen unbegrenzten Zugang zu Programm-Updates – sowohl was die Funktionen als auch die Wartung anbelangt. Magnitude benachrichtigt registrierte Benutzer zudem über alle Programm-Updates. Professionelle Services, die für Software-Updates erforderlich sind, sind in den Support-Services nicht enthalten.

(d) ***Support-Kontakte.*** Die technischen Kontakte, die Sie gegenüber Magnitude angegeben haben (jeweils ein „***autorisierter Support-Kontakt***"), sind die einzigen Kontaktpersonen zwischen Ihnen und Magnitude zur Erbringung von Support-Services. Autorisierte Support-Kontakte müssen mindestens über eine grundlegende Produktschulung und bei Bedarf über zusätzliche Schulungen verfügen, die für die jeweilige Rolle oder Implementierungsphase und/oder die spezielle Produktnutzung geeignet sind. Zu diesen Personen können der primäre und sekundäre Administrator, ein Datenbankadministrator (DBA) oder Datenbankexperte mit Erfahrung in Oracle und/oder SQL-Servern sowie ein funktionaler Superuser, der die zugrunde liegende Anwendung kennt, gehören. Autorisierte Support-Kontakte müssen sich mit den unterstützten Programmen und Ihrer Datenumgebung auskennen, um bei der Lösung von Systemproblemen helfen zu können und Magnitude bei der Analyse und Lösung von Support-Vorfällen zu unterstützen. Geschulte autorisierte Support-Kontakte als Vertreter unserer jeweiligen Kunden ermöglichen eine effizientere Kommunikation und führen zu einer schnelleren Lösung von Support-Problemen. Jeder autorisierte Support-Kontakt arbeitet mit dem Support-Team zusammen, um Probleme zu diagnostizieren und den entsprechenden Fall zu lösen. Der Zeitaufwand, den die autorisierten Support-Kontakte benötigen, hängt von der Anzahl, der Art und der Komplexität der aufgetretenen Probleme ab. Autorisierte Support-Kontakte müssen bei der Übermittlung eines Support-Vorfalls ein grundlegendes Verständnis des Problems haben, das bei Ihnen aufgetreten ist, und in der Lage sein, das Problem zu reproduzieren, um Magnitude bei der Diagnose und Einstufung des Problems zu unterstützen. Um Unterbrechungen bei den Support-Services zu vermeiden, müssen Sie Magnitude benachrichtigen, wenn die Aufgaben eines autorisierten Support-Kontakts auf eine andere Person übertragen werden. Abhängig von Ihrem Support-Plan müssen Sie mindestens zwei (2) autorisierte Support-Kontakte pro Lizenzsatz benennen, die Magnitude als Kontaktperson dienen. Wenn Sie mehr autorisierte Support-Kontakte nennen, als in Ihrem Support-Plan vorgesehen, kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden.

(e) ***Tools für die Bereitstellung von Support.*** Magnitude kann Tools für die Zusammenarbeit (z. B. die Magnitude mit Ihrer Zustimmung den Zugriff auf Ihr Computersystem ermöglichen) und Software-Tools (z. B. Tools zur Unterstützung bei der Erfassung und Übertragung von Konfigurationsdaten zur Unterstützung bei der Problemlösung) zur Verfügung stellen. Die Tools werden unter bestimmten Nutzungsbedingungen lizenziert und können zusätzlichen Bedingungen unterliegen. Einige der Tools sind so konzipiert, dass sie Informationen über die Konfiguration Ihrer Computerumgebung („***Tool-Daten***") erheben und nicht auf personenbezogene Daten (mit Ausnahme von Informationen über autorisierte Support-Kontakte) oder geschäftliche Datendateien, die sich in Ihrer Computerumgebung befinden, zugreifen, diese erheben oder speichern. Durch die Verwendung der Tools erklären Sie sich mit der Übermittlung von Tool-Daten an Magnitude einverstanden, damit reaktiv und proaktiv Wartungs- und technische Support-Services erbracht werden können. Darüber hinaus können die Tool-Daten von Magnitude verwendet werden, um Sie bei der Verwaltung der Software zu unterstützen, die Einhaltung der Lizenz- und Servicebestimmungen zu gewährleisten und Magnitude bei der Verbesserung von Produkten und Services zu helfen. Einige der Tools können so konzipiert sein, dass sie automatisch oder in regelmäßigen Abständen eine Verbindung

herstellen, und Sie werden über eine solche Verbindung möglicherweise nicht separat benachrichtigt. Sie sind für die Bereitstellung eines Telekommunikations-Gateways verantwortlich, über das die Tools Tool-Daten an Magnitude übermitteln. Die Verwendung der Tools erfolgt auf freiwilliger Basis; werden die Tools jedoch nicht genutzt, kann Magnitudes Fähigkeit zur Support-Bereitstellung beeinträchtigt werden. Wenn Magnitude in der Dokumentation der Tools, in den Richtlinien für technischen Support, in einem Bestellformular oder in der Readme-Datei ausdrücklich angibt, dass ein Tool unter unabhängigen Bedingungen zur Verfügung gestellt wird, gelten die unabhängigen Bedingungen für Ihren Zugang und Ihre Nutzung des Tools. Möglicherweise ist eingebettete Software von Dritten oder Software von Dritten, die unter unabhängigen Bedingungen lizenziert wurde, für den Zugriff auf die Tools oder Nutzung gemäß der Dokumentation oder der Ausführung der Readme-Datei erforderlich. Ihre Rechte zur Nutzung von Tools oder Software, die unter unabhängigen Bedingungen lizenziert wurden, werden durch Ihre Vereinbarung(en) mit Magnitude in keiner Weise eingeschränkt oder verändert.

3. WARTUNGS- UND SUPPORT-PLÄNE; GEBÜHREN. Magnitude bietet ein umfassendes Angebot an Support-Lösungen an, mit denen Kunden die Vorteile ihrer Investition in Magnitude-Produkte umfassend nutzen können. Mit Ausnahme der Magnitude Agility PIM-Produkte können Kunden zwischen zwei (2) Plänen wählen, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse ihrer Unternehmen zugeschnitten sind.

(a) ***Standard-Wartung und -Support.*** Unser Standard-Plan umfasst den Zugang zu unserem Support-Portal rund um die Uhr, mit Vorfallsreaktion während der Geschäftszeiten unter der Woche[1] (9 Stunden an 5 Tagen) durch die autorisierten Support-Kontakte. Zudem bietet dieser Plan Zugang zu allen Wartungs- und Programmversionen.

(b) ***Platinum-Wartung und -Support.*** Unser Platinum-Plan ist eine Erweiterung des Standard-Plans. Er bietet eine Vorfallsreaktion rund um die Uhr (24 Stunden an 7 Tagen der Woche) durch Support-Mitarbeiter über bis zu acht (8) autorisierte Support-Kontakte. Kunden, die sich für diesen Plan entschieden haben, profitieren außerdem von einer Reaktionszeit von einer (1) Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeit 2 und der höchsten Prioritätsstufe bei neuen Produktfunktionen. Magnitude Agility PIM-Produkte sind vom Platinum-Plan ausgeschlossen.

Die nachstehende Tabelle enthält einen Überblick über den Kundensupport und die Funktionen der Produktversionen, die für alle Produkte der Marke Magnitude im Rahmen des Plans bereitgestellt werden.

Technischer Support	**Standard**	**Platinum**
Kundenportal und Online-Ressourcen: Helpdesk und Wissensdatenbank	•	•
Unbegrenzte Anzahl von Online-Vorfallsmeldungen	•	•
Anzahl autorisierter Support-Kontakte	**2**	**8**
Erstreaktion auf Vorfälle der Priorität 1 innerhalb der Geschäftszeiten	**2 Stunden**	**1 Stunde**
Erstreaktion auf Vorfälle der Priorität 2 innerhalb der Geschäftszeiten	**4 Stunden**	**1 Stunde**
Prioritätsfaktor zur Vorfallseskalation	**x1**	**x4**
9 x 5 Online- und telefonischer Support, Ortszeit des Kunden	•	•
13 x 5 Online- und telefonischer Support, Ortszeit des Kunden		•
24 x 7 Online- und telefonischer Support bei Dringlichkeit 1		•
Zugang zu Wartungs- und ganzen Produktversionen	•	•
Prioritätsfaktor bezüglich angeforderter Verbesserungen	**x1**	**x4**
Prioritätszugang zu Beta-Produktversionen, Roadmap-Insights und Gespräche mit Beratungsausschuss des Kunden		•

[1] Kunden wählen das regionale Magnitude-Supportcenter entsprechend ihrer Operationen aus. Die Geschäftszeiten dieses regionalen Centers entsprechen jenen, die zur Bestimmung der Reaktionsfähigkeit auf Vorfälle zum Zwecke der Support-Bereitstellung verwendet werden.

4. PROFESSIONELLE SERVICES. Die folgenden professionellen Services stehen Kunden gegen zusätzliche Gebühren zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie Magnitude oder Ihren Kundenbetreuer, um über die für Ihr Unternehmen geeigneten Pakete zu sprechen.

(a) ***Healthcheck***. Ein Healthcheck kann helfen, die Effektivität und Vorteile Ihrer Nutzung der Software, anderer Software und Prozesse zu ermitteln. Unsere professionellen Healthcheck-Services sorgen für die optimale Einstellung und den optimalen Betrieb Ihrer Software-Umgebung. Zudem bieten wir einen objektiven Blick auf Ihre Überwachungsumgebung, um Sichtbarkeitslücken zu schließen, Prozesse zu korrigieren und sicherzustellen, dass Sie Ihr(e) Programm(e) optimal nutzen können.

(b) ***Managed Services***. Die Verwaltung der Software-Umgebungen erfolgt per Fernzugriff durch Administratoren unter Anwendung praxiserprobter Best Practices. Magnitude bietet Standard- und Premium-Pläne für professionelle Managed Services an, die auf das Serviceniveau der jeweiligen Unternehmen abgestimmt sind.

(c) ***Kundenspezifische Wartung.*** Die kundenspezifische Wartung ist ein professioneller Service, mit dem Kunden die Vorteile spezifisch angepasster Software nutzen können und diese dann mithilfe von Upgrades durch Magnitude warten lassen können. Die kundenspezifische Wartung ist nur für angepasste Software von Magnitude oder zertifizierten Benutzern möglich.

5. ENTSPRECHENDE SERVICELEVELS. Wenn Support erworben wird, müssen alle Lizenzen für eine Produktionsinstanz eines bestimmten Lizenzsatzes im Rahmen desselben Support-Plans unterstützt werden. Wenn Sie die Support-Services erweitern, müssen Sie weiterhin über die Lizenzen und den Support für den gesamten Lizenzsatz verfügen; vorbehaltlich der Verfügbarkeit müssen Sie erweiterten Support für alle Produktionsinstanz-Lizenzen einer bestimmten Software-Version erwerben, sofern Sie erweiterten Support für eine Lizenz in der betreffenden Version erwerben. Sie dürfen innerhalb eines Lizenzsatzes nicht nur ein paar Lizenzen unterstützen; der Lizenzsatz muss durch Kündigung aller nicht unterstützten Lizenzen reduziert werden.

6. LAUFZEIT DES SUPPORT-VERTRAGS; KÜNDIGUNG. Der Support hat eine Laufzeit wie im entsprechenden Bestellformular angegeben (die „***Laufzeit***“).

7. KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORT. Wenn Sie Fragen haben oder während der Installation oder des Betriebs Ihres Programms (Ihrer Programme) ein Problem auftritt, empfehlen wir Ihnen, zunächst die Wissensdatenbank unter http://central.insightsoftware aufzurufen. Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht sofort eine Antwort auf Ihre Frage finden, sollte ein autorisierter Support-Kontakt online einen neuen Vorfall eröffnen. Sie können sicher sein, dass Ihre Fragen bei der Online-Kontaktaufnahme mit Magnitude so effizient wie möglich behandelt werden. Zudem werden die Aufzeichnungen Ihres Gesprächs für spätere Zwecke aufbewahrt.

(a) ***Angemessene Support-Nutzung.*** Der Support soll bestimmte Probleme beim Betrieb Ihrer Software lösen. Melden Sie einen Vorfall dann, wenn:

- Es Ihrer Ansicht nach ein Problem mit Ihrer Software gibt;
- Ihr(e) Programm(e) an Ihre spezifischen Anforderungen angepasst werden muss (müssen).

Wenn Sie Services zur Unterstützung bei einem Upgrade oder Patch in Anspruch nehmen möchten, können Sie diese über Magnitudes Abteilung Professional Services beantragen, und alle professionellen Services von Magnitude werden gemäß einer Leistungsbeschreibung im darin festgelegten Umfang und zu den darin aufgeführten Gebühren erbracht.

(b) ***Kontaktdetails des Supports.***

Online-Support: http://central.insightsoftware ***(Ihre primäre Quelle für die Kommunikation mit dem technischen Support von Magnitude)***

(c) ***Support für Wiederverkäufer.*** Kunden, die Software-Lizenzen von einem Vertriebspartner erworben haben, sollten sich für technischen Support primär an den Vertriebspartner wenden, sofern Magnitude nichts anderes

mitgeteilt hat. Solche Kunden sollten sich daher vor der Kontaktaufnahme mit Magnitude an den Vertriebspartner wenden.

8. ERÖFFNUNG EINES NEUEN SUPPORT-VORFALLS. Neue Support-Vorfälle können nur von einem autorisierten Support-Kontakt eröffnet werden. Bevor Sie das Support-Team telefonisch kontaktieren, sollten Sie immer einen neuen Vorfall online eröffnen. Eröffnung eines neuen Support-Vorfalls:

(a) ***Website***. Gehen Sie zu http://central.insightsoftware um auf den Online-Support zuzugreifen

(b) ***Anmeldung.*** Sie werden aufgefordert, sich bei einem bestehenden Benutzerkonto anzumelden. Übermitteln Sie nach der Anmeldung einen Vorfall.

(c) ***Beschreibung.*** Geben Sie in der „Betreff"-Zeile eine kurze Zusammenfassung Ihrer Frage ein und beschreiben Sie im Feld „Beschreibung" ausführlich Ihre Frage oder das aufgetretene Problem. Nennen Sie die aufgetretenen Symptome und alle Fakten über Veränderungen in der Umgebung vor Auftreten des Fehlers. Bitte geben Sie gegebenenfalls die folgenden zusätzlichen Informationen an:

- Betroffene Software;
- Die Kategorie, unter die Ihre Frage fällt;
- Prioritätsstufe (siehe Vorfallspriorität unten);
- Die Versions-/Build-Nummer der Software;
- Server- und Client-Betriebssystem (einschließlich Version oder Service Pack), auf dem die betreffende Software installiert ist;
- RDBMS-Version und -Instanz (z. B. Test, Entwicklung, Produktion);
- Betroffenes Anwendungsmodul und Version;
- Alle Fehlernummern und -meldungen im Zusammenhang mit Ihrem Problem; und
- Erfolgte Schritte zur Replikation des Problems.

(d) ***Anlagen.*** Damit wir Ihren Fall schneller bearbeiten können, fügen Sie Ihrer Frage bitte alle Dokumente bei, die dem Support-Team von Magnitude möglicherweise helfen können, das Problem besser zu verstehen, z. B. Screenshots von ergriffenen Maßnahmen oder Fehlermeldungen.

(e) ***Updates***. Sie können Informationen aktualisieren und den Status Ihrer Fragen jederzeit online überprüfen.

(f) ***Probleme bei der Übermittlung.*** Wenn Sie Schwierigkeiten bei der Übermittlung Ihres Support-Vorfalls haben oder gerne am Telefon mit einem Support-Mitarbeiter sprechen würden, finden Sie in der Support-Richtlinie im Abschnitt „Kontaktaufnahme mit dem Support" die Kontaktinformationen und Geschäftszeiten.

9. VORFALLSMANAGEMENT. Nachdem ein autorisierter Support-Kontakt online einen neuen Support-Servicevorfall übermittelt hat, wird dem Vorfall eine einmalige Referenznummer zugewiesen, die während der gesamten Dauer des Falles in der Kommunikation verwendet werden sollte. Die Verwendung von Referenznummern ist besonders dann wichtig, wenn Kunden Support-Services für mehrere Fälle in Anspruch nehmen möchten.

(a) ***Voruntersuchung.*** Bevor das Support-Team auf Ihre Vorfallsmeldung antwortet, wird es eine Voruntersuchung durchführen. Daher unterscheiden sich die ersten Reaktionszeiten je nach Priorität des Falles; weitere Details finden Sie in diesem Dokument im Abschnitt „Richtlinien zur Reaktion auf Support-Vorfälle" (siehe unten). Aufgrund der Komplexität der Software-Produkte und ihrer Installationsumgebung werden technische Probleme normalerweise nicht beim erstmaligen Kontakt gelöst. Bereiten Sie sich bitte darauf vor, Ihrem Support-Mitarbeiter zusätzliche Informationen zu geben. Sie können Ihren Fall jederzeit elektronisch über den Online-Support aktualisieren, indem Sie zu „Communities" navigieren.

(b) ***Korrektur von Produktfehlern.*** Die Korrektur eines Produktfehlers kann für eine zukünftige Produktversion oder ein Service-Pack geplant werden.

(c) ***Schließen eines Vorfalls.*** Ihr Support-Mitarbeiter wird einen Vorfall dann schließen, wenn Sie und der Support-Mitarbeiter sich einig sind, dass eine Lösung gefunden wurde. Ihr Vorfall kann geschlossen werden, weil:

- Ihre Frage durch die Informationen des Supports beantwortet wurde;
- Sie Ihrem Support-Mitarbeiter mitteilen, dass der Vorfall gelöst ist oder geschlossen werden kann;
- Eine Notlösung, die ähnliche Ergebnisse erzielt, angeboten und von Ihnen akzeptiert wurde;
- Festgestellt wird, dass Sie zusätzliches Fachwissen und Kenntnisse benötigen, die nur durch eine Produktschulung oder die Inanspruchnahme der professionellen Services von Magnitude erworben werden können;
- Ihr Support-Mitarbeiter und Sie übereinstimmen, dass Ihr Problem auf ein Problem im Anwendungscode oder im Design zurückzuführen ist, das nicht isoliert werden kann. In solch einem Fall kann Sie Ihr Support-Mitarbeiter an die professionellen Services von Magnitude verweisen;
- Bei mangelnder Bereitschaft Ihrerseits, sich mit Magnitude in Verbindung zu setzen oder auf einen Lösungsvorschlag von Magnitude zu reagieren; oder
- Wenn festgestellt wurde, dass die Grundursache für das gemeldete Problem nicht bei Magnitude liegt.

(d) ***Ermessensabhängige Beendigung eines Support-Vorfalls.*** Ein Support-Vorfall kann beendet werden, wenn Sie ohne die Unterstützung von Magnitude Daten in den zugrunde liegenden Datenbanktabellen bearbeitet oder die Software auf andere Weise modifiziert haben. Wenn im Laufe der Untersuchung eines Support-Vorfalls eine lokale Hardware-/Konfigurationsbeschränkung bzw. ein lokaler Hardware-/Konfigurationskonflikt als Grund für den Vorfall identifiziert wird, behält sich Magnitude zudem das Recht vor, die Untersuchung des betreffenden Vorfalls zu beenden. In solch einem Fall sind ausschließlich Sie für Korrekturmaßnahmen verantwortlich.

(e) ***Feedback***. Wir bei Magnitude sind ständig bestrebt, unsere Produkte und Prozesse zu verbessern. Das Feedback unserer Kunden ist ein wichtiger Faktor, der zu diesem Prozess beiträgt. Daher kann es vorkommen, dass wir Sie beim Schließen eines Vorfalls um Ihr Feedback bitten. Wir würden es sehr zu schätzen wissen, wenn Sie uns Ihre wertvollen Anregungen zukommen lassen, damit wir Ihnen in Zukunft noch besser helfen können.

(f) ***Ältere Software-Versionen.*** Magnitude ist nicht verpflichtet, Support-Services für Software-Versionen zu erbringen, die älter als achtzehn (18) Monate sind („nicht unterstützte Versionen"). Support-Services für nicht unterstützte Versionen werden nach alleinigem Ermessen von Magnitude bereitgestellt, was nach alleinigem Ermessen von Magnitude mit zusätzlichen Gebühren verbunden sein kann.

10. PRIORITÄT EINES VORFALLS. Magnitude stuft jeden Support-Vorfall nach bestimmten Prioritätskriterien ein. Bitte lesen Sie jede der folgenden Kategorien sorgfältig durch. Wenn Sie einen neuen Support-Vorfall eröffnen, stufen Sie bitte Ihren Vorfall anhand der nachstehenden Richtlinien ein, damit wir Sie effektiv unterstützen können. Magnitude ist sich bewusst, dass jeder Support-Vorfall wichtig ist und Aufmerksamkeit verdient. Dennoch bitten wir unsere Kunden, ihren Fall mit großer Sorgfalt zu klassifizieren, damit Magnitude den dringlichsten Vorfällen die erforderlichen Ressourcen zuteilen kann.

(a) ***Priorität 1.*** Das Problem führt zu einem vollständigen Ausfall eines Produktionssystems, die Arbeit kann nicht angemessen fortgesetzt werden, der Vorgang ist für das Unternehmen von entscheidender Bedeutung und die Situation ist ein Notfall. Ein Problem der Priorität 1 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Daten wurden beschädigt;
- Eine geschäftskritische Funktion ist nicht mehr verfügbar;
- Das System des Kunden wird für unbestimmte Zeit eingefroren, was zu inakzeptablen oder unbestimmten Verzögerungen bei Ressourcen oder Reaktionen führt; und/oder
- Das System des Kunden ist abgestürzt und stürzt auch nach Neustartversuchen immer wieder ab.

Magnitude wird für jeden Vorfall der Priorität 1 Support-Mitarbeiter solange bereitstellen, bis das Problem gelöst ist oder zweckdienliche Fortschritte gemacht werden. Zur Sicherstellung einer raschen Lösung müssen ein oder mehrere autorisierte Support-Kontakte während der gesamten Bearbeitungszeit des Vorfalls verfügbar sein und bei der Datenerfassung, dem Testen und der Anwendung von Korrekturen helfen. Falls Ihre autorisierten Support- Kontakte sich nicht umgehend und zeitnah an der Lösung eines Vorfalls der Priorität 1 beteiligen können, kann Magnitude nach eigenem Ermessen die Priorität des Vorfalls herabstufen. In dieser Zeit stehen dem Kunden Support-Mitarbeiter telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

(b) ***Priorität 2.*** Das Problem führt zu einem schwerwiegenden Serviceverlust in einem Produktionssystem. Es gibt keine akzeptable Notlösung, aber der Betrieb kann eingeschränkt fortgesetzt werden.

(c) ***Priorität 3.*** Das Problem führt zu einem ernsthaften Dienstverlust für das Produktions- oder Nicht-Produktionssystem, aber eine Notlösung ermöglicht vorübergehend die Fortsetzung des Betriebs.

(d) ***Priorität 4.*** Das Problem führt zu einem geringfügigen Dienstverlust für ein Produktionssystem oder zu einem ernsthaften Dienstverlust für ein Nicht-Produktionssystem. Das Problem wird als Unannehmlichkeit angesehen, das möglicherweise eine Übergangslösung erfordert, um die Funktionalität wiederherzustellen.

(e) ***Richtlinien für die Reaktion auf Support-Vorfälle.*** Support-Mitarbeiter werden alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um auf Support-Vorfälle gemäß den folgenden Richtlinien zu reagieren (siehe Tabelle). Die Reaktionszeit wird gemessen vom Zeitpunkt der Online-Meldung eines Support-Vorfalls bis zum Zeitpunkt, an welchem dem Vorfall ein Support-Mitarbeiter zugewiesen wird und dieser mit Ihnen Kontakt aufnimmt. *Hinweis: Bei Vorfällen mit einer bestimmten Prioritätsstufe haben Support-Vorfälle von Kunden, die einen Premium-Support-Plan abgeschlossen haben, eine höhere Priorität gegenüber Support-Vorfällen von Kunden mit einem Standard-Support-Plan.*

PRIORITÄTSPLAN:

Prioritätsstufe:	***Reaktionszeit:***
Priorität 1	Wie in Abschnitt 2 angegeben.
Priorität 2	Wie in Abschnitt 2 angegeben.
Priorität 3	Innerhalb des nächsten lokalen Geschäftstags
Priorität 4	Innerhalb der nächsten zwei lokalen Geschäftstage

11. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN SUPPORT.

(a) ***Support-Gebühren für Wartung und technischen Support.*** Support-Gebühren sind jährlich vor Beginn eines Support-Zeitraums (laut nachstehender Definition) fällig und zahlbar, außer das entsprechende Bestellformular oder der Zahlungsplan, der mit Magnitude oder einem mit Magnitude verbundenen Unternehmen vereinbart wurde, sieht eine andere Regelung vor („***Zahlungsplan***"). Für die Bearbeitung Ihres Support-Auftrags bei Magnitude ist Ihre Zahlung oder Zahlungsverpflichtung erforderlich (z. B. Bestellung, tatsächliche Zahlung oder andere genehmigte Zahlungsmethode). Eine Rechnung wird erst nach Erhalt Ihrer Zahlungsverpflichtung ausgestellt und an die von Ihnen im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Bei Nichtzahlung wird der Support eingestellt. Der Support wird gemäß den Bedingungen des Bestellformulars, mit dem er erworben wurde, erbracht.

(b) ***Support-Zeitraum.*** Soweit im Bestellformular nichts anderes angegeben ist, wird Support ab dem Datum des Inkrafttretens des jeweiligen Bestellformulars geleistet. Wenn Ihre Bestellung online erfolgt ist, gilt als Datum des Inkrafttretens jenes Datum, an dem Magnitude die Bestellung akzeptiert hat. Sofern im Bestellformular nicht anders angegeben ist, beziehen sich diese Support-Richtlinien, einschließlich der Preise, auf einen Support-Zeitraum von 12 Monaten (der „**Support-Zeitraum**"). Sobald Sie Ihren Support-Auftrag aufgegeben haben, ist dieser nicht mehr stornierbar und die gezahlten Beträge werden nicht zurückerstattet, außer das entsprechende Bestellformular oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sehen eine andere Regelung vor. Magnitude ist nicht verpflichtet, nach dem Ende des Support-Zeitraums Wartungsservices oder technischen Support anzubieten.

(c) ***Abdeckung.*** Zur Inanspruchnahme von Support muss die entsprechende Software auf einer geeigneten Hardware- und Betriebssystemkonfiguration installiert sein, wie in unserer Dokumentation der Systemanforderungen angegeben.

(d) ***Nicht unterstützte Installationen.*** Kunden mit einer oder mehreren nicht unterstützten Software-Installationen erhalten keine Updates, Wartungsversionen, Patches, telefonische Unterstützung oder sonstigen Support.

(e) ***Produktzertifizierung.*** Die Kompatibilität der Software mit bestimmten Versionen eines zugrunde liegenden Software-Produkts eines Anbieters (z. B. Oracle EBS, RDBMS) wird auf zwei (2) Arten bestätigt: (i) wie in den Versionshinweisen des Produkts beschrieben; oder (ii) wie in der Dokumentation mit den Systemanforderungen aufgeführt. Wenn ein Anbieter neue Versionen seines Produkts für die allgemeine Produktion freigibt, überprüft Magnitude die Software und passt sie gegebenenfalls an, um sicherzustellen, dass diese Version unterstützt werden kann. Magnitude ist bestrebt, den Wechsel von einer Version eines Software-Produkts eines Anbieters zu einer anderen für unsere Kunden so nahtlos wie möglich zu gestalten. Der benötigte Aufwand zur Überprüfung der Kompatibilität der neuen Version mit der Software hängt vom Umfang der Änderungen ab, die der Anbieter an dieser Version vorgenommen hat. Daher kann Magnitude sich nicht im Voraus auf einen Zeitplan für diesen Support festlegen. Darüber hinaus können professionelle Services erforderlich sein.

(f) ***Allgemeines Recht auf Einstellung des Supports.*** Während des Produktlebenszyklus von Magnitude kann es notwendig sein, den Support für bestimmte Programm-Versionen einzustellen. Daher behält sich Magnitude das Recht vor, dies gemäß den unten aufgeführten Bedingungen zu tun. Informationen über die Einstellung des Supports unterliegen den jeweiligen Änderungen.

(g) ***Dezertifizierung von Produkten anderer Anbieter.*** Wenn Magnitude feststellt, dass eine bestimmte Version eines zugrunde liegenden Software-Produkts eines Anbieters instabil oder mit einer unserer Produkt-Versionen irgendwie inkompatibel ist, behalten wir uns das Recht vor, diese Produktversion des Anbieters zu dezertifizieren. Magnitude wird diese Dezertifizierung in den Hinweisen zur Produktversion definieren und in der Dokumentation mit den Systemanforderungen detailliert beschreiben.

(h) ***Fehlerbehebung.*** Magnitude wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um Fehler, Mängel oder Fehlfunktionen in der Software zu beheben. Darüber hinaus können wir uns dafür entscheiden, diese durch funktional gleichwertige Software zu ersetzen oder eine vorübergehende Lösung oder einen Patch für den Teil der Software bereitzustellen, der die Fehler enthält. Jede mögliche Fehlerbehebung erfolgt im Rahmen der Software, die unter der bestehenden Software-Lizenzvereinbarung Ihres Unternehmens lizenziert wurde. Korrekturen werden gemäß den Bedingungen und Konditionen der Software-Lizenzvereinbarung bereitgestellt.

(i) ***Updates***. Magnitude kann im Support-Zeitraum von Zeit zu Zeit Erweiterungen und neue Versionen der Magnitude-Produkte und der zugehörigen Dokumentation („***Updates***“) bereitstellen. Alle Updates, die Ihnen von Magnitude zur Verfügung gestellt werden, gelten als Teil der Magnitude-Produkte, die im Rahmen der Software-Lizenzvereinbarung lizenziert sind, und werden gemäß den in dieser Vereinbarung enthaltenen Bedingungen und Konditionen bereitgestellt. Auch wenn Magnitude häufig Updates und neue Versionen unserer Produkte erstellt, können wir nicht versprechen, dass dies in einem bestimmten Support-Zeitraum der Fall sein wird. Die Gebühren für professionelle Services, die zur Implementierung von Updates erforderlich sind, sind in den Support-Gebühren nicht enthalten.

(j) ***Kundenspezifische Anpassungen.*** Software-Anpassungen werden im Rahmen des Standard- oder Platinum-Supports nicht unterstützt. Das Support-Team wird nicht versuchen, Software-Probleme zu beheben, die als Folge solcher Anpassungen auftreten. Über die professionellen Services von Magnitude kann erweiterter Support für zertifizierte Anpassungen erworben werden.

(k) ***Veraltete Magnitude-Produkte.*** Magnitude unterstützt mehrere Versionen unserer Produkte. Wir wissen, dass Ihr Unternehmen möglicherweise ausreichend Zeit für die Aktualisierung zugrunde liegender Software-Produkte benötigt, für die wir Upgrades unserer Produkte zertifizieren. Sollten wir feststellen, dass wir eine oder mehrere Versionen unserer Produkte nicht mehr unterstützen können, werden wir Sie mindestens zwölf (12) Monate vor dem Datum der Veralterung schriftlich darüber informieren. Wenn ein Anbieter eines Software-Produkts eine Version (oder Versionen) seines Produkts als veraltet erachtet, kann Magnitude unsere Produkte für diese Version nicht mehr unterstützen. Magnitude wird den Support für diese Produkte nach demselben Zeitplan einstellen, den der Anbieter gewählt hat, um seine Software-Produktversion (oder -versionen) veralten zu lassen.

(l) ***Fehlgebrauch.*** Gelegentlich kommt es zu Schäden aufgrund von Fehlgebrauch. Wenn Ihr Support-Problem auf einen (1) oder mehrere Störfälle, einen Standortwechsel oder eine sonstige Verlagerung eines Magnitude-Produkts

oder die Vernachlässigung oder den Fehlgebrauch von Programmen zurückzuführen ist (einschließlich nicht zertifizierter Anpassungen, der Nichteinhaltung angemessener Umgebungsbedingungen an Standorten oder der Nichteinhaltung der Verwendung der Magnitude-Produkte gemäß der anwendbaren Dokumentation, die unterlassene Sicherung aller vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor der Inanspruchnahme von Services), wird Magnitude keinen Support zur Behebung des daraus resultierenden Problems leisten.

(m) ***Support vor Ort.*** Support vor Ort ist im Support-Plan nicht enthalten. Diesen Service können Sie nur durch den Erwerb der professionellen Services von Magnitude gemäß den geltenden Bedingungen und Gebühren erhalten.

12. ERMESSENSABHÄNGIGE ÄNDERUNGEN DER SUPPORT-RICHTLINIE. Die Support-Richtlinie kann nach eigenem Ermessen von Magnitude geändert werden; eine geänderte Richtlinie von Magnitude verringert jedoch nicht wesentlich den Umfang der Services, die für die unterstützte Software im Support-Zeitraum, für den Support-Gebühren bezahlt wurden, erbracht werden.

ANGLES UND AGILITY SOFTWARE-AS-A-SERVICE („SAAS“)
SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN

1. Diese Support-Richtlinie enthält die Beschreibung der Support-Services für die Angles Software und Agility PIM-Produkte, die dem Kunden auf SaaS-Basis zur Verfügung gestellt werden.

2. Verfügbarkeit von SaaS-Services. Die Verfügbarkeitszeit (wie unten definiert) der SaaS-Services beträgt in jedem Kalendermonat während der Laufzeit der SaaS-Services mindestens 99,5 % (basierend auf einem durchschnittlichen Monat mit 30 Tagen).

3. Verfügbarkeitszeit und entschuldigte Ausfallszeit. Magnitude stellt dem Kunden die SaaS-Services zur Verfügung, um den Nutzern während der Laufzeit der SaaS-Services jederzeit nach dem Datum dieser Vereinbarung Zugriff auf die Software zu ermöglichen, außer während: (a) einer angemessenen Zeitdauer, die für Wartungsarbeiten (wie unten definiert) erforderlich ist; (b) eines Ereignisses höherer Gewalt; oder (c) eines Ausfalls der SaaS-Services, der durch Internet- oder Cloud-Serviceanbieter oder durch andere Telekommunikationseinrichtungen verursacht wird, die vom Kunden und anderen im Rahmen dieses Vertrags zugelassenen Nutzern verwendet werden ((a) bis (c), zusammen „entschuldigte Ausfallzeit“ und eine solche Zugriffszeit abzüglich der entschuldigten Ausfallzeit, die „Verfügbarkeitszeit“).

4. Kein Verstoß. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Magnitude nicht gegen diesen Vertrag verstößt, wenn die Nichtbereitstellung der SaaS-Services auf eine entschuldigte Ausfallzeit zurückzuführen ist.

5. Wartungsarbeiten. In Bezug auf die SaaS-Services wird Magnitude die folgenden Wartungsarbeiten durchführen (die „Wartungsarbeiten“):

a. Normale Wartungsarbeiten, die den Service möglicherweise unterbrechen oder auch nicht („geplantes Wartungsereignis“). Magnitude wird angemessene kommerzielle Anstrengungen unternehmen, um ein geplantes Wartungsereignis im Voraus anzukündigen.

b. Wartungsarbeiten, die aufgrund einer Verschlechterung des SaaS-Services erforderlich sind („Geplante Notfall-Wartungsereignisse“). Wenn es die Umstände zulassen, wird Magnitude sich bemühen, diese 48 Stunden im Voraus anzukündigen.

c. Wartungsarbeiten, die aufgrund eines Service-Verlusts erforderlich sind („ungeplante Notfall-Wartungsereignisse“). Wenn es die Umstände zulassen, wird Magnitude sich nach Kräften bemühen, den Kunden im Voraus zu benachrichtigen.

6. Kontaktaufnahme mit dem Support.

a. Eröffnung eines neuen Support-Vorfalls. Neue Support-Vorfälle können nur von einem Support-Kontakt eröffnet werden. Bevor Sie das Support-Team telefonisch kontaktieren, sollten Sie immer einen neuen Vorfall online eröffnen. Eröffnung eines neuen Support-Vorfalls:

i. Website. Gehen Sie zu http://central.insightsoftware, um auf den Online-Support zuzugreifen

ii. Anmeldung. Sie werden aufgefordert, sich bei einem bestehenden Benutzerkonto anzumelden. Übermitteln Sie nach der Anmeldung einen Vorfall.

iii. Beschreibung. Geben Sie in der „Betreff“-Zeile eine kurze Zusammenfassung Ihrer Frage ein und beschreiben Sie im Feld „Beschreibung“ ausführlich Ihre Frage oder das aufgetretene Problem. Nennen Sie die aufgetretenen Symptome und alle Fakten über

Veränderungen in der Umgebung vor Auftreten des Fehlers. Bitte geben Sie gegebenenfalls die folgenden zusätzlichen Informationen an:

1. Betroffene Software;
2. Die Kategorie, unter die Ihre Frage fällt;
3. Prioritätsstufe (siehe Vorfallspriorität unten);

iv. Anlagen. Damit wir Ihren Fall schneller bearbeiten können, fügen Sie Ihrer Frage bitte alle Dokumente bei, die dem Support-Team von Magnitude möglicherweise helfen können, das Problem besser zu verstehen, z. B. Screenshots von ergriffenen Maßnahmen oder Fehlermeldungen.

v. Updates. Sie können Informationen aktualisieren und den Status Ihrer Fragen jederzeit online überprüfen.

vi. Probleme bei der Übermittlung. Wenn Sie Schwierigkeiten bei der Übermittlung Ihres Support-Vorfalls haben oder gerne am Telefon mit einem Support-Mitarbeiter sprechen würden, finden Sie in der Support-Richtlinie im Abschnitt „Kontaktaufnahme mit dem Support“ die Kontaktinformationen und Geschäftszeiten.

b. Vorfallsmanagement. Nachdem ein Support-Kontakt online einen neuen Support-Servicevorfall übermittelt hat, wird dem Vorfall eine einmalige Referenznummer zugewiesen, die während der gesamten Dauer des Falles in der Kommunikation verwendet werden sollte. Die Verwendung von Referenznummern ist besonders dann wichtig, wenn Kunden Support-Services für mehrere Fälle in Anspruch nehmen möchten.

i. Voruntersuchung. Bevor das Support-Team auf Ihre Vorfallsmeldung antwortet, wird es eine Voruntersuchung durchführen. Daher unterscheiden sich die ersten Reaktionszeiten je nach Priorität des Falles; weitere Details finden Sie in diesem Dokument im Abschnitt „Richtlinien zur Reaktion auf Support-Vorfälle“ (siehe unten). Aufgrund der Komplexität der Software-Produkte und ihrer Installationsumgebung werden technische Probleme normalerweise nicht beim erstmaligen Kontakt gelöst. Bereiten Sie sich bitte darauf vor, Ihrem Support-Mitarbeiter zusätzliche Informationen zu geben. Sie können Ihren Fall jederzeit elektronisch über den Online-Support aktualisieren, indem Sie zu „Communities“ navigieren.

ii. Korrektur von Produktfehlern. Die Korrektur eines Produktfehlers kann für eine zukünftige Produktversion oder ein Service-Pack geplant werden.

iii. Schließen eines Vorfalls. Ihr Support-Mitarbeiter wird einen Vorfall dann schließen, wenn Sie und der Support-Mitarbeiter sich einig sind, dass eine Lösung gefunden wurde. Ihr Vorfall kann geschlossen werden, weil:

1. Ihre Frage durch die Informationen des Supports beantwortet wurde;
2. Sie Ihrem Support-Mitarbeiter mitteilen, dass der Vorfall gelöst ist oder geschlossen werden kann;
3. Eine Notlösung, die ähnliche Ergebnisse erzielt, angeboten und von Ihnen akzeptiert wurde;
4. Festgestellt wird, dass Sie zusätzliches Fachwissen und Kenntnisse benötigen, die nur durch eine Produktschulung oder die Inanspruchnahme der professionellen Services von Magnitude erworben werden können;
5. Ihr Support-Mitarbeiter und Sie übereinstimmen, dass Ihr Problem auf ein Problem im Anwendungscode oder im Design zurückzuführen ist, das nicht isoliert werden kann. In solch einem Fall kann Sie Ihr Support-Mitarbeiter an die professionellen Services von Magnitude verweisen.

6. Bei mangelnder Bereitschaft Ihrerseits, sich mit Magnitude in Verbindung zu setzen oder auf einen Lösungsvorschlag von Magnitude zu reagieren; oder
7. Wenn festgestellt wurde, dass die Grundursache für das gemeldete Problem nicht bei Magnitude liegt.

iv. Ermessensabhängige Beendigung eines Support-Vorfalls. Ein Support-Vorfall kann beendet werden, wenn Sie ohne die Unterstützung von Magnitude Daten in den zugrunde liegenden Datenbanktabellen bearbeitet oder die Software auf andere Weise modifiziert haben. Wenn im Laufe der Untersuchung eines Support-Vorfalls eine lokale Hardware-/Konfigurationsbeschränkung bzw. ein lokaler Hardware-/Konfigurationskonflikt als Grund für den Vorfall identifiziert wird, behält sich Magnitude zudem das Recht vor, die Untersuchung des betreffenden Vorfalls zu beenden. In solch einem Fall sind ausschließlich Sie für Korrekturmaßnahmen verantwortlich.

7. Daten des Kunden nach Beendigung oder Ablauf. Nach Beendigung oder Ablauf dieser Vereinbarung oder der Laufzeit der SaaS-Services hat der Kunde nach dem letzten Tag dieser Vereinbarung oder der Laufzeit der SaaS-Services fünfzehn (15) Kalendertage Zeit, um die Daten des Kunden in einem exportierbaren/lesbaren Format anzufordern, und Magnitude wird diese Daten auf Anfrage des Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach Eingang der Kundenanfrage bei Magnitude bereitstellen.

8. Definitionen.

a. „Problem“ bedeutet die wesentliche Nichtübereinstimmung des Service mit der Dokumentation, die von Magnitude reproduziert werden kann.

b. „Service-Supportzeiten“ sind die Zeiten, in denen das Magnitude Support-Team verfügbar ist. Kontaktieren Sie den Magnitude-Support unter http://central.insightsoftware für Informationen über die Service-Supportzeiten und die von Magnitude eingehaltenen Feiertage in Ihrer Region.

9. Serviceprobleme; Prozess.

a. Technische Unterstützung. Darüber hinaus hat der Kunde über seine Kundenkontakte Zugang zur technischen Wissensdatenbank und den Selfservice-Tools von Magnitude.

b. Problemdefinition, Kategorisierung und Reaktion. Jedem Problem wird eine Priorität zugewiesen, die sich nach der Art des Problems richtet, und Magnitude wird auf die Übermittlung eines Problems reagieren, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben.

c. Richtlinien für die Reaktion auf Support-Fälle. Support-Mitarbeiter werden alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um auf Support-Fälle gemäß den folgenden Richtlinien zu reagieren:

i. Fälle der Priorität 1 innerhalb von 2 Geschäftsstunden
ii. Fälle der Priorität 2 innerhalb von 4 Geschäftsstunden
iii. Fälle der Priorität 3 und 4 innerhalb von 8 Geschäftsstunden

b. Fallpriorität. Magnitude stuft jeden Support-Fall nach bestimmten Prioritätskriterien ein. Wenn ein Kunde einen neuen Support-Fall eröffnet, sollte er diesem mithilfe der nachstehenden Richtlinien eine Priorität zuweisen. Magnitude ist sich bewusst, dass jeder Support-Fall wichtig ist und Aufmerksamkeit verdient. Dennoch bitten wir unsere Kunden, Ihren Fall mit großer Sorgfalt zu klassifizieren, damit Magnitude den dringlichsten Fällen die erforderlichen Ressourcen zuteilen kann.

i. Priorität 1. (Dringend – geschäftskritisch) Ein Problem mit kritischer Auswirkung auf ein Produktionssystem, für das es keine Notlösung gibt. Hier einige Gründe für die Zuweisung eines Falls:
    1. ein vollständiger oder erheblicher Serviceverlust bei der Nutzung eines Produktionssystems, oder
    2. tatsächlicher oder vermeintlicher Datenverlust oder Datenkorruption, wodurch ein wesentlicher Teil des Produktionssystems unbrauchbar wird, oder
    3. die Unfähigkeit, eine geschäftskritische Anwendung innerhalb eines Produktionssystems zu nutzen.
    4. Magnitude wird für jeden Fall der Priorität 1 Support-Mitarbeiter solange bereitstellen, bis das Problem gelöst ist oder zweckdienliche Fortschritte gemacht werden. Zur Sicherstellung einer zeitgerechten Lösung müssen ein oder mehrere Support-Kontakte während der gesamten Bearbeitungszeit des Falls verfügbar sein und bei der Datenerfassung, dem Testen und der Anwendung von Korrekturen helfen. Falls Ihre Support-Kontakte sich nicht umgehend und zeitnah an der Lösung eines Falls der Priorität 1 beteiligen können, kann Magnitude nach eigenem Ermessen die Priorität des Falls herabstufen. In dieser Zeit stehen dem Kunden Support-Mitarbeiter über das Portal, telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

ii. Priorität 2. (Hoch – eingeschränkter Service). Ein Problem mit hoher geschäftskritischer Auswirkung auf ein Produktions-, QA/UAT- und/oder ein Entwicklungssystem. Hier einige Gründe für die Zuweisung eines Falls:
    1. die Software-Funktionalität ist beeinträchtigt, was jedoch umgangen werden kann, oder
    2. bestimmte Funktionen innerhalb der Software wurden deaktiviert, wobei die Software jedoch weiterhin funktionsfähig ist, oder
    3. ein vollständiger oder erheblicher Serviceverlust bei der Nutzung eines Entwicklungssystems.

iii. Priorität 3. (Medium – allgemeines Problem). Ein Problem mit mittlerer geschäftskritischer Auswirkung auf ein Produktions-, QA/UAT- und/oder Entwicklungssystem. Hier einige Gründe für die Zuweisung eines Falls:
    1. teilweiser, nicht kritischer Funktionsverlust und das Problem wirkt sich nicht wesentlich auf die Nutzbarkeit der Software aus, oder
    2. zeitkritisches Problem, das für die langfristige Produktivität wichtig ist und keine unmittelbare Arbeitsunterbrechung verursacht.

iv. Priorität 4. (Niedrig). Ein Problem mit minimaler geschäftskritischer Auswirkung auf ein Produktions-, QA/UAT- und/oder Entwicklungssystem. Hier einige Gründe für die Zuweisung eines Falls:
    1. ein Problem, das keine Auswirkungen auf die Qualität, Leistung oder Funktionalität der Software hat
    2. allgemeine Informationsanfragen, z. B. zur Nutzung und Konfiguration.

d. Kundenkontakte können Berichte über (ein) Problem(e) an Magnitude übermitteln. Diese Berichte müssen Informationen enthalten, die Magnitude benötigt, um das Problem effizient zu identifizieren und zu bestätigen und mit der Behebung des Problems zu beginnen, insbesondere:

i. Eine umfassende Beschreibung des Problems und der erwarteten Ergebnisse.

ii. Ein reproduzierbarer Testfall, der die spezifische Sequenz demonstriert, die das gemeldete Problem verursacht.

iii. Alle relevanten Fehler-, Trace- und Systemdateien.

iv. Genauer Wortlaut aller Fehlermeldungen.

v. Alle speziellen Umstände im Zusammenhang mit der Entdeckung des Problems.

vi. Alle zusätzlichen Informationen und jegliche Kooperation, die Magnitude angemessenerweise anfordert.

10. Service-Verfügbarkeit

a. Verpflichtung. Magnitude wird dem Produktionsmandanten (Tenant) des Kunden den Service in einem Kalendermonat zu 99,5 % der Zeit zur Verfügung stellen. Allerdings gelten die folgenden Punkte nicht als Ausfallzeit und die Zeit zur Durchführung des Folgenden wird nicht in die Zeit der Nichtverfügbarkeit des Service eingerechnet: (i) vorbeugende Wartung; (ii) Updates an der Service-Anwendung; (iii) keine der Parteien haftet für Verzögerungen bei der Erbringung oder Nichterbringung ihrer Leistungen im Rahmen dieser Vereinbarung, wenn diese auf Ursachen außerhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen sind (**„Ereignis höherer Gewalt“**), sofern die Partei, die sich auf ein Ereignis höherer Gewalt beruft, (a) die andere Partei sobald wie möglich nach dem Eintreten eines Ereignisses höherer Gewalt darüber informiert; und (b) während der Dauer des betreffenden Ereignisses höherer Gewalt all ihren anderen Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung umfassend und vollständig nachkommt; und (c) sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemüht, ihren Verpflichtungen so bald wie möglich nach dem Eintreten des betreffenden Ereignisses höherer Gewalt wieder umfassend und vollständig nachzukommen. Ungeachtet dessen wird der Kunde nicht von seiner Zahlungspflicht befreit.

b. Service-Gutschriften. Falls Magnitude die in Abschnitt 3 dieser Service-Level-Agreement (SLA) festgelegten Mindestanforderungen an die Service-Verfügbarkeit nicht erfüllt, wird Magnitude auf Verlangen des Kunden als einziges und ausschließliches Rechtsmittel Service-Gutschriften gemäß der folgenden Auflistung bereitstellen:

i. Service mindestens ein Monat nicht verfügbar: Die Parteien erörtern mögliche Korrekturmaßnahmen;

ii. Zweiter Monat in Folge: 10 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

iii. Dritter Monat in Folge: 20 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

iv. Vierter Monat in Folge: 30 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service;

v. Fünfter Monat in Folge: 40 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service; und

vi. Sechster Monat in Folge: 50 % der für den betreffenden Monat gezahlten Abonnementgebühr für den betroffenen Service.

vii. Mehr als drei aufeinanderfolgende Monate: Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der betreffenden Nichtverfügbarkeit können beide Parteien die gesamte Vereinbarung kündigen. Nach einer solchen Kündigung werden dem Kunden zusätzlich zur Service-Gutschrift alle im Voraus bezahlten Abonnementgebühren, die zum Zeitpunkt des Eingangs der schriftlichen Kündigung noch unverdient sind, rückerstattet.

c. Ausschlüsse. Ungeachtet gegenteiliger Angaben hat Magnitude keine Verpflichtungen in Bezug auf Wartung und Support oder Verantwortlichkeiten in Bezug auf Service-Probleme aufgrund: (1) der Nutzung oder des Betreibens des Service mit Produkten Dritter, die nicht in der Dokumentation angegeben sind; (2) der Nutzung des Service unter Verletzung der Vereinbarung oder der Dokumentation; oder (3) einer Modifikation, Anpassung oder Erweiterung des Service durch eine andere Person oder Einrichtung als Magnitude.

11. Ermessensabhängige Änderungen der Support-Richtlinie. Die Support-Richtlinie kann nach eigenem Ermessen von Magnitude geändert werden; eine geänderte Richtlinie von Magnitude verringert jedoch nicht wesentlich den Umfang der Services, die für die unterstützte Software im Support-Zeitraum, für den Support-Gebühren bezahlt wurden, erbracht werden.

ARCHIVIERTE SOFTWARE

Produktbezeichnung	Datum der Beendigung des Supports
Wands für PeopleSoft	29. Februar 2019
Reports Wand mit NoetixViews OEM Edition für Oracle und zugehörige App Connector Packs	30. März 2019
Wands für Finanzprozesse	31. Dezember 2019
Spreadsheet Server Writeback	2. November 2020 oder Datum der Beendigung des Servicevertrags (je nachdem, was früher eintritt)