OPENTEXT

# Software-Wartungsprogramm

## Handbuch für Produkte von OpenText

Ausgabedatum: Juli 2012

# Contents

**1. Einleitung** ..... **3**

**2. Supportleistungen** ..... **3**

2.1 Allgemeines 2.1.1 Supportzeiten und OTC-Supportcenter ..... 3

2.2 Einleitung von Supportanfragen ..... 6

2.3 Beantwortung von Supportanfragen ..... 6

2.4 Lösung von Supportanfragen ..... 8

**3. Softwareaktualisierungen** ..... **11**

**4. Einschränkungen** ..... **11**

**5. Laufzeit und Verlängerung** ..... **12**

5.1 Anfangslaufzeit und Verlängerung ..... 12

5.2 Zusätzliche Software ..... 12

5.3 Nachlässe ..... 13

5.4 Beendigung und Wiederaufnahme ..... 13

**Anlagen** ..... **13**

**Anlage 1: Kontaktinformationen** ..... **14**

OTC-Produktsupportcenter: Kontaktinformationen ..... 14

Zusätzlicher Produktsupport: Kontaktinformationen ..... 15

**Anlage 2 – OpenText Online (Kundenportal)** ..... **18**

**Anlage 3: Informationen zum Fehlerticket** ..... **19**

**Anlage 4: OpenText Support Lifecycle (Lebenszyklus - Ablauf – Abfolge?)*** ..... **21**

Was bedeutet „Aktuelle Wartung“? ..... 21

Was bedeutet „Beendete Wartung“? ..... 21

# 1. Einleitung

Hier genannte „OTC“ – verweist auf OpenText Corporation und ihre Tochtergesellschaften bzw. verbundenen Unternehmen, die die Wartungs- und Supportleistungen anbietet, die in diesem Handbuch für das Software-Wartungsprogramm beschrieben sind.

Dieses Handbuch zum Software-Wartungsprogramm (das „Handbuch“) beschreibt das Software-Wartungsprogramm von OTC für unveränderte Standardsoftware von OTC, für die Sie eine Lizenz und Software-Wartungsprogramm-Leistungen entsprechend der Beschreibung in diesem Handbuch erworben haben. Das Software-Wartungsprogramm besteht aus: a) **Supportleistungen** und b) **Softwareaktualisierungen.**

Für die Kunden des Software-Wartungsprogramms, die Bedarf für zusätzliche Leistungen haben, bietet die OpenText Corporation („OTC“) weitere optionale Software-Wartungsleistungen an. Diese optionale Abdeckung umfasst eine erweiterte Software-Wartung und eine Software-Wartung für Dienstprogramme und Anwendungen, die von der Professional Services Group von OTC entwickelt wurden.

Optionale Zusatzleistungen beinhalten auch Support außerhalb der Öffnungszeiten (wie das 24x7 Support Programm). Open Text Premier Support und andere zusätzliche Leistungen können von Open Text gegebenenfalls angeboten werden. Für die Zusatzprogramme gelten die Bedingungen wie sie im Open Text Handbuch oder in Dokumenten für Zusatzprogrammen beschreiben sind. Diese werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Falls nicht ausdrücklich im Handbuch erwähnt gelten die Lizenzbedingungen für die betreffende Software auch für das Software Wartungsprogramm und alle zusätzlichen Leistungen die gekauft wurden.

*Anmerkung: Bezugnahmen auf „Sie“ oder „Ihr“ beziehen sich auf das Unternehmen, das die Software-Wartungsprogramm-Leistungen erwirbt; „wir“ oder “unser“ bezieht sich auf OTC.*

# 2. Supportleistungen

Supportleistungen bestehen aus einer einleitenden Supportanfrage („Support Request“/„SR“), der Antwort von OTC auf die Supportanfrage und einer Lösung der Supportanfrage entsprechend nachfolgender näherer Beschreibung.

## 2.1 Allgemeines

### 2.1.1 Supportzeiten und OTC-Supportcenter

Supportleistungen können von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten und von den Stellen, die in Anlage 1 angegeben sind, bezogen werden; ausgenommen sind die für OTC veröffentlichten Feiertage. Die Supportleistungen werden von dem Supportcenter erbracht, das sich in der Nähe der Softwareinstallation befindet, bzw. von einem anderen Support  Standort der von OTC festgelegt ist.

### 2.1.2 POCs – „Points of Contact“ (Kontaktpersonen)

Supportleistungen können von einem oder mehreren Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden. Diese Kontaktpersonen werden als „Point of Contact“ („POC“) bezeichnet. POCs erbringen bei beim Kunden den direkten Support für die gepflegte Software.

POCs müssen ausreichende Kenntnisse und Administrator-Rechte im Hinblick auf die gepflegte Software haben. Sie müssen dem OTC-Support Informationen geben und erforderliche Aktionen durchführen können, um eine Lösung der Supportanfrage, wie unten näher beschrieben, zu erreichen. Hinweis: POCs sind im Allgemeinen Administratoren und andere Mitarbeiter der IT-Abteilung.

Es können bis zu drei POCs bestimmt werden. Wenn Sie mehr als 5000 Lizenzen haben, werden wir mit Ihnen eine angemessene Anzahl POCs festlegen. POCs dürfen sich ausschließlich mit dem OTC-Support in ihrer Region in Verbindung setzen.

### 2.1.3 Unterstützte Versionen

OTC nutzt ein Branchenstandard-System zur Identifizierung der gepflegten Produktversionen über Versionsnummernprotokolle. Dies geschieht zum Beispiel entweder durch die Kombination einer Major Version Nummer, einer Minor Version Nummer, einer Point Version Nummer und einer Service Pack Version Nummer (allgemein als Versionsnummer bezeichnet); oder durch die Kombination einer Major Version Nummer, einer Minor Point Version Nummer, einer Minor Alphabetical Version Nummer und einer Service Pack Version Nummer (zusammen als „Version“ bezeichnet). Service Packs entsprechen technisch einer neuen Point Version. Dies trifft nicht zu, wenn mit der Installation eines Service Packs beabsichtigt ist, die Konfigurationsinformationen der aktuellen Point Version im Wesentlichen beizubehalten, und die Installation gemäß den Vorgaben von OTC erfolgt. Für die Zwecke dieses Handbuchs wird unter einer Version eine Instanz (d.h ein Exemplar) der gepflegten Software verstanden, die von OTC mit ihrer eigenen und eindeutigen Versionsnummer freigegeben wurde.

Wir halten unsere Kunden an, mit der neuesten Version der gepflegten Software zu arbeiten. OTC unterstützt jede Major/Minor-Version (d.h. 9.x) der gepflegten Software

über einen Zeitraum von achtzehn (18) Monaten ab Bereitstellung der nachfolgenden Major/Minor-Versionen von OTC für die Kunden des Software-Wartungsprogramms.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- OTC führt Produkttests normalerweise nur für die neueste Version der gepflegten Software durch. OTC behält sich das Recht vor, Anfragen nach solchen Tests für frühere Versionen der gepflegten Software abzulehnen.
- Für Kunden, die Supportleistungen für Versionen der gepflegten Software über den oben beschriebenen Zeitraum von 18 Monaten hinaus wünschen, stehen zusätzliche optionale Leistungen zur Verfügung.
- Alle anderen Leistungen, etwa der Zugang zum Kundenportal OpenText Online, stehen Ihnen unabhängig von der Version der gepflegten Software, mit der Sie arbeiten, zur Verfügung.

### 2.1.4. SDK Support

Der Support für das Standard Software Development Kit (SDK) unterstützt bei Anfragen zu:

a. der Installation

b. der Konfiguration einer OTC Entwicklungsanwendung und damit zusammenhängender notwendiger Software zum Aufsetzen einer geeigneten Entwicklungs- und Programmierumgebung, die zu den unterstützten Anwendungen und Umgebungen passt.

c. der Analyse von Fehlermeldungen, die bei der Verwendung einer OTC Entwicklungsanwendung auftreten.

### 2.1.5 Sprache

Die Kommunikation hinsichtlich einer Supportanfrage erfolgt in der entsprechenden Landessprache des Supportcenters, das für die Bearbeitung zuständig ist, oder in Englisch. Wird eine Supportanfrage an ein anderes Supportcenter weitergeleitet, können nur Informationen, die in englischer Sprache verfügbar sind, berücksichtigt werden.

## 2.2 Einleitung von Supportanfragen

Supportleistungen werden entsprechend dem Software-Wartungsprogramm bereitgestellt, um die von den Kunden gemeldeten Probleme mit Performance oder Nutzung bearbeiten zu können. Probleme mit Performance oder Nutzung liegen vor, wenn die gepflegte Software im Wesentlichen nicht gemäß der zugehörigen Benutzerdokumentation arbeitet. Im Allgemeinen können Probleme mit Performance oder Nutzung hervorgerufen werden durch: 1) Softwarefehler oder -defekte (die auf Design, Codierung oder Architektur der gepflegten Software zurückzuführen sind), 2) Benutzungs- oder Konfigurationsfehler (die auf die Benutzung, Installation, Konfiguration oder das Setup der gepflegten Software zurückzuführen sind) oder 3) Fehler durch Umgebungsbedingungen (die auf das Netzwerk, die Hardware und die Betriebssysteme des Kunden zurückzuführen sind). Performance- und Nutzungsprobleme können auch durch die gepflegte Software selbst hervorgerufen oder vom Kunden verursacht sein; weiterhin können sie außerhalb des Einflussbereiches oder der Kontrolle sowohl von OTC als auch des Kunden liegen, oder sie können durch eine Kombination von Ursachen entstehen. Ob OTC im Stande ist, eine erfolgreiche Lösung wie unten in Abschnitt 2.4 beschrieben zu finden, hängt weitgehend von der konkreten Ursache des Performance- oder Nutzungsproblems ab. Anfragen nach Supportleistungen für solche Performance- oder Nutzungsprobleme (im Folgenden als Supportanfrage oder „Support Request" bzw. „SR" bezeichnet), können von einem POC per Telefon, E-Mail oder über das Kundenportal eingeleitet werden *. Das Support-Team von OTC („OTC-Support") erstellt ein Fehlerticket („Trouble Ticket") für jede Supportanfrage, und eine entsprechende Fehlerticket-Nummer wird Ihnen entweder mündlich, per E-Mail oder per Fax mitgeteilt.

Der Kunde ist zu Folgendem verpflichtet:

- Den OTC-Support mit allen Informationen zu versorgen, die erforderlich sind, um eine Klassifizierung vornehmen zu können (siehe Anlage 3).
- Bei der Kontaktaufnahme mit dem OTC-Support möglichst die Nummer des Fehlertickets anzugeben.

* Bitte beachten: Dringende/Kritische (Critical) Probleme (wie unten beschreiben), die mit höchster Priorität bearbeitet werden sollen, müssen immer per Telefon gemeldet werden.

## 2.3 Beantwortung von Supportanfragen

### 2.3.1 Bearbeitung von Supportanfragen

Supportanfragen werden wie folgt bearbeitet:

a. Wenn die Supportanfrage ein Standardprodukt von OTC oder ein Produkt betrifft, das von einem offiziellen Partner von OpenText entwickelt wurde und für das OTC Supportleistungen bereitstellt, dann wird das Fehlerticket zur Klassifizierung und Lösung des Problems an den OTC-Support weitergeleitet (unten beschrieben).

b. Wenn die Supportanfrage ein Produkt betrifft, das von einem Dritten entwickelt wurde, wird die Supportanfrage an diesen Dritten weitergegeben. OTC wird den Dritten entweder im Namen des Kunden kontaktieren oder den Kunden bitten, sich mit den Dritten direkt in Verbindung zu setzen.

c. Wenn unklar ist, welches Produkt von der Supportanfrage betroffen ist, wird das Fehlerticket für weitere Nachforschungen an den OTC-Support weitergeleitet. Sobald ausreichende Informationen zur weiteren Bearbeitung ermittelt wurden, wird die Supportanfrage wie oben in den Abschnitten 2.3.1 (a) und (b) beschrieben bearbeitet.

d. Wenn die Supportanfrage auf ein Problem an der Hardware, dem Betriebssystem, der Datenbank, dem Webserver, der Browser-Software oder einer anderen Anwendung basiert, die nicht von OTC stammt, kann OTC soweit möglich versuchen, einen provisorische Lösung bereitzustellen (unten beschrieben) und / oder soweit möglich das Problem dem entsprechenden Lieferanten zur Lösung weiterreichen.

### 2.3.2 Klassifizierung von Supportanfragen

Jede Supportanfrage wird vom OTC-Support wie folgt eingestuft:

a. **Critical** – Eine Supportanfrage wird als „Critical“ (Kritisch) eingestuft, wenn die gepflegte Software aufgrund eines Performanceproblems nicht mehr funktionsfähig ist und nicht mehr im Produktionsmodus betrieben werden kann. Produktionsmodus bedeutet dabei, wie in der zugehörigen Dokumentation vorgesehen, die Verwendung der gepflegten Software für interne Geschäftszwecke des Kunden und nicht für Testzwecke.

b. **Serious** – Eine Supportanfrage wird als „Serious“ (Schwerwiegend) eingestuft, wenn das gemeldete Performanceproblem die Leistung der gepflegten Software erheblich verschlechtert oder deren Verwendung in einem Produktionsmodus wesentlich einschränkt. Die Einstufung als „Serious“ umfasst keine Fragen in Bezug auf Anwendung und Konfiguration der gepflegten Software.

c. **Normal** – Eine Supportanfrage wird als „Normal“ eingestuft, wenn es sich um eine Frage hinsichtlich der Anwendung durch den Endbenutzer oder der Konfiguration der gepflegten Software handelt, oder wenn ein geringer Defekt der gepflegten Software deren Einsatz in einem Produktionsmodus nicht wesentlich einschränkt.

In der Regel wird eine Supportanfrage für ein nicht-produktives System eine Stufe unter der Stufe einer identischen Supportanfrage für ein produktives System eingestuft.

Auf Wunsch des Kunden wird OTC die Einstufung einer Supportanfrage erneut überprüfen und ggf. neu klassifizieren.

### 2.3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit für eine Supportanfrage wird durch seine Einstufung bestimmt. Reaktionszeiten werden innerhalb der Geschäftszeiten des örtlichen OTC-Supports vom Zeitpunkt des Erhalts der Supportanfrage durch OTC bis zu dem Zeitpunkt gemessen, zu dem Ihnen ein technisch qualifizierter Mitarbeiter des OTC-Supports antwortet, um mit der für die Lösung der Supportanfrage erforderlichen Arbeit zu beginnen. Antwortzeiten sind Richtwerte und können von OTC nicht unter allen Umständen garantiert werden.

Die Reaktionszeiten sind:

- Für eine als „Critical“ eingestufte Supportanfrage: 1 Stunde
- Für eine als „Serious“ eingestufte Supportanfrage: 2 Stunden
- Für eine als „Normal“ eingestufte Supportanfrage: 4 Stunden

### 2.3.4 Eskalationsprozess

Nicht abgeschlossene Supportanfragen werden gemäß den folgenden Richtlinien an das OTC-Management eskaliert (gemessen vom Zeitpunkt des Erhalts der Supportanfrage durch den OTC-Support):

1. Ungelöste Supportanfragen, die als „Critical“ oder „Serious“ eingestuft wurden, werden nach vier Stunden an den Manager Product Support von OTC weitergeleitet, nach einem Tag an den Senior Director of Customer Support, nach drei Tagen an den Vice President Customer Support sowie nach fünf Tagen an den Corporate Executive Vice President. In besonderen Fällen und auf ausdrückliche Nachfrage werden diese nach zehn Tagen an den Präsident und CEO des Unternehmens weitergeleitet.
2. Ungelöste Supportanfragen, die als „Normal“ eingestuft wurden, werden nach sieben Tagen an den Manager Product Support von OTC weitergeleitet, nach 21 Tagen an den Senior Director of Customer Support, nach 30 Tagen an den Vice President Customer Support sowie nach 60 Tagen an den Corporate Executive Vice President. In besonderen Fällen und auf ausdrückliche Nachfrage werden diese nach 90 Tagen an den Präsident und CEO des Unternehmens weitergeleitet.

## 2.4 Lösung von Supportanfragen

Unabhängig von der Einstufung der Supportanfrage wird sich der OTC-Support bemühen, wie nachfolgend in Abschnitt 2.4 näher beschrieben, jede Supportanfrage zu lösen. Dazu wird OTC technische Unterstützung anbieten, auf existierende provisorische Lösungen zurückgreifen oder für eine neue provisorische Lösung sorgen. Provisorische

Lösung bedeutet dabei, die gepflegte Software auf eine alternative Methode anzuwenden, ohne die betroffene Funktionalität wesentlich herabzusetzen oder einzuschränken. Alternativ kann OTC auch eine Ersatzsoftware zur Verfügung stellen.

### 2.4.1 Lösung von kritischen Supportanfragen („Critical SRs“)

Wenn eine als „Critical“ eingestufte Supportanfrage, der auf einen Fehler in der gepflegten Software zurückzuführen ist, durch die vom OTC-Support angebotene technische Unterstützung zu keiner Problemlösung geführt hat und keine provisorische Lösung gefunden oder erstellt werden kann, wird der OTC-Support alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, ein Produkt-Patch zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen, um die Supportanfrage zu lösen. Produkt-Patch bedeutet dabei ein speziell auf die Lösung des Problems ausgerichtetes Softwareprogramm.

Wenn das Produkt-Patch allen Kunden des Software-Wartungsprogramms zur Verfügung gestellt werden soll, wird es im Allgemeinen zuerst an die Abteilung für Systemtests gegeben. Diese wird mit dem Produkt-Patch auf einigen oder allen unterstützen Plattformen Regression-Tests durchführen. In diesem Fall wird das Produkt-Patch den Kunden mit dem nächsten geplanten Patch-Release oder Service Pack-Release des Produkts zur Verfügung gestellt.

### 2.4.2 Lösung von schwerwiegenden Supportanfragen („Serious SRs“)

Für Supportanfragen, die von OTC als „Serious“ eingestuft wurden, wird OTC gegebenenfalls ein Produkt-Patch entwickeln. Dieses wird den Kunden mit dem nächsten geplanten Patch-Release oder Service Pack-Release des Produkts zur Verfügung gestellt.

### 2.4.3 Lösung von normalen Supportanfragen („Normal SRs“)

Produkt-Patches für die Lösung von Supportanfragen, die als „Normal“ eingestuft wurden, werden in der Regel mit dem Release der nächsten Produktversion zur Verfügung gestellt.

### 2.4.4 Unterstützung vor Ort

Vor Ort Services sind für die meisten O Produkte und Lösungen nach Aufwand möglich. Diese Dienstleistung wird vom Customer Support oder von Technical Services geleistet und kann neben vielen anderen Tätigkeiten zum Beispiel die Unterstützung bei der Fehlerbehebung, die Ausarbeitung von Fehlerumgehungen oder die Unterstützung bei Änderungen der Konfiguration des Systems beinhalten.

### 2.4.5 Bedingungen für die Lösung von Supportanfragen

OTC ist nur unter folgenden Bedingungen dazu verpflichtet, eine Lösung für eine Supportanfrage, wie oben beschrieben, bereitzustellen:

- Sie haben alle neuen verfügbaren Softwareaktualisierungen einschließlich der Patches für das Produkt, der Service Packs oder anderer Softwareaktualisierungen bereits installiert und implementiert ODER kommen einer diesbezüglichen Aufforderung von OTC nach. Der OTC-Support ist berechtigt, dies zu fordern, wenn davon ausgegangen werden kann, dass die Installation und Implementierung erforderlich ist, um eine Lösung der Supportanfrage zu erreichen.

- Sie setzen die gepflegte Software auf Hardware und/oder in Verbindung mit einem Drittprodukt ein, die/das von OTC freigegeben oder in den Versionshinweisen des Produkts aufgeführt ist.

- Die Supportanfrage wurde nach den Ermittlungen vom OTC nicht durch Folgendes hervorgerufen: (a) den Kunden selbst, insbesondere durch die Verwendung eines Entwicklungs-Kits, (b) Dritte, (c) Arbeiten, die von der Abteilung OTC Consulting Services durchgeführt wurden oder (d) die Systemumgebung, in die die gepflegte Software implementiert wurde (z. B. Betriebssystem, Datenbank, andere Anwendungen oder Programme, Kommunikationsnetzwerke oder Hardware).

- Ihr POC steht zur Verfügung, um sich für OTC aktiv an der Diagnose, dem Test und der Lösung zu beteiligen. OTC behält sich das Recht vor, die Erfüllung seiner Verpflichtungen entsprechend dieses Handbuchs auszusetzen, wenn und solange ein fachkundiger POC des Kunden nicht verfügbar ist.

- Der POC hat innerhalb von 4 Monaten ab dem Zeitpunkt der Installation eine von OTC geforderte Schulung absolviert hat (Gebühren für eine solche Schulung werden nicht vom Software-Wartungsprogramm abgedeckt).

- Der Kunde lässt OTC alle verfügbaren und erforderlichen Informationen zukommen, die OTC benötigt, um die Supportanfrage reproduzieren zu können.

- Der Kunde stellt OTC nach entsprechender Anforderung einen Fernzugriff (Remote Access) auf das System zur Verfügung, für das die Supportanfrage gestellt wurde. Ein derartiger Fernzugriff wird nur im Zusammenhang mit der Fehlersuche und -beseitigung genutzt.

## 3. Softwareaktualisierungen

Allgemein verfügbare Softwareaktualisierungen werden den Kunden ohne weitere Kosten als Teil des Software-Wartungsprogramms zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für den Anspruch auf eine Softwareaktualisierung ist das Bestehen eines gültigen Software-Wartungsvertrages zum Zeitpunkt der Freigabe und Anfrage. Die Kunden werden in regelmäßig erscheinenden Informationsblättern oder anderen Bekanntmachungen über das Kundenportal über die Verfügbarkeit neuer Softwareversionen informiert. Softwareaktualisierungen beinhalten neue Versionen der gepflegten Software sowie Produkt-Patches.

## 4. Einschränkungen

Für das Software-Wartungsprogramm gelten die folgenden Einschränkungen:

- Das Software-Wartungsprogramm, wie es in diesem Handbuch beschrieben ist, gilt ausschließlich für die gepflegte Software und nicht für Änderungen, Lieferungen oder sonstigen Leistungen, die von der Abteilung Consulting Services oder Dritten erbracht werden.
- OTC behält sich das Recht vor, einzelne Teile des Software-Wartungsprogramms nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. OTC wird die Kunden jedoch rechtzeitig über derartige Änderungen per E-Mail, schriftliche Ankündigung oder eine öffentlichen Bekanntmachung im Kundenportal informieren.
- Sämtliche Ansprüche oder Zusagen jeglicher Art im Hinblick auf das Wartungsprogramm sind ausschließlich und abschießend in diesem Handbuch beschrieben und vereinbart. Garantien übernimmt OTC nur dann, wenn diese ausdrücklich und als solche erkennbar zugesagt sind.
- Jegliche Haftung von OTC in Bezug auf die Erbringung von Leistungen im Rahmen des Software-Wartungsprogramms ist - sofern im Softwarepflegevertrag oder einer ergänzenden Vereinbarung zu diesem Vertrag keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden - auf den Betrag begrenzt, den der Lizenznehmer für die Erbringung der besagten Leistungen innerhalb eines Jahres an OTC zu zahlen hat.
- Die Verpflichtung seitens OTC, Supportleistungen zu erbringen, ist ausschließlich auf die in diesem Handbuch beschriebenen Verpflichtungen beschränkt.

Alle Softwareaktualisierungen, neue Versionen der gepflegten Software, Produkt-Patches und Service Packs werden im jeweils vorliegenden Zustand bereitgestellt, und OTC weist jegliche ausdrückliche, implizite und/oder gesetzliche Gewährleistung im Bezug auf genannte Softwareaktualisierungen, neue Versionen der gepflegten Software, Produkt-Patches und Service Packs zurück.

# 5. Laufzeit und Verlängerung

Sofern im Softwarepflegevertrag oder einer ergänzenden Vereinbarung zu diesem Vertrag, keine anders lautenden Regelungen vereinbart werden, gelten die nachfolgenden Regelungen uneingeschränkt:

## 5.1 Anfangslaufzeit und Verlängerung

Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, beträgt die Anfangslaufzeit für das Software-Wartungsprogramm zwölf Monate und beginnt an dem Datum, an dem Kunden die gepflegte Software zur Verfügung gestellt wird. Sofern keine Partei den Vertrag mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende der Anfangslaufzeit schriftlich kündigt, verlängert sich das Software-Wartungsprogramm automatisch um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, die am folgenden Tag nach dem Ablauf der aktuellen Laufzeit beginnt (der „Anfangszeitpunkt”). Spätestens mit Beginn eines Vertragsjahres ist der Kunde zur Zahlung der gesamten fälligen Jahresgebühr für das Software-Wartungsprogramm im Hinblick auf die gepflegte Software verpflichtet. OTC behält sich das Recht vor, einige oder alle Leistungen des Software-Wartungsprogramms so lange zu verweigern, bis die Zahlung eingegangen ist. Eine solche Leistungsverweigerung entbindet den Kunden nicht von seiner Pflicht, die maßgebliche Gebühr für das Software-Wartungsprogramm zu zahlen. OTC behält sich das Recht vor, die jährliche Gebühr für nachfolgende Laufzeiten der Software-Wartung um bis zu 10 % des Preises der vorherigen Laufzeit zu erhöhen.

## 5.2 Zusätzliche Software

Die Anfangslaufzeit des Software-Wartungsprogramms für zusätzliche Software, für die der Kunde während der Laufzeit eines Jahres ebenfalls Software-Wartung beziehen möchte, beträgt zwölf Monate und beginnt an dem Tag, an dem der Kunde die zusätzliche gepflegte Software erhält. Die zweite Laufzeit des Software-Wartungsprogramms für derartige zusätzliche Software und die maßgeblichen Gebühren werden anteilig berechnet, um eine Anpassung des Anfangszeitpunkts zu erreichen. Dadurch werden die Laufzeiten des Software-Wartungsprogramms für die gesamte gepflegte Software einheitlich aufeinander abgestimmt.

## 5.3 Nachlässe

Wenn der Kunde das Software-Wartungsprogramm nur für einen Teil der Software fortsetzen will (eine Teilkündigung ausspricht), wird OTC während der verlängerten Laufzeit(en) Softwareaktualisierungen und Software-Support nur noch für die Anzahl und Art der in der aktuellen Laufzeit enthaltenen gepflegten Software erbringen bzw. bereitstellen. Die dann gültige Wartungsgebühr pro gepflegter Lizenz/Software kann von der vorhergehenden Wartungsgebühr abweichen (Beispiel: zuvor gewährte Gebührennachlässe können nicht angewandt werden) und sind neu zu verhandeln.

## 5.4 Beendigung und Wiederaufnahme

Wenn der Kunde das Software-Wartungsprogramm kündigt und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen möchte, wird OTC ihm ein entsprechendes Angebot unterbreiten. OTC behält sich jedoch das Recht vor, dem Kunden neben der für die neue Laufzeit fälligen Wartungsgebühr eine zusätzliche Upgrade-Gebühr in Höhe des Betrags in Rechnung zu stellen, der bei Fortführung des Software-Wartungsprogramms fällig geworden wäre. Wenn der Kunde das Wartungsprogramm wieder aufnehmen möchte, kann eine zusätzliche Gebühr für jeden abgelaufenen Monat in Rechnung gestellt werden.

# Anlagen

- **Anlage 1** – Kontaktinformationen
- **Anlage 2 –** Kundenportal
- **Anlage 3 –** Informationen zum Fehlerticket
- **Anlage 4** – OpenText Support Lifecycle

# Anlage 1: Kontaktinformationen

Die Kunden sind ausschließlich berechtigt, den OTC-Support in der Region zu kontaktieren, in der sie ansässig sind.

## OTC-Produktsupportcenter: Kontaktinformationen

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Asien-Pazifik-Raum | +1 800 679 440 oder +612 9026 3400<br>* für ehemalige IXOS-Produkte rufen Sie bitte folgende Nummer an:<br>1800 223 383 | au-support@opentext.com | 09:00–18:00 EST AUS |
| DE | +49 (0) 89 4629 2121 | de-support@opentext.com | 08:00-18:00 WET |
| EMEA | +44 (0) 1189 84 84 84 | eu-support@opentext.com | 08:00-18:00 WET |
| FR | +33 (0) 147 96 55 01 | fr-support@opentext.com | 08:00-18:00 WET |
| Japan | +81 3 5472 5270<br>* für ehemalige Hummingbird-Produkte rufen Sie bitte folgende Nummer an:<br>+81 3 5549 9551 | support-jp@opentext.com<br>support-jp@opentext.com | 09:00–18:00 JST<br>09:00–18:00 JST |
| Polen | +48 61 8580010<br>*für Web Solutions Product-Support nur | pl-support@opentext.com | 09:00–17:00 CET |
| Nordamerika | +1 800 540 7292 oder +1 519 888 9933 | support@opentext.com | 08:00 – 20:00 EST |

# Zusätzlicher Produktsupport: Kontaktinformationen

## First Class-Produktsupport – Kontaktinformationen

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Südamerika | +800 9 808 80 808 (Großbritannien) oder +44 1189 84 84 84 | intl_fcsupport@opentext.com | 08:00 – 18:00 WET |
| Skandinavien und östliche EU-Länder | +48 184 721 300 | support@opentext.se | 08:00 – 17:00 CET |
| Nordamerika | +800 346 9108 (gebührenfrei) oder +905 762 6060 | firstclass-support@opentext.com | 07:00 – 21:00 EST |

## Produktsupport zu Connectivity – Kontakinformationen

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Nordamerika | 1-800-486-0095 oder 1-905-762-6400<br>Fax: 1-905-762-6407 | connsupport@opentext.com<br>WebSupport | 08:00 – 20:00 EST |
| Europa | **Alle Connectivity Produkte außer Integration Center:**<br>+44 (0) 118 984 8050 | connsupport.uk@opentext.com<br>WebSupport | 09:00–17:30 GMT |
| Europa | **Integration Center:**<br>+ 44 (0) 1189 848 484<br>Fax: +44 (0) 207 724 7028 | integrationsupport@opentext.com<br>Access WebSupport Portal (Fr)<br>Access WebSupport Portal (En) | 08:30 – 18:00 WET |

## OpenText Content Analytics (vormals Nstein) Produktsupportcenter: Kontaktinformationen

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Nordamerika | 1-800-540-7292 or<br>1-519-888-9933<br>**French**<br>1-866-648-1808 or<br>1-514-448-0948 | support@opentext.com | 09:00 – 18:00 EST |

## OpenText Business Process Management (formerly Global360 and Metastorm) Produktsupportcenter: Kontaktinformationen

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Nordamerika | 1-800-970-5209 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| UK | 0800 917 9528 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| Schweden | 020795 092 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |

| Standort | Telefonnummer | E-Mail-Adresse | Geschäftszeiten(Mo-Fr wenn nicht anders angegeben) |
|---|---|---|---|
| Portugal | 800 812 693 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| Italien | 800 786324 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| Neiderlande | 0800 0220457 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| Belgien | 0800 78830 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| Frankreich | 0800 903390 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |
| APAC | Australia: 1 800 251 360<br>Alle anderen Länder: +61 3 8619 8995 | bpssupport@opentext.com | Montag-Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche |

## Anlage 2 – OpenText Online (Kundenportal)

**OpenText Online**: Kommunikationsforum für OTC, die Kunden des Software-Wartungsprogramms und die Partnerunternehmen. Das Portal bietet Zugang zu:

- **Wissensdatenbank**: Ein Wissensdatenbankmodul steht für alle Kunden des Software-Wartungsprogramms zur Verfügung. Diese Wissensdatenbank enthält z. B. Informationen zu Produktproblemen, technische Tipps und Produktbulletins.
- **Fehlertickets***: Ermöglicht es dem Kunden, jederzeit bequem neue Fehlertickets zu öffnen und/oder den Status laufender Tickets zu überprüfen.
- **Dokumentation**: Sämtliche Dokumente sind indiziert und können mittels Suchfunktion abgerufen werden. Dieses Online-System hilft den Kunden insbesondere, notwendige Informationen zu finden, die üblicherweise in gedruckten OTC-Benutzerhandbüchern stehen.
- **Diskussionen***: Die Kunden haben Zugang zu unterschiedlichen Diskussionsforen und erhalten damit die Möglichkeit, mit anderen Kunden und OTC-Mitarbeitern über verschiedene Themen wie Produkte, Leistungen und Branchenentwicklungen zu kommunizieren.
- **Download-Bereich**: Dieser Bereich ermöglicht es den Kunden, Patches und Module herunterzuladen. Einige Module werden kostenlos zur Verfügung gestellt und andere können gekauft werden. Die auf Rechten basierende Struktur ermöglicht einen bequemen Zugriff auf alle erworbenen Module. Der Bereich enthält darüber hinaus Links zu Add-Ons, Patches und Service Packs von Drittherstellern.
- **Kommunikation**: Alle Kunden des Software-Wartungsprogramms erhalten regelmäßig erscheinende Aktualisierungen mit nützliche Informationen zu beispielsweise Support-themen, neuen Produkten oder Produktversionen.
- **Verbesserungsvorschläge**: Kunden des Software-Wartungsprogramms sind eingeladen, Vorschläge und Ideen zur Verbesserung der OTC-Produkte per E-Mail, Telefon oder auf dem Postweg mitzuteilen.

* Nicht für alle Produktreihen erhältlich. Für zusätzliche Details kontaktieren Sie bitte Ihr Supportcenter vor Ort.

# Anlage 3: Informationen zum Fehlerticket

Wenn Sie den OTC-Support kontaktieren, um eine Supportanfrage zu besprechen oder einzuleiten, stellen Sie bitte sicher, dass die folgenden Informationen zur Verfügung stehen. Wenn Sie dem OTC-Support diese Informationen vorab zur Verfügung stellen, können Supportanfragen effizienter bearbeitet werden.

**Allgemeine Informationen**

1. Name der Firma und Kundennummer (und ggf. des Partnerunternehmens)
2. Name der Kontaktperson
3. Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Kontaktperson

**Technische Informationen**

1. Servernamen
2. Produktname der Software, Version und Patchlevel
3. Betriebssystem für Server und Clients, Version und Level des Service Packs
4. Client- und Serverversionen der Datenbank
5. Vollständige Problembeschreibung
6. Kann das Problem reproduziert werden?
7. Welche Schritte müssen befolgt werden, um das Problem zu reproduzieren?
8. Wie lautet der genaue Text der Fehlermeldung, die sich aus dem Problem ergibt, einschließlich der Fehlercodes?
9. Wie äußert sich das Problem (Folgen/Anzeichen)?
10. Wann trat das Problem zum ersten Mal auf?
11. Wie lange dauert das Problem an?
12. Was genau wurde/wird unternommen, wenn das Problem auftritt?
13. Hat es jemals funktioniert? Wenn ja, wann und für wie lange?
14. Welche Software oder Hardware wurde geändert? Welche Unterschiede gibt es jetzt im Vergleich zu dem Zeitpunkt, als es funktioniert hat?
15. Welche Schritte hat der Benutzer unternommen, um das Problem zu lösen?
16. Wie ernst ist das Problem – welche Auswirkung hat es auf die Arbeit der Benutzer, der Abteilung und der Firma?
17. Sind andere Anwendungen davon betroffen?
18. Gibt es kundenspezifische Anpassungen des Systems, die mit dem Problem in Zusammenhang stehen könnten?

19. Wann wurde die letzte verfügbare Sicherung der Datenbank erstellt?

**Die folgenden Diagnose-Tools können ggf. seitens des OTC-Supports angefragt werden:**

1. Log-Dateien der Software (soweit maßgeblich)
2. Log-Dateien des Webservers
3. Trace-Dateien der Datenbank
4. Sysreport (soweit maßgeblich)
5. Nur für Windows-Umgebungen:
    - Winmsd-Datei (Windows NT) oder Systeminformationen (Windows 2000)
    - Windows-Ereignisprotokoll.

# Anlage 4: OpenText Support Lifecycle (Lebenszyklus - Ablauf – Abfolge?)*

OpenText stellt für jede Version seiner A*ktuellen Software* Produkt-Patches und Service Packs über einen Zeitraum von mindestens 18 Monaten bereit, nachdem die darauf folgende Version den Beziehern und Lizenznehmern des Software-Wartungsprogramms zur Verfügung gestellt worden ist.

Die Definitionen von „Aktueller“ und „Beendeter“ Wartung werden unten aufgeführt.

## Was bedeutet „Aktuelle Wartung“?

Sobald eine neue Version eines OpenText Produktes herausgegeben wurde, unterliegt es einem „Aktuellen Wartungsprogramm“ über einen Zeitraum von achtzehn (18) Monaten, nachdem die nächste Version erschienen ist.

Das „Aktuelle Wartungsprogramm“ bietet für seine Produkte folgende Leistungen:

- Support per Telefon und Email
- Online- Unterstützung über das Knowledge Center
- Service Packs und / oder Produkt-Patches
- Die Möglichkeit, Softwareaktualisierungen anzufordern
- Die Möglichkeit, Produktfehler (Softwarefehler )zu melden
- Die Möglichkeit, Produktverbesserungen oder neue Leistungsmerkmale anzufordern

## Was bedeutet „Beendete Wartung“?

Sobald die aktuelle Wartung nach 18 Monaten abgelaufen ist, befindet sich das Produkt im Status ‚Beendete Wartung‘. Während dieser Phase des Produktlebenszyklus sind nach wie vor folgende Serviceleistungen verfügbar:

- Eröffnung von unbegrenzter Anzahl von Supportanfragen per Telefon, Email und Internet
- Die Vorgabe der Antwortzeiten der Supportanfragen bleibt unverändert
- Zugang zu Dokumenten im Internet
- Zugang zu technischen Artikeln und Diskussionen über die OpenText Knowledge Center Web Seite
- Zugang zu technischen Internet Seminaren und Veranstaltungen
- Zugang zur Abteilung Global Services (Zusatzkosten)

Wenn ein Produkt unter „Beendete Wartung“ eingestuft wird arbeitet das Kernentwicklungsteam bereits an anderen Aufgaben und es werden für den generellen Gebrauch keine neuen Service Packs und Patches mehr erstellt. Produktfehler und Verbesserungsvorschläge können weiter gemeldet werden, aber das Kernentwicklerteam wird die Arbeit an diesen Anfragen einstellen**.

*Ist gültig für die „meisten“, aber nicht alle OpenText Softwareprodukte

** Die Migration auf ein aktuelles Wartungsprogramm kann erforderlich sein

## About OpenText

OpenText is the world's largest independent provider of Enterprise Content Management (ECM) software. The Company's solutions manage information for all types of business, compliance and industry requirements in the world's largest companies, government agencies and professional service firms. OpenText supports approximately 46,000 customers and millions of users in 114 countries and 12 languages. For more information about OpenText, visit www.opentext.com.

www.opentext.com

| North America | United States | Germany | United Kingdom | Australia |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| +800 304 2727 | +1 847 267 9330 | +49 89 4629 0 | +44 0 1189 848 000 | +61 2 9026 3400 |



Visit online.opentext.com for more information about OpenText solutions. OpenText is a publicly traded company on both NASDAQ (OTEX) and the TSX (OTC) Copyright © 2010 by OpenText Corporation. Trademarks or registered trademarks of OpenText Corporation. This list is not exhaustive. All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. All rights reserved. SKU_EN