



SUPPORT-RICHTLINIE

Diese Support-Richtlinie beschreibt, welche Unterstützung Sie von insightsoftware erwarten können, wenn Sie Support für unsere verschiedenen Software-Produkte erwerben, darunter Spreadsheet Server, Jet Reports, Wands, Atlas, Hubble, CXO, Bizview, Longview Plan, Tidemark, IDL Koniss, Certent Disclosure Management, Longview Close, Viareport, Longview Tax, Longview Transfer Pricing, Certent Equity Management, Jet Analytics, Longview Analytics, Logi Analytics Software, Izenda Software und Calumo Software. 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.

Inhaltsübersicht

SUPPORT-PROZESS	Beschreibung des insightsoftware-Prozesses, einschließlich der Kontaktaufnahme mit dem Support, des Fallschließungsprozesses, der Verantwortlichkeiten des Kunden, des Zugangs zu Personal und Ausrüstung sowie Kundenumfragen
ON-PREMISE SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Die Support-Servicebedingungen für insightsoftware On-Premise-Software (außer Logi Analytics Software und Izenda Software)
SOFTWARE-AS-A-SERVICE („SAAS“) SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Die Support-Servicebedingungen für insightsoftware SaaS-Software (außer Logi Analytics Software und Izenda Software)
WEITERE SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN	Support-Servicebedingungen für die Logi Analytics Software
	Support-Servicebedingungen für die Izenda Software

SUPPORT-PROZESS

Kontaktaufnahme mit dem Support.

Die Kontaktaufnahme mit dem Support erfolgt am besten durch Nutzung der Kundensupport-Community, einem interaktiven Online-Supportportal, das Ihnen Zugang zu Artikeln der Wissensdatenbank, einem Community-Kundenforum und einer Live-Chatmöglichkeit mit dem Support-Team sowie die Möglichkeit zur Übermittlung und Verfolgung von Support-Tickets bietet. Die Kundensupport-Community kann über softwarespezifische Links erreicht werden, die Sie hier finden: <https://help.insightsoftware.com/s/>. Sie können den Support für die jeweilige verwendete Produktlinie jederzeit entweder telefonisch während unserer örtlichen Telefonzeiten oder per E-Mail über die Kontaktinformationen erreichen, die Sie auf <https://insightsoftware.com/support/product-support/> finden.

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.



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 14 Tagen nach Erhalt des Lösungsvorschlags entweder noch nicht getestet oder die Testergebnisse nicht kommuniziert.
- Der Kunde wurde drei Mal um zusätzliche Informationen gebeten, die er innerhalb von 14 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.

Nachdem 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 die Software für den Zugriff auf die Hardware und Software die in der entsprechenden Dokumentation aufgeführten Mindestanforderungen erfüllt.

Zugang zu Personal und Ausrüstung

Der Kunde erklärt sich gemäß der angemessenen Sicherheitsanforderungen des Kunden damit einverstanden, insightsoftware während der normalen Geschäftszeiten Zugang zum Personal und zur Ausrüstung des Kunden zu gewähren. 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.

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, um an unseren Umfragen teilzunehmen. Wir schätzen Ihr Feedback.



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 einen nicht standardmäßigen Code 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 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 Bug 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.
- Einige Support-Services sind für Software-Versionen, die älter als achtzehn (18) Monate sind, möglicherweise nicht verfügbar.
- 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 sind nur einen Telefonanruf entfernt. Kontaktieren Sie insightsoftware für weitere Informationen.

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 ist 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 kommuniziert. 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 kommuniziert. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.

Priorität	Funktionalität/ Systemverfügbarkeit	Finanzielle/ regulatorische Auswirkungen	Datenbeschädigung	Datenreplikation	Installation und Upgrades	Planung
Priorität 1	Systemausfall; die Produktion steht still, das System ist zwar in Betrieb, aber völlig unbenutzbar. Ein schwerwichtiges Anwendungsproblem ohne Notlösung	Das Problem führt zu erheblichen Geldstrafen oder Einnahmeverlusten für den Kunden. Berichtfristen können aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht eingehalten werden.	Umfassende Datenbeschädigung im gesamten System.	Alle Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen; das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Installationen oder Upgrades können aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlossen werden.	Der Planungszyklus kann aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlossen werden.

	verhindert die Nutzung.					
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 Datenbeschädigung.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Bei der Installation oder dem Upgrade gibt es ein Anwendungsproblem mit der Möglichkeit einer Notlösung. Die Notlösung sollte jedoch nur vorübergehend sein oder erfordert eine erhebliche Überarbeitung des Setup.	Ein Anwendungsproblem 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 Berichtsfristen gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.	Minimale Datenbeschädigung.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation 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 Datenbeschädigung.	Kein Replikationsproblem.	Keine Auswirkung auf Installation oder Upgrade.	Keine Auswirkung auf den Planungszyklus.

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



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 eine solche 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 12.01 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 sein Bestes tun, um 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 besten Kräften bemühen, den Kunden im Voraus zu benachrichtigen, sofern die Umstände dies zulassen.
5. 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 insightsoftware wird diese Daten auf Anfrage des Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach Eingang der Kundenanfrage bei insightsoftware bereitstellen. Nach Ablauf dieser fünfzehntägigen Frist ist insightsoftware nicht mehr verpflichtet, dem Kunden seine Daten zur Verfügung zu stellen oder diese aufzubewahren.
6. Servicelevels in Bezug auf die SaaS-Services. Wenn der Kunde die SaaS-Services, wie im entsprechenden Bestellformular angegeben, erworben hat, gelten die Servicelevel-Bedingungen des Anhangs 2 zu Anlage 1 nur für die Bereitstellung von SaaS-Serviceprodukten. Zur Klarstellung sei darauf hingewiesen, dass für alle Produkte, die



nicht in der insightsoftware-Cloud gehostet werden, die Servicelevel-Richtlinien gelten, die in den Standard-Supportrichtlinien von insightsoftware aufgeführt sind.

7. Definitionen.

- a. „Kundenkontakt“ ist ein Mitarbeiter des Kunden, der vom Kunden als Verbindungsperson zwischen dem Kunden und insightsoftware in Bezug auf Servicefragen bestimmt wird. Ein Kundenkontakt kann mit einer Frist von fünf (5) Tagen nach schriftlicher Mitteilung an insightsoftware ersetzt werden.
- b. „Problem“ bedeutet die wesentliche Nichtübereinstimmung des Service mit der Dokumentation, die von insightsoftware reproduziert werden kann.
- c. „Service-Supportzeiten“ ist die Zeit von Montag bis Freitag zwischen 3 Uhr und 20 Uhr Eastern Time, mit Ausnahme der von insightsoftware eingehaltenen Feiertage (erster Weihnachtsfeiertag, zweiter Weihnachtsfeiertag, Neujahrstag und Tag der Arbeit).

8. Serviceprobleme; Prozess.

- a. Technische Unterstützung. insightsoftware wird dem Kunden während der Service-Supportzeiten technische Unterstützung für bis zu sechs (6) Kundenkontakte anbieten. Darüber hinaus hat der Kunde über seine Kundenkontakte Zugang zur technischen Wissensdatenbank und den Selfservice-Tools von insightsoftware.
- 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. Kundenkontakte 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, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden Punkte:

- 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 anwendbaren 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.

9. 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 kommuniziert. 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 kommuniziert. Die Lösung wird in ein später geplantes Update aufgenommen.

b. Prioritätsstufen

Priorität	Funktionalität/Systemverfügbarkeit	Finanzielle/regulatorische Auswirkungen	Datenbeschädigung	Datenreplikation	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. Berichtfristen können aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht eingehalten werden.	Umfassende Datenbeschädigung im gesamten System.	Alle Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen; das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Installationen oder Upgrades können aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems ohne Möglichkeit einer Notlösung nicht abgeschlossen werden.	Der Planungszyklus kann aufgrund eines erheblichen Anwendungsproblems 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 Datenbeschädigung.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation sind fehlgeschlagen, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	Bei der Installation oder dem Upgrade gibt es ein Anwendungsproblem mit der Möglichkeit einer Notlösung. Die Notlösung sollte jedoch nur vorübergehend sein oder erfordert eine erhebliche Überarbeitung des Setup.	Ein Anwendungsproblem 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.	Minimale Datenbeschädigung.	Ein oder mehrere Versuche einer Datenreplikation haben	Bei der Installation oder beim Upgrade gibt es ein Problem,	In Bezug auf den Planungszyklus gibt es ein Problem, das für die

		Bei den Berichtfristen gibt es ein Problem, das für die Anwendung unbedeutend ist.		sich erheblich verzögert, das Quellsystem und die Umgebung des Kunden funktionieren normal und sind verfügbar.	das für die Anwendung unbedeutend ist.	Anwendung unbedeutend ist.
Priorität 4	Alle Umgebungen sind verfügbar.	Keine finanziellen oder regelmäßigen Auswirkungen.	Keine Datenbeschädigung.	Kein Replikationsproblem.	Keine Auswirkung auf Installation oder Upgrade.	Keine Auswirkung auf den Planungszyklus.

10. 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 der 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 eines solchen Ereignisses höherer Gewalt all ihren anderen Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung umfassend und vollständig nachkommt; und (c) sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemüht, ihren Verpflichtungen sobald wie möglich nach dem Eintreten eines solchen 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 führen eine Besprechung über 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 einer solchen 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 insightsoftware keine Verpflichtungen in Bezug auf Wartung und Support oder Verantwortlichkeiten in Bezug auf Service-Probleme aufgrund: (1) der Nutzung oder des Betriebens 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 insightsoftware.



SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN FÜR IZENDA SOFTWARE

1. **WARTUNGS- UND SUPPORT-SERVICES.** „Support-Services“ umfassen die Bereitstellung von Online- und telefonischem Support (mit Ausnahme des Warrior-Pakets) für den (die) vom OEM benannten technischen Support-Kontakt(e) (die „Lösungsinhaber“) betreffend die Beratung des OEM bei der Installation, die Verwendung der Izenda Software und die Integration der Izenda Software in die Software des OEM. „Wartungsservices“ umfassen die Lösung von Problemen im Zusammenhang mit unterstützten Versionen und die Bereitstellung von Updates ohne zusätzliche Kosten für den OEM. Izenda bietet Wartungs- und Support-Services von Montag bis Freitag zu den folgenden Zeiten an: 9.00 bis 18.00 Uhr Eastern Time, außer an lokalen Feiertagen. Zur Klarheit sei darauf hingewiesen, dass Izenda: (i) Wartungsservices ohne zusätzliche Kosten für den OEM anbietet, solange der OEM die jährliche Abonnementgebühr für die Izenda Software bezahlt; und (ii) Support-Services je nach Zeit- und Materialaufwand bereitstellt.
2. **ZUSÄTZLICHE DEFINITIONEN.**
 - 2.1. „Problem“ bedeutet, dass eine unterstützte Version nicht mit der Dokumentation übereinstimmt. Izenda erbringt Wartungsservices für Probleme, die (i) bei einer unterstützten Version, die unverändert läuft, und (ii) auf einer geeigneten Hardware-, Datenbank- und Betriebssystemkonfiguration, wie in der Dokumentation angegeben, reproduzierbar sind.
 - 2.2. „Hauptversionen“ (Major Releases), „Grundversionen“ (Core Releases), „Funktionsversionen“ (Feature Releases) und „Wartungsversionen“ (Maintenance Releases). Izenda veröffentlicht die Izenda Software mit Versionsnummern in der Form w.x.y.z (z. B. 0.2.3.1). Eine „Hauptversion“ umfasst alle Versionen mit der gleichen ersten Ziffer in der Versionsnummer; zum Beispiel sind die Versionen 1.2.3.1 und 1.2.4.1 alle Teil der gleichen Hauptversion. Eine „Grundversion“ ist eine Einzelversion mit geänderter zweiter Ziffer nach Veröffentlichung der Hauptversion, z. B. 1.2.3.1 ist die Hauptversion und 1.3.3.1 und 1.3.3.1 sind Grundversionen. Eine „Funktionsversion“ ist eine Einzelversion mit geänderter dritter Ziffer nach Veröffentlichung der Funktionsversion, z. B. 1.2.3.1 ist die Funktionsversion und 1.2.4.2 und 1.2.5.3 sind Funktionsversionen. Eine „Wartungsversion“ ist eine Einzelversion mit geänderter vierter Stelle nach Veröffentlichung der Hauptversion, z. B. 1.2.3.1 ist die Hauptversion und 1.2.3.2 und 1.2.3.3 sind Wartungsversionen.
 - 2.3. Der Begriff „Patch“ bzw. „Wartungsversion“ bezieht sich auf eine überarbeitete Funktionsversion, die ein oder mehrere spezifische Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 behebt.
 - 2.4. „Online-Support“ bezieht sich auf Support-Services, die Izenda an die Lösungsinhaber aufgrund elektronisch übermittelter Anfragen per E-Mail an customersupport@izenda.com erbringt, woraufhin in unserem Tracking-System ein Ticket zur Reaktion auf das Problem und dessen Lösung erstellt wird.
 - 2.5. „Unterstützte Versionen“ umfassen (i) die aktuelle Funktionsversion der aktuellen Hauptversion und (ii) die letzten Funktionsversionen der vorherigen Hauptversion für einen Zeitraum von 90 Geschäftstagen.
 - 2.6. „Support-Anfrage“ bezeichnet eine Anfrage für Support-Services (z. B. eine Frage zur Installation und Nutzung der Izenda Software oder eine Anfrage zur Problemlösung), die vom OEM an Izenda übermittelt wird. OEM können eine Support-Anfrage per E-Mail an customersupport@izenda.com oder telefonisch unter der Nummer 678-619-5889, Durchwahl 2, oder unter der aktuellen Servicenummer, die auf Izenda.com zu finden ist, stellen.
 - 2.7. „Telefonischer Support“ bezieht sich auf die telefonische Unterstützung der Lösungsinhaber durch Izenda bei Problemen mit der Izenda Software.
 - 2.8. „Updates“ sind Überarbeitungen der Izenda Software, die Mängel, Fehler oder Bugs korrigieren oder geringfügige Funktionsverbesserungen enthalten, die Izenda nach eigenem Ermessen seinen Kunden, die Wartungsservices abonnieren, ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung stellt. Updates können in Form von Haupt-, Neben- und Wartungsversionen erfolgen. Izenda wird Updates nach ihrer Verfügbarkeit auf seiner Website veröffentlichen. Updates sind für die von OEM lizenzierten Izenda Softwareprodukte verfügbar. Izenda wird solche Updates und die dazugehörige Dokumentation dem OEM ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung stellen, solange der OEM die Wartungsservices abonniert hat.

3. **ANFRAGEN FÜR WARTUNGSSERVICES.** Der OEM hat Izenda unverzüglich alle Probleme durch Übermittlung einer Wartungsanfrage zu melden. Die Wartungsanfrage muss ausreichende Informationen enthalten, damit Izenda die Art des Problems bestimmen kann, einschließlich einer Beschreibung des Problems, der Auswirkungen und der vorgeschlagenen Reproduktionsschritte sowie der zuständigen Person, die bezüglich des Problems kontaktiert werden soll. OEM können eine Wartungsanfrage telefonisch oder per E-Mail stellen. Izenda wird das Vorhandensein des Problems bestätigen, die „Dringlichkeitsstufe“ (wie unten beschrieben) bestimmen und innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten auf das Problem reagieren. Izenda wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um Probleme gemäß den unten beschriebenen Zielen zu lösen, kann aber nicht garantieren, dass das Problem innerhalb der angestrebten Zeiten gelöst wird. Izenda wird alle angemessenen Methoden heranziehen, um das Problem des OEM zu lösen.

Wartungs-Servicelevels

Dringlichkeit	Reaktionszeit	Angestrebte Zeit bis zur Problemlösung (keine Codekorrektur erforderlich)	Angestrebte Zeit bis zur Problemlösung (Codekorrektur erforderlich)
1 – Dringend	Siehe oben	Drei (3) Geschäftstage	Fünf (5) Geschäftstage, wenn ein Patch erforderlich ist. Wenn kein Patch erforderlich ist, werden alle Anstrengungen unternommen, um die Korrektur in die nächste Wartungsversion aufzunehmen.
2 – Hoch	Siehe oben	Fünf (5) Geschäftstage	Nächste Wartungsversion
3 – Mittel	Siehe oben	Fünfzehn (15) Geschäftstage	Priorisierung bei der Planung der nächsten Wartungsversion
4 – Niedrig	Siehe oben	Zwanzig (20) Geschäftstage	Priorisierung bei der Planung der nächsten Wartungsversion

Definitionen:

Dringlichkeitsstufen:

- *Dringlichkeit 1 (dringend)* – Die Izenda Software kann nicht verwendet werden, was sich erheblich auf den Betrieb auswirkt. Keine Notlösung verfügbar. Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 beschränken sich auf produktionskritische Ereignisse. Den meisten Problemen, die in der Entwicklungs- oder Umsetzungsphase eines Projekts auftreten, wird die Dringlichkeit 3 oder 4 zugewiesen. Manchmal kann es angebracht sein, einem Entwicklungsproblem die Dringlichkeit 2 zuzuweisen.
- *Dringlichkeit 2 (hoch)* – Die Izenda Software funktioniert zwar, ist aber stark eingeschränkt. Keine Notlösung verfügbar, um die Einschränkungen zu beheben.
- *Dringlichkeit 3 (mittel)* – Die Izenda Software funktioniert mit Einschränkungen, die für den Gesamtbetrieb nicht kritisch sind. Beispiel: Eine Notlösung zwingt einen Benutzer und/oder Systembetreiber zur Anwendung eines zeitaufwändigen Verfahrens, um das System nutzen zu können, oder entfernt eine unwichtige Funktion.
- *Dringlichkeit 4 (niedrig)* – OEM können die Izenda Software und alle Funktionen mit nur geringen Unannehmlichkeiten nutzen.



- 4. REPRODUKTIONSFEHLER.** Um ein Problem zu lösen, muss Izenda das Problem reproduzieren können. Beide Parteien werden angemessene Anstrengungen zur Reproduktion des Problems unternehmen. Izenda wird in seinen eigenen Testeinrichtungen und mithilfe seiner eigenen Testdaten alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die vom OEM gemeldeten Probleme zu reproduzieren und zu diagnostizieren. Wenn Izenda ein Problem in seinen eigenen Testeinrichtungen nicht reproduzieren kann, wird Izenda den OEM bitten, Izenda Schritte zur Reproduktion des Problems in einer nicht integrierten Version der Izenda Software mitzuteilen und, wenn möglich, Izenda das Problem per Screenshot oder Webkonferenz zu demonstrieren. Wenn das Problem in einer nicht integrierten Umgebung nicht reproduziert werden kann, muss der OEM Izenda zwecks Problemdiagnose oder -lösung Zugang zu einer konfigurierten Entwicklungs- oder Testumgebung gewähren oder Codebeispiele zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe Izenda den Fehler auslösen und reproduzieren kann. Izendas Zeitaufwand für den Aufbau dieser Umgebung wird nach Zeit und Material verrechnet und ist in den Wartungsservices nicht enthalten. Izenda wird bis zu einer Stunde lang versuchen, ein Problem kostenlos zu reproduzieren. Wenn Izenda das Problem nicht innerhalb einer Stunde reproduzieren kann, wird Izenda die Wartungsservices für das gemeldete Problem unterbrechen und um elektronische Zustimmung zur Fortsetzung der Arbeiten an dem Problem bitten. Alle durchgeführten Arbeiten werden nach Zeit und Material in Rechnung gestellt. Der OEM haftet nicht für die anfallenden Kosten, soweit die Services letztendlich zur Behebung eines von Izenda festgestellten Softwareproblems dienen. Izenda bietet Wartungsservices nur als Fernservices an.
- 5. VERANTWORTLICHKEIT DES OEM.** Der OEM ist für die Implementierung, Installation und Integration von Updates verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Testen von Updates in einer Testumgebung und die Planung der Einführung in einer Produktionsumgebung. Falls der OEM auf ein Problem stößt, das in der neueren Version einer unterstützten Version behoben wurde, erklärt sich der OEM bereit, ein Upgrade auf diese neuere Version einer unterstützten Version durchzuführen. Izenda gibt nur Patches für Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 heraus, die in neueren Versionen einer unterstützten Version noch nicht behoben wurden. Izenda ist nicht für die Behebung eines Problems verantwortlich, wenn der OEM das korrigierende Update nicht installiert. Wenn der OEM fällige Gebühren nicht zeitgerecht an Izenda zahlt, ist Izenda berechtigt, die Wartungs- und Support-Services bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Gebühren zurückzuhalten.
- 6. UMFANG DER WARTUNGSSERVICES.** Izenda bietet Wartungsservices nur für die unterstützten Versionen an. Izenda bietet Wartungsservices nur als Fernservices an. Izenda bietet Wartungsservices nur für Probleme bei Izenda Software an. Die Behebung von Fehlern bei der Integration, Installation oder Implementierung der Izenda Software ist nicht in den Wartungsservices enthalten.
- 7. ZUSÄTZLICHE SERVICES.** Services, die hier nicht ausdrücklich genannt sind, sind in den Wartungsservices nicht enthalten. Wenn ein OEM zusätzliche Services, Unterstützung oder Support benötigt, die hier nicht ausdrücklich genannt sind (wie z. B. Schulungen, Unterstützung bei der Konfiguration der Izenda Software, Unterstützung bei der Integration oder bei Upgrades, Unterstützung bei der Hardwarekonfiguration, Unterstützung für modifizierte Versionen der Izenda Software), so werden solche Anfragen als Support-Services nach Stunden berechnet.
- 8. GEPLANTE MEETINGS.** Viele Support-Anfragen werden im Zuge geplanter Meetings behandelt. Wenn der OEM nicht an einem geplanten Meeting teilnimmt, ohne dieses 24 Stunden vorher abzusagen oder zu verschieben, wird von seinem Stundenkonto für Support-Services pro Izenda Ressource, die an dem Meeting hätte teilnehmen sollen, eine Stunde abgezogen.
- 9. BASISINSTALLATION**

Im Basisinstallationspaket ist Folgendes enthalten: Unterstützung von Izenda bei der Installation eines Updates:

- Installation Ihres Instance & Procure-Lizenzschlüssels
 - Wird mit einer postgresQL Konfigurationsdatenbank und einem postgresQL Schulungsset ausgeliefert.
- Verbindung Ihrer Datenquelle



- Herstellen einer Verbindung zu einer Datenquelle (einer Datenbank). Die Anpassung des Datenmodells (Aliasing, Kategorisierung usw.) ist in der Basisinstallation nicht enthalten.
- Einrichtung der Basisbenutzerrollen und Sicherheitsmodelle
 - Benutzerrollen: Administrator, Advanced Report Creator, Basic Report Creator und Report Viewer.
 - Izenda erstellt für jeden Standardrollentyp einen Benutzer.
 - Izenda unterstützt Sie auf Wunsch bei der Einrichtung von bis zu zwei benutzerdefinierten Rollentypen. Die Rollenzuordnung ist in der Basisinstallation nicht enthalten.
- Authentifizierung: Entweder Bereitstellungsmodus 0 (Deployment Mode – DM) oder Bereitstellungsmodus 1 (wie unten definiert)
 - DM0 – Izenda richtet standardmäßige Best-Practice-Authentifizierungsprotokolle für die Kennwortkomplexität für die Bereitstellung unabhängiger eigenständiger Anwendungen ein.
 - DM1 – Izenda integriert in die Client-Host-Beispielanwendung von Izenda einen Standard-Admin-Token für die Authentifizierung.
- Einrichtung der Frontend-Basisintegration mit Exportvalidierung
 - Installation des Frontend-Starter-Toolkits – Eine Auswahl einer Installation aus den Toolkits, die bei Projektbeginn verfügbar sind und unterstützt werden. Eine Liste der unterstützten Toolkits finden Sie unter der folgenden URL: <https://github.com/Izenda7Series/>
 - Exportvalidierung und Terminplanung mit Frontend-Toolkits und innerhalb der Host-Anwendung.
*Erfordert SMTP-Konfigurationsdetails vom Client.
- Im Umfang nicht enthalten.
 - In der Basisinstallation sind nur die oben ausdrücklich aufgeführten Services enthalten (der „Umfang“); alle anderen Services oder Leistungen sind nicht im Umfang enthalten. Der OEM bestätigt und versteht diese Bedingungen bezüglich des Umfangs.



SUPPORT-SERVICEBEDINGUNGEN FÜR DIE LOGI ANALYTICS SOFTWARE

Die Bedingungen und Konditionen für diese technischen Support- und Wartungsservices werden hiermit in die Rahmenvereinbarung für Softwarelizenzen aufgenommen, die zwischen insightsoftware und dem Kunden geschlossen wurde, einschließlich aller darin enthaltenen Anlagen und Bestellformulare (zusammenfassend 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. Alle Technologie-Updates, Technologie-Upgrades, Notlösungen und andere Software, die im Rahmen dieser technischen Support- und Wartungsservices bereitgestellt werden, werden gemäß der Definition in der Vereinbarung als „Logi Analytics Software“ bezeichnet.

1. Definitionen.

- 1.1 „Basis-Support“ bedeutet, dass der Kunde eine (1) Kontaktperson, fünf (5) telefonische Support-/Online-Meetings und unbeschränkten Support über das Web-Portal erhält.
- 1.2 „Enterprise-Support“ bedeutet, dass der Kunde drei (3) Kontaktpersonen, fünfundzwanzig (25) telefonische Support-/Online-Meetings und unbeschränkten Support über das Web-Portal erhält.
- 1.3 „Fehler“ bezeichnet einen reproduzierbaren Fehler oder eine Fehlerkombination in der Logi Analytics Software, der/die dazu führt, dass die Logi Analytics Software bei Verwendung gemäß den Anweisungen von Logi Analytics (einschließlich der anwendbaren Dokumentation) im Wesentlichen nicht gemäß der anwendbaren Dokumentation funktioniert. Ein reproduzierbarer Fehler im Sinne dieser Definition ist ein Fehler, den Logi Analytics mit der unterstützten Software gemäß den Bedingungen der Vereinbarung reproduzieren kann.
- 1.4 „Premium-Support“ bedeutet, dass der Kunde eine unbeschränkte Anzahl von Kontaktpersonen, unbeschränkte(n) telefonische(n) Support/Online-Meetings und unbeschränkten 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 „Supportzeiten“ sind der Zeitraum zwischen 21.00 und 21.00 Uhr Eastern Time (USA), von Sonntag bis Freitag, ausgenommen US-amerikanische Feiertage.
- 1.7 „Supportstufe“ bezeichnet die im jeweiligen Bestellformular angegebene Supportstufe.
- 1.8 „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.
- 1.9 „Technologie-Update“ bezeichnet jede Fehlerkorrektur oder Aktualisierung der Logi Analytics 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.
- 1.10 „Technologie-Upgrade“ bezeichnet eine Version der Logi Analytics 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 Analytics Software mit sich bringt, die aber nicht nur ein Technologie-Update darstellt und von Logi Analytics 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.



2. **Technischer Support.** Während eines Support- und Wartungszeitraums, für den der Lizenznehmer die entsprechenden Support- und Wartungsgebühren bezahlt hat, leistet Logi Analytics 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 Logi Analytics wenden, und Logi Analytics 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. Logi Analytics erkennt bei Fehlern die folgenden Dringlichkeitsstufen an, die von Logi Analytics 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 Logi Analytics mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Bemühen, 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 Logi Analytics mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Bemühen, 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 Logi Analytics mit der Fehlerbearbeitung bei Basic-Support-Paketen nach bestem Bemühen, 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 Unannehmlichkeiten wie „kosmetische Probleme“. Alternativ dazu bittet der



Lizenznehmer um Informationen oder Klarstellung bezüglich der Funktionsweise der unterstützten Software oder der entsprechenden Dokumentation. Logi Analytics antwortet bei Basic-Support-Paketen nach bestem Bemühen, 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.** Logi Analytics 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 Logi Analytics von jemand anderem als Logi Analytics verändert wurde.
 - 2.4.3 Fehler, die entstehen durch (i) einen Ausfall von Hardware, Geräten oder Software, die nicht von Logi Analytics zur Verfügung gestellt wurde(n), einschließlich, aber nicht beschränkt auf Server- und Netzwerkeinstellungen und einen Code, der außerhalb der unterstützten Software-Anwendung erstellt wurde, (ii) eine Ursache, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Logi Analytics 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 unautorisierte 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 Logi Analytics als Teil der unterstützten Software ausgeliefert wird).
 - 2.4.4 Schulungen vor Ort oder formale Präsenzs Schulungen, die Teil des Servicepakets sind.
3. **Wartungsservices.** Während eines Support- und Wartungszeitraums, für den der Lizenznehmer die entsprechenden Support- und Wartungsgebühren gezahlt hat, stellt Logi Analytics 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 Analytics 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 Analytics Software vereinbarungsgemäß installiert ist.
 - 3.2 Der Lizenznehmer ist in Bezug auf Logi Analytics-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 Analytics Software vereinbarungsgemäß installiert ist.
4. **Methoden zur Erbringung von technischen Support- und Wartungsservices.** Logi Analytics wird die technischen Support- und Wartungsservices so weit wie möglich per Telefon und Fernzugriff erbringen, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Der Lizenznehmer hat Logi Analytics nach besten Kräften zu unterstützen, damit es die technischen Support- und Wartungsservices so weit wie möglich aus der Ferne erbringen kann.



ARCHIVIERTE SOFTWARE

Produktbezeichnung	Datum der Beendigung des Supports
Wands für PeopleSoft	29. Februar 2019
Reports Wand mit Noetix Views OEM Edition für Oracle und zugehörigen 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)