OpenText

OpenText Protect

Handbuch zum Softwarewartungsprogramm

August 2013

Inhalt

1. Einleitung **3**

2. Support-Services **4**

2.1 Allgemeines 4

2.2 Übermittlung einer Support-Anfrage 5

2.3 OTC Reaktion auf eine Support-Anfrage 6

2.4 Lösung der Support-Anfrage 8

3. Software-Updates **10**

4. Einschränkungen **10**

5. Laufzeit und Verlängerung **11**

5.1 Anfängliche Laufzeit und Verlängerung 11

5.2 Ergänzungen 11

5.3 Reduzierungen 11

5.4 Ablauf und Wiedereinsetzung 12

Anlagen **12**

Anlage 1 – Kundenportal **13**

Anlage 2 – OpenText Support Lifecycle **14**

Was bedeutet ‚Aktuelle Wartung'? 14

Was bedeutet ‚Instandhaltungswartung'? 14

Fragen? **15**

1. Einleitung

Willkommen beim Softwarewartungsprogramm OT Protect der Open Text Corporation. Das OpenText-Support-Team möchte sicherstellen, dass Sie erfolgreich sein können. Dieses Handbuch enthält Informationen zu Richtlinien und Prozessen, die unter Berücksichtigung Ihrer Support-Anforderungen implementiert wurden. Nutzen Sie diese Informationen, damit Sie den größten Nutzen aus Ihren Investitionen in OT Lösungen ziehen können.

1.1 Begriffsdefinitionen

In diesem Dokument steht „OTC“ für die Open Text Corporation und ihre Zweigniederlassungen und angeschlossenen Unternehmen, welche die in diesem Handbuch zum Softwarewartungsprogramm OT Protect (vormals mit dem Titel „OT Software Maintenance Program Handbook“ bzw. Handbuch zum OT Softwarewartungsprogramm”) beschriebenen Wartungs- und Support-Services bereitstellen.

Im Handbuch zum Softwarewartungsprogramm OT Protect (im Folgenden „Handbuch”) werden die Dienste des Softwarewartungsprogramms OT Protect beschrieben, die für standardmäßig, nicht modifizierte OTC-Software bereitgestellt werden, die von OTC lizenziert wurde und für welche die hier beschriebenen Support-Services erworben wurden. Zudem sind gebührenpflichtige erweiterte Support-Programme verfügbar, die es Unternehmen ermöglichen, ihre Supportleistungen ihren Geschäftsanforderungen entsprechend zu erweitern. Beispiele für diese erweiterten Support-Programme sind zusätzliche Leistungen für von OpenText Professional Services entwickelte Dienstprogramme und Anwendungen oder die Ausweitung der Support-Zeiten für die Programme OT Protect Anytime, OT Protect Anywhere und OT Protect Premier, die für Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter www.opentext.com/welcome. Sie können auch von Ihrer Support-Niederlassung Unterlagen zu diesen zusätzlichen Mehrwertprogrammen anfordern.

Sofern in diesem Handbuch nicht ausdrücklich anders angegeben, gelten die Bestimmungen des Lizenzvertrags des Kunden für die jeweilige Software auch für das Softwarewartungsprogramm OT Protect und alle zusätzlichen Leistungen, die vom Kunden erworben werden.

Im Fall eines Konflikts zwischen den in diesem Handbuch beschriebenen Bestimmungen und den Bestimmungen eines ausgehandelten und unterzeichneten Lizenzvertrags oder eines getrennten Wartungs- und Support-Vertrags zwischen Ihnen und OTC gilt der ausgehandelte, unterzeichnete Vertrag („ausgehandelter Vertrag“).

Hinweis: Mit „Sie“ oder „Ihnen“ ist die Rechtsperson gemeint, welche die jeweilige Software von OTC lizenziert hat und Leistungen im Rahmen des Softwarewartungsprogramms OT Protect erwirbt.

2. Support-Services

Unter „Support-Services“ fallen die folgenden Aktivitäten: die Übermittlung einer Support-Anfrage, die Reaktion von OTC auf die Support-Anfrage und die Lösung der Support-Anfrage. All dies wird unten detaillierter beschrieben.

2.1 Allgemeines

2.1.1 Informationen zu den Geschäftszeiten und Standorten von OTC Support-Services

Support- Services sind von Montag bis Freitag verfügbar, mit Ausnahme der von OTC bekannt gegebenen Feiertage. Geschäftszeiten, Support-Standorte und weitere Kontaktinformationen zum Softwarewartungsprogramm OT Protect finden Sie unter: https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. Die Support-Services werden von einem Support-Standort erbracht, der als örtlicher Standort für die installierte Software zuständig ist, oder von einem von OTC festgelegten anderen Support-Standort.

2.1.2 Ansprechpartner

Support-Services werden einem oder mehreren von Ihnen benannten Mitarbeitern bereitgestellt, die hier als „Ansprechpartner” bezeichnet werden. Ihre Ansprechpartner leisten den Support für die Endbenutzer der unter den Vertrag fallende Software.

Die Ansprechpartner müssen über ausreichende Kenntnisse der unter den Vertrag fallenden Software und Administratorberechtigungen für diese Software verfügen, um dem OTC Support die Informationen bereitstellen und die Maßnahmen ergreifen zu können, die zur Lösung der Support-Anfrage wie unten beschrieben erforderlich sind. Beachten Sie, dass es sich bei den Ansprechpartnern im Allgemeinen um die Administratoren oder andere technische Mitarbeiter Ihres Unternehmens handelt.

Sie können bis zu drei Ansprechpartner benennen, sofern Sie nicht mehr als 5.000 Endanwender lizenziert haben. In diesem Fall kann OT die geeignete Anzahl von Ansprechpartnern von Fall zu Fall entsprechend der Größe Ihrer OTC Softwareinstallation festlegen. Die Ansprechpartner können den OTC Support in der Region kontaktieren, in der sich der Ansprechpartner befindet.

2.1.3 Unterstützte Versionen

OTC verwendet branchenübliche Standard-Versionsnummernprotokolle zur Bezeichnung der Version der abgedeckten Software. Beispielsweise durch die Kombination einer Hauptversionsnummer, einer Nebenversionsnummer, einer Punktversionsnummer und einer Service Pack-Versionsnummer (oder Build-Nummer); oder by durch die Kombination einer Hauptversionsnummer, einer Nebenversionsnummer mit Punkt, einer Nebenversionsnummer mit Buchstabe und einer Service Pack-Versionsnummer (sie gemeinsam als „Version“ bezeichnet werden). Service Packs sind in technischer Hinsicht gleichbedeutend mit einer neuen Punktversion. Sie unterscheiden sich davon

nur dadurch, dass im Installationsprozess eines Service Packs (sofern er wie von OTC beschrieben durchgeführt wird) im Grunde alle Konfigurationen der aktuellen Punktversion beibehalten werden. In diesem Handbuch wird eine Version als eine Instanz der abgedeckten Software betrachtet, die von OTC mit einer eindeutigen Versionsnummer freigegeben wurde.

Es wird dringend empfohlen, die jeweils aktuellste Version der abgedeckten Software auszuführen. OTC unterstützt jede Haupt-/Nebenversion (z. B. 9.x) der abgedeckten Software über einen Zeitraum von sechsunddreißig (36) Monaten nach der allgemeinen Freigabe der Haupt-/Nebenversion für die OTC Kunden.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Ein zusätzlicher optionaler Service ist für Abonnenten verfügbar, die auch nach dem oben beschriebenen Zeitraum von sechsunddreißig (36) Monaten Support Services für Versionen der abgedeckten Software erhalten möchten.
- Andere Vorteile, z. B. der Zugang zum Kundenportal, stehen Ihnen unabhängig von der Version der abgedeckten Software, die Sie ausführen, weiterhin zur Verfügung, solange Sie Abonnent des Softwarewartungsprogramms OT Protect sind.

2.1.4 SDK Support

OT Protect Software Development Kit (SDK) Support bietet nur Unterstützung bei Support-Anfragen, die sich ausschließlich auf Folgendes beziehen: (a) die Installation; (b) die Konfiguration einer OTC Entwickleranwendung (z. B. IDE (Integrated Development Environment, integrierte Entwicklungsumgebung)) oder zugehörige Software, die zur Einrichtung einer geeigneten Entwicklungs- oder Programmierumgebung erforderlich ist, die mit den unterstützten Umgebungen oder Anwendungen konsistent ist; und (c) die Analyse von Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der OTC Entwickleranwendung. Zur Klarstellung: SDK Support schließt nicht den Support zur Unterstützung des Code-Debugging, Unterstützung beim Schreiben von Code, die Überprüfung von Code oder allgemeine Unterstützung bei der Programmierung ein.

2.1.5 Sprache

Die Kommunikation im Zusammenhang mit einer Support-Anfrage geschieht in englischer Sprache, sofern das für die Bearbeitung zuständige Support Center nach dem Ermessen von OTC nicht als Erleichterung für den Kunden die Kommunikation in einer anderen Sprache anbietet. OTC ist möglicherweise nicht in der Lage, Informationen in einer anderen Sprache als Englisch bereitzustellen, wenn eine Support-Anfrage an ein anderes Support Center weitergeleitet wird.

2.2 Übermittlung einer Support-Anfrage

Support-Services werden im Rahmen des Softwarewartungsprogramms OT Protect bereitgestellt, um die Vorfälle zu bearbeiten, die von Abonnenten im Zusammenhang mit Leistungsproblemen oder Problemen der Nutzung gemeldet wurden. Leistungs- und Nutzungsprobleme sind Situationen, in

denen das Verhalten der abgedeckten Software deutlich von dem in der zum Produkt gehörigen Benutzerdokumentation abweicht. Allgemein können Leistungs- oder Nutzungsprobleme durch Folgendes verursacht werden: 1) Softwarefehler oder -mängel (bezüglich Design, Programmierung oder Architektur der abgedecketen Software), 2) Bedienungs- oder Konfigurationsfehler (bezüglich der Nutzung der abgedeckten Software oder der Installation, Konfiguration oder Einrichtung der abgedeckten Software) oder 3) Umgebungsfehler (bezüglich des Netzwerks, der Hardware oder des Betriebssystems des Abonnenten). Einige Leistungs- und Nutzungsprobleme werden durch die abgedeckte Software verursacht, andere werden vom Abonnenten verursacht, bei manchen Problemen entzieht sich die Ursache oder Kontrolle sowohl OTC als auch dem Abonnenten, und wiederum andere Probleme können eine Kombination von Ursachen haben. Abhängig von der Ursache des Leistungs- oder Nutzungsproblems, kann u. U. OTC eine erfolgreiche Lösung wie nachfolgend in Abschnitt 2.4 beschrieben bereitstellen.

Support-Anfragen bezüglich Support-Services zur Problembehandlung sollten von einem Ansprechpartner entweder über das Kundenportal unter https://knowledge.opentext.com oder die Customer Self-Service App übermittelt werden, die für iOS-, Android- und BlackBerry-Geräte verfügbar ist und von der Website https://css.opentext.com heruntergeladen werden kann. Diese Customer Self-Service-Tools erstellen automatisch für alle Support-Anfragen ein sogenanntes „Trouble Ticket“ und senden Ihnen automatisch die zugehörige Trouble Ticket-Nummer zu.

Sie sind zu Folgendem verpflichtet:

- Bereitstellen der Informationen für den OTC Support, die zur Klassifizierung und Protokollierung der Support-Anfrage erforderlich sind (siehe Abschnitt 2.3.2).
- Wenn möglich, Angeben der Trouble Ticket-Nummer in jeder Kommunikation mit dem OTC Support.

2.3 OTC Reaktion auf eine Support-Anfrage

2.3.1 Erledigung der Support-Anfrage

Support-Anfragen werden wie folgt erledigt:

(a) Wenn die Support-Anfrage ein OTC Standardprodukt oder ein Produkt betrifft, das von einem offiziellen OTC Partner, für den OTC Support-Services bereitstellt, entwickelt wurde, dann wird das Trouble Ticket an den OTC Support zur Klassifizierung und Problemlösung (wie unten beschrieben) weitergeleitet.

(b) Wenn die Support-Anfrage ein Produkt betrifft, das von einem Dritten entwickelt wurde, dann wird die Support-Anfrage an diesen Dritten weitergeleitet. Der OTC Support kann nach dem Ermessen von OTC den Dritten in Ihrem Namen kontaktieren oder von Ihnen verlangen, den Dritten direkt zu kontaktieren.

(c) Wenn die Quelle der Support-Anfrage unbestimmt ist, wird das Trouble Ticket zur weiteren Untersuchung an den OTC Support weitergeleitet. Sobald die Quelle der Support-Anfrage ermittelt wurde, wird sie, wie oben in Abschnitten 2.3.1. (a) und (b) beschrieben, erledigt.

(d) Wenn es sich bei der Quelle der Support-Anfrage um Ihre Hardware, Ihr Betriebssystem, Ihre Datenbank, Ihren Webserver, Ihre Browsersoftware oder eine andere Anwendung, die nicht von OTC stammt, handelt, dann kann OTC versuchen, sofern möglich, eine Arbeitslösung (siehe Beschreibung unten) bereitzustellen und/oder kann das Problem, sofern möglich, dem betreffenden Hersteller zur Problemlösung melden.

2.3.2 Klassifizierung der Support-Anfragen

Jede Support-Anfrage wird vom OTC Support wie folgt klassifiziert:

(a) **Critical (Kritisch)** - Eine Support-Anfrage wird als Kritisch eingestuft, wenn das gemeldete Leistungsproblem dazu führt, dass die Software nicht mehr funktionstüchtig ist, oder verhindert, dass die abgedeckte Software im abgesicherten Modus genutzt werden kann. „Abgesicherter Modus“ bedeutet, dass die abgedeckte Software, wie in der zugehörigen Dokumentation ausgeführt, von Ihren Benutzern zu internen Unternehmenszwecken und nicht zu Testzwecken genutzt wird.

(b) **Serious (Ernst) -** Eine Support-Anfrage wird als Ernst eingestuft, wenn das gemeldete Leistungsproblem die Leistung der abgedeckten Software erheblich beeinträchtigt oder Ihre Nutzung der abgedeckten Software im Abgesicherten Modus deutlich einschränkt. Die Klassifizierung Erst umfasst keine Fragen bezüglich der Nutzung und Konfiguration der abgedeckten Software.

(c) **Normal** - Eine Support-Anfrage wird als Normal eingestuft, wenn das gemeldete Leistungsproblem eine Frage bezüglich der Nutzung oder Konfiguration der abgedeckten Software oder einen kleinen Mangel der abgedeckten Software betrifft, die Ihre Nutzung der abgedeckten Software im Abgesicherten Modus nicht deutlich einschränkt.

In der Regel gilt, dass eine Support-Anfrage zu einem Nicht-Produktionssystem eine Stufe tiefer klassifiziert wird als die gleiche Support-Anfrage zu einem Produktionssystem.

OTC berücksichtigt Ihre Bitte, eine Support-Anfrage neu einzustufen, nach Treu und Glauben vor der Problemlösung.

2.3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit für eine Support-Anfrage wird durch deren Klassifizierung bestimmt. Die Reaktionszeiten werden ab dem Zeitpunkt, zu dem die Support-Anfrage bei OTC eingegangen ist, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Arbeiten aufgenommen werden, die zum Versuch zur Lösung der Support-Anfrage notwendig sind, innerhalb der Geschäftszeiten der örtlichen OTC Support-Niederlassung gemessen. Die Antwortzeiten sind Zielwerte und können nicht unter allen Umständen von OTC garantiert werden.

Folgende Reaktionszeiten gelten:

- Für eine als Kritisch klassifizierte Support-Anfrage: 1 Stunde
- Für eine als Ernst klassifizierte Support-Anfrage: 2 Stunden
- Für eine als Normal klassifizierte Support-Anfrage: 4 Stunden

2.3.4 Management-Eskalationsprozess

Nicht gelöste Support-Anfragen werden den folgenden ungefähren Richtlinien entsprechend an das OTC Management eskaliert (Angabe ab dem Eingang der Support-Anfrage beim OTC Support):

1. Ungelöste Support-Anfragen, die als Kritisch oder Ernst eingestuft wurden, werden innerhalb von vier Stunden an den Manager Product Support von OTC, nach einem Tag an den Senior Director, Customer Support, nach drei Tagen an den Vice-President, Customer Support, nach fünf Tagen an den Corporate EVP, und in bestimmten Fällen nach zehn Tagen an den President und CEO von OTC weitergeleitet.

2. Ungelöste Support-Anfragen, die als Normal eingestuft wurden, werden innerhalb von sieben Tagen an den Manager Product Support von OTC, nach einundzwanzig (21) Tag an den Senior Director, Customer Support, nach dreißig (30) Tagen an den Vice-President, Customer Support, nach sechzig (60) Tagen an den Corporate EVP, und in bestimmten Fällen nach neunzig (90) Tagen an den President und CEO von OTC weitergeleitet.

2.4 Lösung der Support-Anfrage

Der OTC Support muss versuchen, jede Support-Anfrage, unabhängig von deren Klassifizierung, durch das Angebot von technischem Rat, Finden einer vorhandenen Arbeitslösung oder Erstellen einer neuen Arbeitslösung mit dem unten in Abschnitt 2.4 beschriebenen Verfahren zu behandeln. Mit „Arbeitslösung“ ist eine alternative Methode zur Nutzung der abgedeckten Software gemeint, welche die betroffene Funktionalität der abgedeckten Software nicht erheblich beeinträchtigt, wozu auch die Nutzung eines anderen Softwareprodukts als Ersatz gehören kann.

2.4.1 Lösung kritischer Support-Anfragen

Wenn Support-Anfragen, die von OTC als Kritisch eingestuft und durch Mängel in der abgedeckten Software verursacht werden, durch die Bereitstellung technischer Beratung durch OTC Support nicht gelöst wurde und wenn keine Arbeitslösung gefunden oder zur Lösung der Support-Anfrage erstellt werden kann, dann bemüht sich der OTC Support in wirtschaftlich vertretbarem Umfang, einen Product Patch zur Lösung der Support-Anfrage zu entwickeln, und für Sie bereitzustellen. Ein „Product Patch“ ist ein Software-Objekt, das zur Bearbeitung einer Support-Anfrage erstellt wird.

Wenn der Product Patch allerdings an alle Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect verteilt werden muss, dann wird er zuerst der Abteilung System Testing von OTC zur Verfügung gestellt. Diese Abteilung führt eine Reihe von Regressionstests auf allen unterstützten Plattformen durch, auf denen der Product Patch installiert wird. In einem solchen Fall wird dieser Product Patch

im Rahmen der nächsten geplanten Product Patch-Freigabe oder Freigabe der nächsten Service Pack-Version weitergegeben.

2.4.2 Lösung erster Support-Anfragen

Bei Support-Anfragen, die von OTC als Ernst eingestuft wurden, kann sich OTC für die Entwicklung eines Product Patch entscheiden. Wenn ein Product Patch erstellt wird, wird er im Rahmen der nächsten geplanten Product Patch-Freigabe oder Freigabe der nächsten Service Pack-Version verteilt.

2.4.3 Lösung von normalen Support-Anfragen

Product Patches für Support-Anfragen, die von OTC als Normal eingestuft wurden, werden im Allgemeinen in die nächste Versionsfreigabe von OTC aufgenommen.

2.4.4 Unterstützung vor Ort

Unterstützung vor Ort ist für Produkte und Lösungen von OTC verfügbar und wird nach Zeit- und Materialaufwand abgerechnet. Dieser Service wird vom Customer Support erbracht und kann Arbeitslösungen oder Unterstützung bei Konfigurationsänderungen im Rahmen der Lösung einer offenen Support-Anfrage umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein.

2.4.5 Bedingungen der Lösung einer Support-Anfrage

OTC ist nur dann verpflichtet, eine Lösung für Ihre Support-Anfrage bereitzustellen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie haben alle der aktuell verfügbaren relevanten Software-Updates installiert und implementiert, einschließlich Product Patches, Service Packs oder andere Software-Updates, oder tun dies, wenn OTC Support Sie dazu auffordert. OTC Support fordert Sie dazu auf, wenn berechtigte Gründe zur Annahme vorliegen, dass die Installation und Implementierung zur Lösung Ihrer Support-Anfrage erforderlich ist, UND

- Sie verwenden die abgedeckte Software auf Hardware und mit Software von Dritten, die von OTC genehmigt wurde, oder wie in den Hinweisen zur Produktversion angegeben; UND

- Die Support-Anfrage wurde nach Maßgabe von OTC (a) nicht von Ihnen verursacht, einschließlich Ihrer Nutzung des Development Kit; (b) von keinem Dritten verursacht; (c) nicht durch von OTC Consulting Services durchgeführten Arbeiten verursacht; oder (d) nicht durch die Betriebsumgebung, Datenbank, andere Anwendungen oder Programme, Kommunikationsnetzwerke oder Hardware verursacht; UND

- Ihr Ansprechpartner ist verfügbar, um sich aktiv an der Diagnose, an Test und der Lösung in Zusammenarbeit mit OTC beteiligen zu können. OTC behält sich das Recht vor, seine in diesem Handbuch beschriebenen Verpflichtungen während aller Zeiträume, in denen kein kompetenter Ansprechpartner für eine solche Zusammenarbeit verfügbar ist, auszusetzen.

- Ihr Ansprechpartner hat innerhalb eines vertretbaren Zeitraums nach dem Installationsdatum das von OTC benötigte Training erhalten (die Gebühren für dieses Training sind nicht im Softwarewartungsprogramm OT Protect enthalten, UND
- Sie haben OTC alle Informationen bereitgestellt, die erforderlich sind, damit OTC die Support-Anfrage reproduzieren kann; UND
- Sie gewähren OTC, falls erforderlich, Remotezugriff auf das System, für das die Support-Anfrage gestellt wurde. Dieser Remotezugriff wird nur im Kontext der Problembehandlung genutzt.

3. Software-Updates

Software-Updates werden Ihnen im Rahmen des Softwarewartungsprogramms OT Protect ohne Zusatzkosten zur Verfügung gestellt, wenn solche Software-Updates für alle Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect allgemein veröffentlicht werden. Das Abonnement des Softwarewartungsprogramms OT Protect muss zum Zeitpunkt der Freigabe und Anfrage bestehen, um diese Updates zu erhalten. Abonnenten werden in regelmäßig erscheinenden Informationsbulletins über neue Softwareversionen benachrichtigt. Software-Updates können neue Versionen der abgedeckten Software und Product Patches enthalten.

4. Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen gelten für das Softwarewartungsprogramms OT Protect:

- Das in diesem Handbuch beschriebene Softwarewartungsprogramm OT Protect gilt nur für die abgedeckte Software und nicht für Änderungen, Leistungen oder Services, die von Mitarbeitern von OTC Consulting Services oder Dritten bereitgestellt wurden.
- OTC behält sich das Recht vor, jederzeit ohne vorherige Ankündigung alle Teile dieses Handbuch ändern zu können. Sie werden jedoch rechtzeitig per E-Mail, in schriftlicher Form oder eine Mitteilung im Kundenportal über solche Änderungen benachrichtigt (wenn eine solche Änderung den Service beeinträchtigen kann).
- Abgesehen von den in diesem Handbuch beschriebenen ausdrücklichen Garantien und Zusagen, lehnt OTC jegliche gesetzlichen oder stillschweigenden Gewährleistungen ab, soweit nach anwendbarem Recht zulässig. Insoweit gesetzliche Gewährleistungen und Garantien gelten, die nicht ausgeschlossen werden können, werden diese gesetzlichen Gewährleistungen und Garantien in dieses Handbuch aufgenommen und die Haftung von OTC bei Verletzung dieser Gewährleistungen und Garantien optional auf die erneute Bereitstellung der Services des Softwarewartungsprogramms OT Protect beschränkt.
- Sofern nicht anderweitig in schriftlicher Form in einem Ausgehandelten Vertag vereinbart und in dem durch anwendbare Gesetzte erlaubtem Umfang wird die Haftung von OTC im Zusammenhang mit der Bereitstellungen von Services im Rahmen des Softwarewartungsprogramms OT Protect auf den Betrag beschränkt, der von Ihnen für die

Bereitstellung der o. g. Services als Gebühr im Jahr vor dem Auftreten des Haftungsfalls an OTC gezahlt wurde.

- Die Verpflichtungen von OTC Support-Anfragen und/oder andere Leistungsprobleme zu bearbeiten, wird streng auf die in diesem Handbuch beschriebenen Verpflichtungen beschränkt.
- Alle Software-Updates, neuen Versionen der abgedeckten Software, Product Patches und Service Packs werden wie besehen bereitgestellt und OTC gibt keinerlei, weder ausdrückliche, stillschweigende noch gesetzliche Gewährleistungen in Bezug auf diese Software-Updates, neuen Versionen der abgedeckten Software, Product Patches und Service Packs.

5. Laufzeit und Verlängerung

5.1 Anfängliche Laufzeit und Verlängerung

Die anfängliche Laufzeit des Softwarewartungsprogramms OT Protect beträgt zwölf Monate ab dem Datum, an dem die abgedeckte Software von OTC an Sie geliefert wurde. Sofern keine der beiden Parteien 90 Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit den Vertrag schriftlich kündigt, wird das Software-Wartungsprogramm um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten verlängert, und zwar ab dem Tag, der dem Ablaufdatum der aktuellen Laufzeit (dem "Fälligkeitsdatum") folgt. Sie sind verpflichtet, vor Beginn der Laufzeit die gesamte fällige Jahresgebühr für das Softwarewartungsprogramm Protect für die abgedeckte Software, die Sie von OTC lizenziert haben, zu zahlen. Wenn Sie dieser Zahlungsverpflichtung nicht nachkommen, kann OTC die gesamte OT Protect Software oder Teile davon außer Betrieb nehmen. Diese Außerkraftsetzung entbindet Sie nicht von Ihren Zahlungsverpflichtungen bezüglich der fälligen Gebühr für das Softwarewartungsprogramm Protect. OTC darf die Jahresgebühr in aufeinanderfolgenden Softwarewartungslaufzeiten nicht um mehr als 10 % des Preises der vorangegangenen Laufzeit erhöhen.

5.2 Ergänzungen

Die anfängliche Laufzeit für das Softwarewartungsprogramm OT Protect für zusätzliche abgedeckte Software, die von Ihnen zwischen nach Beginn und vor Ablauf der Laufzeit des Softwarewartungsprogramms lizenziert wurde, beträgt zwölf Monate ab dem Tag, an dem die zusätzliche abgedeckte Software von OTC an Sie geliefert wurde. Die zweite Laufzeit für das Softwarewartungsprogramm OT Protect für diese zusätzliche abgedeckte Software und die fälligen Gebühren werden anteilig berechnet, sodass diese Laufzeit an dem Jahrestag, der dem Beginn der zweiten Laufzeit des Softwarewartungsprogramm OT Protect für diese zusätzliche abgedeckte Software folgt, endet, damit alle Laufzeiten für das Softwarewartungsprogramm OT Protect für alle abgedeckten Softwareprodukte, die von Ihnen lizenziert wurden, zum gleichen Termin enden.

5.3 Reduzierungen

Alle Anfragen, die Vereinbarung für das Softwarewartungsprogramm OT Protect für eine geringer Anzahl von Lizenzen oder Modulen zu verlängern, fallen derzeit unter Wartung und Support und

müssen schriftlich innerhalb von 90 Tagen vor dem Ablauf der aktuellen Laufzeit an OTC übermittelt werden. Es liegt im alleinigen Ermessen von OTC, Anfragen zur Anpassung an die verbleibende Software zu akzeptieren. Wenn OTC eine solche Anfrage akzeptiert, muss OTC nur Software-Updates und Software-Support für die Anzahl und den Typ der Lizenzen bereitstellen, die in der verbleibenden Software enthalten sind, für welche die Laufzeit für Wartung und Support verlängert wird. Die Wartungsgebühren für die verbleibende Software werden entsprechend dem aktuellen Listenpreis für OT Protect Software Maintenance neu festgelegt und können den bisherigen Preis übersteigen. In diesem Fall können die für jede Lizenz anfallenden Gebühren sich von früheren Laufzeiten unterscheiden (z. B. sind zuvor gewährte Rabatte nicht anwendbar).

5.4 Ablauf und Wiedereinsetzung

Wenn Sie sich gegen die Verlängerung der Laufzeit des Softwarewartungsprogramms OT Protect für die abgedeckte Laufzeit entscheiden, können Sie nach Absprache mit OTC die Services des Softwarewartungsprogramms OT Protect für die besagte abgedeckte Software nach Ablauf der Laufzeit einkaufen. Allerdings müssen Sie neben der Gebühr für die neue Laufzeit, die mindestens 12 Monate betragen muss, die Gebühren bezahlen, die fällig geworden wären, wenn Sie das Softwarewartungsprogramm OT Protect ohne Unterbrechung weiter abonniert hätten. Für die Gebühren, die für die Wiedereinsetzung des Softwarewartungsprogramms OT Protect anfallen, wird für jeden verstrichenen Monat, einschließlich des Monats der Wiedereinsetzung, eine Zusatzgebühr erhoben.

Für die künftige Wiedereinsetzung für entfernte Software im Rahmen der im Abschnitt 5.3 beschriebenen Reduzierung fallen Wartungsgebühren und Zusatzgebühren für die verstrichenen Monate an.

OTC bestätigt diese Wiedereinsetzungsgebühren zu dem Zeitpunkt, zu dem die Anfrage zur Wiedereinsetzung gestellt wird.

Anlagen

- **Anlage 1** - Kundenportal
- **Anlage 2** – OpenText Support -Lebenszyklus

Anlage 1 – Kundenportal

OpenText Online-Support: Mit OTC Software als zugrunde liegende Technologie stellt das Portal ein Kommunikationsforum für OTC, die Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect und seine Partner bereit. Das Kundenportal bietet Zugang zu:

- **Knowledge Base**: Eine technische Knowledge Base ist für alle Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect verfügbar. Diese Knowledge Base enthält Artikel, die technische Tipps, bekannte Probleme und Produktbulletins beschreiben.
- **Customer Self-Service**: Öffnen Sie neue Trouble Tickets, aktualisieren Sie vorhandene Tickets oder überprüfen Sie den Status zuvor eröffneter Tickets zu jedem beliebigen Zeitpunkt. Über das Kundenportal können Sie den Status von aktuell von OpenText Research & Development untersuchten Problemen anzeigen, einschließlich Mängel und Verbesserungsvorschläge. Zudem können Sie alle aktiven und vorherigen Support-Verträge mit OpenText überprüfen.
- **Dokumentation**: Die gesamte OpenText Produktdokumentation ist indiziert und kann durchsucht werden. Das Online-System hilft den Benutzern, schnell die notwendigen Informationen zu finden, die sonst in gedruckten Benutzerhandbüchern enthalten sind.
- **Diskussionsforen**: Abonnenten haben Zugriff auf die verschiedenen Diskussionsgruppen. Diese Diskussionen ermöglichen die Kommunikation mit anderen Abonnenten und OTC Mitarbeitern zu verschiedenen Produkten, Services und Branchenkonzepten.
- **Downloads**: Dieser Bereich ermöglicht es Abonnenten, Patches und Module herunterzuladen. Einige Module werden kostenfrei verteilt, andere werden zum Verkauf angeboten. Die berechtigungsbasierte Struktur ermöglicht einen komfortablen Zugriff auf die entsprechenden gekauften Module. Dieser Bereich enthält auch Links zu Add-Ons, Patches und Service Packs von Dritten.
- **Kommunikation**: Alle Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect erhalten regelmäßige Benachrichtigungen mit wertvollen Informationen zu Support-Problemen und neuen Produkten oder Produktversionen.
- **Bearbeitung von Verbeserungsvorschlägen**: Abonnenten des Softwarewartungsprogramms OT Protect werden gebeten, Vorschläge und Ideen zur Verbesserung der OTC Produkte mithilfe einer Service-Anfrage zu übermitteln.

Anlage 2 – OpenText Support Lifecycle[1]

OpenText stellt Patches und Bug Fixes für jede Version der abgedeckten Software über einen Zeitraum von sechsunddreißig (36) Monaten nach der allgemeinen Freigabe der Version bereit.

Was bedeutet ‚Aktuelle Wartung'?

Wenn eine neue Version eines OpenText Produkt freigegeben wird, gilt es für einen Zeitraum von sechsunddreißig (36) Monaten ab dem Freigabedatum als Produkt in Rahmen der ‚Aktuellen Wartung". Produkte im Rahmen der ‚Aktuellen Wartung' unterliegen allen Beschränkungen, die in diesem Handbuch beschrieben werden, darunter Abschnitt 2.4.5 und 4, profitieren von dedizierten R&D Mitarbeitern und zeichnen sich durch folgende Merkmale aus:

- Unbeschränkte Anzahl von Support-Anfragen über das Kundenportal, Customer Self Service App oder herkömmliche Kanäle (Telefon, E-Mail usw.).
- Service Packs und/oder Patches.
- Die Fähigkeit, Hot Fixes anzufordern.
- Die Fähigkeit, Produktmängel zu melden.
- Die Fähigkeit, Verbesserungen oder neue Features anzufordern.
- Zugriff auf die Online-Dokumentation.
- Zugriff auf technische Artikel und Diskussionsforen im Kundenportal.
- Zugriff auf technische Webinars und Veranstaltungen.
- Zugriff auf Global Service-Angebote (gebührenpflichtig)

Was bedeutet ‚Instandhaltungswartung'?

Nach dem 36. Monat ist der Zeitraum der ‚Aktuellen Wartung' abgelaufen und für die Produktversion beginnt die Lebenszyklusphase der ‚Instandhaltungswartung'. Während dieser Phase des Lebenszyklus sind die folgenden Support-Services noch verfügbar:

- Unbeschränkte Anzahl von Support-Anfragen über das Kundenportal, Customer Self Service App oder herkömmliche Kanäle (Telefon, E-Mail usw.).
- Zugriff auf die Online-Dokumentation.

---

[1] Applicable to most, not all, OTC software. Contact your OpenText Support Team to confirm whether your product suite offers this program.

- Zugriff auf technische Artikel und Diskussionsforen im Kundenportal.
- Zugriff auf technische Webinars und Veranstaltungen.
- Zugriff auf Global Service-Angebote (gebührenpflichtig)

Wenn ein Produkt als in der Phase ‚Instandhaltungswartung' befindlich gilt, ist das Kernentwicklungsteam mit anderen Arbeiten beschäftigt und es werden keine neuen Service Packs und Patches mehr allgemein freigegeben. Produktmängel und Verbesserungsvorschläge können nach wie vor eingesendet werden, das Kernentwicklungsteam stellt jedoch die Arbeit an diesen Punkten ein. Die Migration zu einer aktuellen Wartungsversion kann erforderlich sein.

Wenn Sie nicht auf eine Version in der Phase ‚Aktuelle Wartung' aktualisieren können, bietet OpenText das kostenfreie OT Protect Superseding Program an. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrer örtlichen Support-Niederlassung.

Fragen?

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem örtlichen OpenText Support-Team.

Informationen zu OpenText

OpenText stellt Enterprise Information Management-Software bereit, die Unternehmen jeder Größe und jeder Branche in die Lage versetzt, ihre unstrukturierten Geschäftsdaten in ihrem Rechenzentrum oder in der Cloud zu verwalten, zu schützen und zu nutzen. Bereits mehr als 50.000 Unternehmen verwenden bereits OpenText Lösungen, um von ihren Informationen optimal profitieren zu können. Weitere Informationen zu OpenText (NASDAQ: OTEX; TSX: OTC) finden Sie unter www.opentext.com.

www.opentext.com

NORDAMERIKA +800 499 6544 • USA +1 847 267 9330 • DEUTSCHLAND +49 89 4629 0 • GROSSBRITANNIEN +44 0 1189 848 000 • AUSTRALIEN +61 2 9026 3400

Copyright ©2012-2013 Open Text Corporation

OpenText is a trademark or registered trademark of Open Text SA and/or Open Text ULC. The list of trademarks is not exhaustive of other trademarks, registered trademarks, product names, company names, brands and service names mentioned herein are property of Open Text SA or other respective owners. Alle Rechte vorbehalten. For more information, visit: http://www.opentext.com/2/global/site-copyright.html SKU#