

## ENTERPRISE ACTIVE CLOUD SUPPORT SERVICE

Der Kunde ist Nutzer bestimmter Cloud-Dienste im Rahmen eines Cloud-Dienstleistungsvertrags, den der Kunde mit einer Tochtergesellschaft der Alfabet BD GmbH (im Folgenden „Lieferant“) abgeschlossen hat. Die Wartungs- und Supportleistungen, zu deren Erbringung sich der Lieferant gemäß dem Cloud-Dienstleistungsvertrag verpflichtet hat, sind in diesem Dokument definiert, das einen Anhang zum Cloud-Dienstleistungsvertrag bildet.

### 1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

1.1 Definitionen: Sofern der Kontext nichts anderes erfordert, haben die folgenden Begriffe und Ausdrücke in diesem Vertrag die nachstehend angegebene Bedeutung:

„Geschäftstag“	bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage in dem Land, das im Feld „Kundenadresse“ auf der ersten Seite des zugrunde liegenden Cloud-Service-Vertrags angegeben ist, die mit den globalen Support-Betriebstagen der Alfabet BD GmbH übereinstimmen.
„Geschäftszeit“	bezeichnet die Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr an einem Werktag des Haupt-Supportzentrums in der Region des Kunden: (a) EMEA – 8 bis 17 Uhr Mitteleuropäische Zeit (MEZ) (b) APJ – 8 bis 17 Uhr Malaysia-Zeit (MYT) (c) USA – 8 bis 17 Uhr Mountain Time (MT) Die Betriebszeiten des globalen Supports können sich von Zeit zu Zeit ändern.
„Cloud-Dienste“	bezeichnet die Cloud-Dienste des Lieferanten, die dem Kunden im Rahmen des Cloud-Dienstleistungsvertrags bereitgestellt werden.
„Cloud-Service-Vereinbarung“	bezeichnet die Cloud-Services-Vereinbarung, gemäß der die Cloud-Services für den Kunden bereitgestellt werden.
„Dokumentation“	bezeichnet die Benutzerhandbücher, die der Lieferant den Nutzern der Cloud-Dienste zur Verfügung stellt.
„Fehler“	bezeichnet jeden nachweisbaren und reproduzierbaren Fehler der Cloud-Dienste, der dazu führt, dass diese Dienste nicht im Wesentlichen den Spezifikationen für solche Cloud-Dienste entsprechen. Ungeachtet des Vorstehenden umfasst „Fehler“ keine Fehler, die verursacht werden durch: (i) die Nutzung oder den Betrieb der Cloud-Dienste mit anderer Software oder anderem Code oder in einer anderen Umgebung als der in der Dokumentation vorgesehenen oder empfohlenen, (ii) Änderungen an den Cloud-Diensten, die nicht vom Lieferanten vorgenommen oder schriftlich genehmigt wurden, oder (iii) Fehler, Mängel oder Irrtümer in Software von Drittanbietern, die mit den Cloud-Diensten verwendet wird.
„Fehlerbehebung“	bezeichnet entweder eine Änderung, Ergänzung oder Löschung der Cloud-Dienste, die dazu führt, dass diese Cloud-Dienste im Wesentlichen den dann aktuellen Spezifikationen entsprechen, oder ein Verfahren oder eine Routine, die bei Anwendung im regulären Betrieb der Cloud-Dienste alle wesentlichen nachteiligen Auswirkungen eines Fehlers auf den Kunden beseitigt. Eine Fehlerkorrektur kann eine Korrektur, eine Umgehungslösung oder ein Service-Update sein.
„Software AG Global Support“	bezeichnet die globale Support-Organisation des Lieferanten, die Support- und Wartungsdienstleistungen für den jeweiligen Kunden erbringt.
„Support Portal“	bezeichnet das webbasierte Kundensupportsystem des Lieferanten, das proaktive Services, Informationen und Fehlerkorrekturen umfasst.

### 2 DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG

2.1 Enterprise Active Maintenance and Support Service: Der Enterprise Active Maintenance and Support Service von Alfabet BD GmbH umfasst die folgenden Dienstleistungen:

- Rund um die Uhr Zugang zum Support-Portal der Alfabet BD GmbH, einschließlich Zugang für autorisierte technische Ansprechpartner („ATC“) zum Anforderungsmeldesystem des Lieferanten zum Durchsuchen und Einreichen von Vorfällen, Online-Zugang zu neuen Produktinformationen, Dokumentation und Wissenszentrum.
- 24x7-Supportservice für alle Vorfälle mit einer ersten Reaktion des globalen Supports der Alfabet BD GmbH innerhalb der festgelegten Reaktionszeit. Die entsprechende Telefonnummer ist im Support-Portal der Alfabet BD GmbH für Krisenvorfälle (Crisis) verfügbar. Wenn keine lokale Sprache verfügbar ist, wird der telefonische Support in Englisch angeboten. Der telefonische Support wird ausschließlich für Krisenvorfälle (Crisis) und außerhalb der Geschäftszeiten sowie an Nicht-Geschäftstagen in englischer Sprache angeboten.
- Informationen zu neuen Funktionen, Veranstaltungen und Kundenanwendungsartikeln.
- Lösungsplan innerhalb der ersten vier Stunden nach Eingang des Krisenvorfalles.
- Priorisierte Warteschlange für Supportvorfälle (nur identische Schweregrade).
- Multi-Region-Support – siehe Abschnitt „Bearbeitung von Kundenanfragen“ weiter unten.
- Unbegrenzte Anzahl autorisierter technischer Ansprechpartner (ATC) des Kunden, die zum Zugriff auf das Support-Portal der Alfabet BD GmbH berechtigt sind. Alle ATCs müssen über entsprechende berufliche und technische Qualifikationen verfügen und werden vom Kunden intern damit beauftragt, Anfragen von Benutzern zu den Cloud-Diensten zu bearbeiten. Zum Schutz vor missbräuchlicher Nutzung der Dienste dürfen diese nur von den ATCs angefordert werden, die dem Lieferanten zuvor gemeldet wurden. Der Kunde muss die Liste der ATCs einmal jährlich überprüfen und aktualisieren, um deren Richtigkeit sicherzustellen. ATC-Gruppenkonten, die von mehreren Kundenvertretern genutzt werden, sind nicht zulässig. Ein Kundenvertreter entspricht nur einem ATC.

- (h) Individuelle webbasierte Beratungssitzungen zu verschiedenen Themen, begrenzt auf bis zu 4 Beratungen pro Jahr, weitere auf Anfrage und je nach Verfügbarkeit. Eine Liste der Sitzungen ist auf dem Support-Portal von Alfabet BD GmbH verfügbar und kann sich von Zeit zu Zeit ändern.
- (i) Dokumentation zu Aktualisierungen der Cloud-Dienste. Informationen zur Verfügbarkeit von Cloud-Diensten und Aktualisierungen der Dokumentation werden vom Lieferanten veröffentlicht und sind im Support-Portal der Alfabet BD GmbH verfügbar.

### 3 BEARBEITUNG VON KUNDENANFRAGEN

- 3.1 **Einleitung:** Kundenanfragen werden vom globalen Support der Alfabet BD GmbH entgegengenommen und zur weiteren Bearbeitung im Support-Portal der Alfabet BD GmbH dokumentiert. Der Kunde erhält eine Referenznummer für die weitere Bearbeitung.
- (a) Alle Krisenvorfälle müssen telefonisch an den globalen Support der Alfabet BD GmbH gemeldet werden. Bei der Meldung von Sicherheitsvorfällen an den globalen Support der Alfabet BD GmbH muss der Kunde diesen Aspekt dem Supportmitarbeiter mitteilen oder das Sicherheitsflag im Support-Ticket setzen, wenn die Meldung über das Kundensupport-Portal erfolgt.
  - (b) Der Global Support reagiert innerhalb der festgelegten Reaktionszeit. Bei Vorfällen mit kritischem und normalem Schweregrad beginnt die aktive Support-Region mit der Arbeit an der Lösung. Wenn die Standard-Support-Region des ATC online geht, übernimmt sie die Verantwortung für den Vorfall.
  - (c) Nachdem die Standardregion die Verantwortung für den Vorfall übernommen hat, werden kritische und Standardvorfälle nur während der Geschäftszeiten der Standardregion des ATC bearbeitet.
  - (d) Die Standardregion eines ATC ist die Region, in der sich dieses ATC befindet oder die es als seine Standardregion definiert hat. Beispielsweise ist die Standardregion eines EMEA-Kunden EMEA, jedoch kann ein EMEA-ATC eine andere Region, beispielsweise AME, als seine Standardregion festlegen.
  - (e) An Nicht-Geschäftstagen muss der Kunde kritische und Standardvorfälle immer über das Support-Portal der Alfabet BD GmbH melden und sich telefonisch mit dem globalen Support-Dienstleister in Verbindung setzen, um eine erste Antwort vom globalen Support auf der Grundlage der vereinbarten Reaktionszeit zu erhalten. Die Reaktionszeit wird ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem der Kunde mit einem Support-Techniker der Alfabet BD GmbH Kontakt aufnimmt.
  - (f) Außerhalb der Geschäftszeiten und an Nicht-Geschäftstagen erfolgt die gesamte Kommunikation ausschließlich in englischer Sprache.
  - (g) Wenn der Kunde den globalen Support von Alfabet BD GmbH telefonisch erreicht, muss er die Vorfall-/Ticketnummer angeben, damit die Bearbeitung des Vorfalls beginnen kann.
  - (h) Der globale Support der Alfabet BD GmbH ist nicht verpflichtet, das Problem des Kunden innerhalb der Reaktionszeit oder eines anderen Zeitrahmens zu lösen.
  - (i) Der Management-Assistance-Prozess wird unterbrochen, sobald dem Kunden eine mögliche Lösung angeboten wurde und bis der Kunde die Lösung getestet hat. Wenn der Kunde dem globalen Support von Alfabet BD GmbH mitteilt, dass das Problem durch die Lösung nicht behoben wurde, wird der Management-Assistance-Prozess fortgesetzt.
- 3.2 **Serviceerwartungen:** Die folgenden Support-Schweregrade werden zur Klassifizierung der Vorfälle des Kunden verwendet. Diese Klassifizierungen gewährleisten eine einheitliche Behandlung der vom globalen Support von Alfabet BD GmbH bearbeiteten Vorfälle. Der globale Support von Alfabet BD GmbH legt den geeigneten Schweregrad gemäß der folgenden Tabelle fest:

Schweregrad	Krise	Kritisch	Standard
<b>Definition</b>	Das Problem des Kunden hat schwerwiegende Auswirkungen auf das Geschäft, z. B. Produktionsausfall. Der Kunde kann die Cloud-Dienste nicht nutzen, was erhebliche Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden hat. Die Arbeit kann nicht in angemessener Weise fortgesetzt werden.	Das Problem des Kunden hat erhebliche geschäftliche Auswirkungen, der Betrieb kann jedoch in eingeschränktem Umfang fortgesetzt werden. Die Cloud-Dienste sind nutzbar, jedoch stark eingeschränkt. Es gibt keine akzeptable Umkehrungslösung. Der Kunde erleidet einen erheblichen Verlust an Dienstleistungen.	Das Problem des Kunden hat gewisse Auswirkungen auf das Geschäft. Die Cloud-Dienste sind nutzbar und verursachen nur geringfügige Unannehmlichkeiten. Es kann sich um einen geringfügigen Fehler, einen Dokumentationsfehler oder eine fehlerhafte Bedienung der Anwendung handeln, die den Betrieb der Cloud-Dienste nicht wesentlich beeinträchtigt.
<b>Reaktionszeit</b>	<b>30 Minuten:</b> Rückruf oder elektronische Antwort	<b>2 Stunden:</b> Rückruf oder elektronische Antwort	<b>1 Tag:</b> Rückruf oder elektronische Antwort
<b>Priorisierte Warteschlange</b>	Vorfälle werden vor Standard-Support-Vorfällen derselben Schweregradstufe priorisiert.		
<b>Alfabet BD GmbH Managementunterstützung Prozess</b>	Nach 1 Tag: Regionaldirektor Support Nach 2 Tagen: Global Vizepräsident Support Nach 3 Tagen: Globaler Senior Vizepräsident Support Nach 5 Tagen: Chief Operating Officer	Nach 5 Werktagen: Regionaldirektor Support Nach 7 Werktagen: Global Vice Support Nach 9 Werktagen: Globaler Senior Vice President Support Nach 11 Werktagen: Chief Operating Officer	Keine

<b>Berichterstattung (Zeitraumen)</b>	Wie zwischen Alfabet BD GmbH Global Support und dem Kunden	Täglich oder wie zwischen Alfabet BD GmbH Global Support und Customer	Wie mit Alfabet BD GmbH Global Support und Kunden Support auf Einzelfallbasis
<b>Schweregrad</b>	Krise	Kritisch	Standard
<b>Reaktionsmaßnahme</b>	<p>Lösungsplan, der innerhalb der ersten vier (4) Stunden nach Eingang des Krisenvorfalles vorgelegt wird und nach alleinigem Ermessen des Lieferanten ENTWEDER Folgendes enthält:</p> <p>(i) eine Definition der beabsichtigten Lösung des Problems ODER (ii) eine Definition einer Umgehungslösung, während der Lieferant eine Lösung entwickelt oder eine Lösung definiert, ODER (iii) einen dokumentierten Aktionsplan, der Folgendes umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktueller Status der Lösung</li> <li>• Zielzeitplan für das nächste Feedback</li> <li>• zuständige(n) Ressource(n) des Lieferanten</li> <li>• Verpflichtungen des Kunden (z. B. Bereitstellung von Logdateien,</li> </ul>	Der Kunde erhält einen Zeitplan für die Fehlerbehebung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zum Veröffentlichungsdatum der Cloud Services-Version, mit der das Problem behoben wird</li> <li>• Hinweis darauf, dass Änderungen/Verbesserungen in Übereinstimmung mit der Strategie der Alfabet BD GmbH behandelt werden</li> </ul>
<b>Erforderlicher Aufwand</b>	Wirtschaftlich vertretbarer Aufwand im Rahmen der Standardressourcen	Angemessener Aufwand im Rahmen des Standard-Ressourcenumfangs Ressourcenumfang	Angemessener Aufwand im Rahmen der Standardressourcen

#### 4 VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

- 4.1 **Verantwortlichkeiten des Kunden:** Der Kunde hat mit dem globalen Support der Alfabet BD GmbH zusammenzuarbeiten und relevante Informationen bereitzustellen, damit der Lieferant den aufgetretenen Fehler reproduzieren, beheben und lösen kann.
- 4.2 **Zustimmung des Kunden:** Für den Fall, dass ein Vorfall an das Support-Portal der Alfabet BD GmbH gemeldet wird, ermächtigt der Kunde den Lieferanten zum Zwecke der Fehlerbehebung und Lösung dieses Vorfalls, während der Dauer des gemeldeten Vorfalls auf der Grundlage der Bestimmungen des Cloud-Service-Vertrags auf die Cloud-Umgebung des Kunden zuzugreifen.