

# Dienstleistungsvereinbarung

## (Standardversion)

---

### Inhaltsverzeichnis

I-	Präambel.....	2
1 -	Definitionen.....	2
2 -	Allgemeiner Umfang und Ziele.....	3
1	Umfang.....	3
2	Stakeholder.....	3
3	Ziele.....	3
II-	Pflichten.....	4
1 -	Lizenznehmer.....	4
2 -	Lokale Vertretung des Lizenzgebers.....	4
3 -	Lizenzgeber.....	4
4 -	Vertraulichkeit.....	5
III-	Servicedetails.....	6
1 -	Umfang.....	6
1.1	Eingeschlossene und ausgeschlossene Wartungsdienste.....	6
1.2	Dauer.....	6
1.3	Bestimmung von Vorfällen.....	7
2 -	Serviceverwaltung.....	7
2.1	Wartungsservices für das Softwareprodukt.....	7
2.2	Updates und Upgrades.....	7
3 -	Supportdienste.....	8
3.1	Angelegenheit.....	8
3.2	Methoden.....	8
3.3	Klassifizierung.....	8
3.4	Meldung.....	9
3.5	Lösung:.....	10

# I- Präambel

---

## 1 - Definitionen

*Alle nicht definierten, groß geschriebenen Wörter in dem vorliegenden Dokument werden in der Endnutzer-Lizenzvereinbarung definiert.*

„**Vereinbarung**“: bezeichnet die vorliegende Dienstleistungsvereinbarung.

„**Aktuelle Version**“: bezeichnet die letzte dem Lizenznehmer mitgeteilte oder bereitgestellte Version.

„**Vorfall**“: bezeichnet eine nicht geplante Unterbrechung, Störung oder Qualitätsminderung der normalen Funktionsweise des Softwareprodukts, deren Ursache ausschließlich in dem Softwareprodukt liegt. Erhebliche Nichtkonformitäten hinsichtlich der Dokumentation können auch als „Vorfall“ bezeichnet werden.

„**Geübter Nutzer**“: bezeichnet einen Nutzer, der erfolgreich an einem Fortbildungskurs oder einer vergleichbaren Qualifizierung teilgenommen hat und regelmäßig Veranstaltungen zu Aktualisierungen besucht.

„**Schlüsselnutzer**“: bezeichnet einen geübten Nutzer, der vom Lizenznehmer autorisiert wurde, Vorfälle zu melden.

„**Problem**“: bezeichnet die Frage eines Lizenznehmers, eine Informationsanfrage oder einen Vorfall, der bei der lokalen Vertretung des Lizenznehmers oder dessen Geschäftsleitung gemeldet wurde.

„**Version**“: bezeichnet eine vollständige, kommerzielle Version des Softwareprodukts, die als Erweiterung der vorherigen Version desselben Softwareprodukts herausgegeben wurde.

„**Reaktion**“: bezeichnet die erste Reaktion der lokalen Vertretung des Lizenzgebers oder von dessen Geschäftsleitung angesichts eines vom Lizenznehmer gemeldeten Vorfalls, bei der der Erhalt einer Supportanfrage bestätigt oder ein Vorfall einschließlich der Art oder Ursache des Vorfalls beantwortet werden kann.

„**Lösung**“: bezeichnet die letzte Phase eines Vorfalls, bei der eine Übergangslösung bereitgestellt oder eine Software-Wartungslösung installiert werden kann, mit der ein Problem gelöst wird, oder, wenn trotz erheblicher Bemühungen keine Lösung gefunden werden kann, der Lizenznehmer erhält auf Anfrage eine Erklärung. Ein Vorfall, für den eine endgültige Lösung gefunden werden konnte, wird als „geschlossen“ bezeichnet.

„**Softwarewartung**“: ist die Änderung eines Softwareprodukts, um einen Vorfall zu beheben oder die Leistung oder andere Merkmale anzupassen oder zu korrigieren.

„**Stakeholder**“: ist eine Entität, die zu irgendeinem Zeitpunkt und zu einem gewissen Grad an den in der vorliegenden Dienstleistungsvereinbarung beschriebenen Prozessen beteiligt ist.

„**Technischer Support**“: soll geübten Nutzern ein Grundverständnis der Verwendung des Softwareprodukts vermitteln, wenn Probleme oder Vorfälle auftreten. Er umfasst keine Schulungen, Anpassungen oder andere Supportdienste und gilt nicht für Fragen, die allein die Betriebssysteme, Hardware oder andere Programme betreffen, die auf der Hardware des Lizenznehmers ausgeführt werden.

„**Technische Unterstützung**“: soll geübten Nutzern zusätzliche, fortgeschrittenere Beratungs- und Entwicklungsunterstützung bieten, wenn sie besonderen Herausforderungen während der normalen Verwendung des Softwareprodukts begegnen, zum Beispiel bei der Anpassung von Geschäftsprozessen, der Einrichtung von Mesh- oder Modellparametern oder der Änderung von konstruierten Modellen.

„**Übergangslösung**“: ist eine Technik oder Information, die die negativen Auswirkungen von Vorfällen auf den Betrieb des Softwareprodukts mindert. Eine Übergangslösung stellt möglicherweise nicht die vollständige Konformität des Softwareprodukts gemäß der Dokumentation wieder her.

## 2 - Allgemeiner Umfang und Ziele

### 1 Umfang

Diese Vereinbarung stellt eine Dienstleistungsvereinbarung zwischen dem Lizenznehmer und dem Lizenzgeber (an dessen Stelle die lokale Vertretung von ESI auftritt) dar, um Support- und Wartungsdienste für das Softwareprodukt anzubieten.

Der Lizenzgeber bestimmt, falls die Lizenz für das Softwareprodukt für mehrere Länder gewährt wird, die nächste zuständige lokale ESI-Vertretung und teilt dem Lizenznehmer (falls nicht bereits in einem früheren kommerziellen Angebot geschehen) die entsprechenden Namen, Anschriften und Kontaktdaten mit.

Der Support und die Wartung des Softwareprodukts umfassen keine Schulungen, Anpassungen oder technische Unterstützung bezüglich spezifischer Herausforderungen, denen der Lizenznehmer begegnen kann. Zusätzliche Services wie die Anpassung von Geschäftsprozessen oder Hilfe bei der Konstruktion oder Modifikation von Modellen, ist als zusätzliche technische Unterstützung zu betrachten und erfordert eine separate Geschäftsvereinbarung mit dem Lizenznehmer.

Der Support und die Wartung des Softwareprodukts umfasst nicht die Beantwortung von Fragen, die allein die Betriebssysteme, Hardware oder andere Programme betreffen, die auf der Hardware des Lizenznehmers ausgeführt werden.

### 2 Stakeholder

Der Lizenzgeber oder die lokale Vertretung des Lizenzgebers und der/die Lizenznehmer sind die **primären Stakeholder** der vorliegenden Vereinbarung. Im Falle einer Wide Area Network(WAN)-Lizenz können je nach Umfang des Vertrags mehrere lokale Vertreter des Lizenzgebers involviert werden.

An dieser Dienstleistungsvereinbarung können aus folgenden Gründen **sekundäre Stakeholder** beteiligt sein:

- Der Lizenzgeber ist Inhaber eines Unternehmens mit Partnern in aller Welt, die auf verschiedene Bereiche spezialisiert sind.
- Die Entwickler des Softwareprodukts können für Partner des Lizenzgebers oder für Dritte arbeiten, deren Produkte vom Lizenzgeber veröffentlicht werden.

Eine ausführliche Liste der Personen, die an einem relevanten Vorfall beteiligt sind, ist auf schriftliche Anfrage beim Lizenzgeber erhältlich.

### 3 Ziele

Diese Vereinbarung verfolgt folgende Ziele:

- Eindeutige Information zur Serviceverteilung, den Zuständigkeiten, Rollen und Verantwortlichkeiten bereitstellen.
- Eine klare, präzise und messbare Beschreibung der dem Lizenznehmer erbrachten Dienstleistungen bereitstellen.

## II- Pflichten

---

### 1 - Lizenznehmer

Zu den Pflichten des Lizenznehmers zählen:

- Die Zahlung aller Gebühren für die in der vorliegenden Dienstleistungsvereinbarung erwähnten Services in den vereinbarten regelmäßigen Abständen, sofern diese Gebühren nicht bereits in der Lizenzgebühr enthalten waren.
  - o Wenn der Lizenznehmer mehrere Kopien desselben Softwareprodukts erhalten hat, müssen für den Service die entsprechenden Gebühren für alle Kopien entrichtet werden.
- Übermittlung einer Liste an die lokale Vertretung des Lizenznehmers über alle ernannten Schlüsselnutzer vor oder mindestens bei der Bereitstellung der Lizenzschlüssel und gegebenenfalls nachfolgender Updates, sobald eine Änderung vorgenommen wird.
- Gewährleistung einer befriedigenden Verfügbarkeit der oben genannten Schlüsselnutzer während eine Lösung für ein Problem gesucht wird.
- Gewährleistung, dass alle Schlüsselnutzer, die technischen Support anfordern, geübte Nutzer sind. Der Lizenzgeber oder seine lokale Vertretung kann ungeübten Nutzern den technischen Support verweigern, sofern die aufgewendete Zeit nicht als zusätzliche technische Unterstützung berechnet wird.
- Meldung aller in der Software festgestellten Vorfälle an den Lizenzgeber über die lokale Vertretung des Lizenzgebers.

### 2 - Lokale Vertretung des Lizenzgebers

Zu den Pflichten der lokalen Vertretung des Lizenzgebers zählen:

- Bestimmung der Anlaufstelle und klare schriftliche Benachrichtigung des Lizenznehmers vor oder zumindest bei der Bereitstellung der Lizenzschlüssel; die Anlaufstelle ist an ihrer entsprechenden E-Mail erkennbar.
- Erfüllung der Reaktionszeiten entsprechend des Schweregrads von Vorfällen und bei Bedarf frühstmögliche Benachrichtigung des Lizenznehmers über eine mögliche Verzögerung der Reaktion oder Lösung eines Vorfalls.
- Bereitstellung einer Übergangslösung, falls vorhanden, mit der die negativen Auswirkungen eines entsprechenden Vorfalls gemindert werden.
- Entsprechende Benachrichtigung des Lizenznehmers über alle geplanten Veröffentlichungen von Softwareprodukten und geplanten Softwareproduktwartungen auf dem Kundenportal von ESI. Alle Informationen über das Kundenportal von ESI werden spätestens bei der Übergabe der Lizenzschlüssel bereitgestellt.

Diese Verpflichtungen sind Leistungspflichten und unterliegen als solche den Dienstleistungsbedingungen (Beispiele: Urlaub oder außerplanmäßige Abwesenheit einer Fachkraft).

### 3 - Lizenzgeber

Zu den Pflichten des Lizenzgebers (einschließlich der sekundären Stakeholder) zählen:

- Erfüllung der Lösungszeiten entsprechend des Schweregrads von Vorfällen und bei Bedarf frühstmögliche Benachrichtigung der lokalen Vertretung des Lizenzgebers bei Anzeichen für eine mögliche Verzögerung.
- Bereitstellung einer Übergangslösung, falls vorhanden, mit der die negativen Auswirkungen eines Vorfalls gemindert werden.

Diese Verpflichtungen sind Leistungspflichten, keine Ergebnisspflichten, und unterliegen als solche den Dienstleistungsbedingungen (Beispiele: Urlaub oder außerplanmäßige Abwesenheit einer Fachkraft).

## 4 - Vertraulichkeit

Wenn der Lizenznehmer vertrauliche Informationen preisgibt, um den Support in Anspruch zu nehmen, stimmen die lokale Vertretung des Lizenzgebers und der Lizenzgeber hiermit zu, dass alle vom Lizenznehmer angegebenen und ausdrücklich als vertraulich gekennzeichneten Informationen als streng vertraulich und mit derselben Sorgfalt behandelt werden, die die lokale Vertretung des Lizenzgebers und der Lizenzgeber bei ihren eigenen vertraulichen Informationen anwenden würden.

Die lokale Vertretung des Lizenzgebers oder der Lizenzgeber geben diese Daten nur an jene Mitarbeiter innerhalb des Konzerns weiter, die diese Informationen unbedingt kennen müssen und Geheimhaltungsvereinbarungen unterzeichnet haben, d. h. die Muttergesellschaft „ESI Group“, ihre Partner oder externe Entwickler, die im Auftrag des Konzerns arbeiten, und zur Lösung von Computerproblemen benötigte Entwickler und/oder Techniker.

Die Geheimhaltungspflicht gilt für fünf (5) Jahre ab der Offenlegung dieser Daten mit folgenden Ausnahmen:

- Daten und/oder Informationen, die öffentlich bekannt oder ohne Verschulden des Lizenzgebers allgemein zugänglich sind;
- Daten und/oder Informationen, die dem Lizenzgeber nachweislich bereits bekannt und/oder ihm vor der Geheimhaltungspflicht bekannt waren.

## III- Servicedetails

---

### 1 - Umfang

In diesem Abschnitt werden die Parameter aller abgedeckten Dienstleistungen dargelegt, die von den primären Stakeholdern besprochen und vereinbart wurden. Dies schließt keine weiteren Verbesserungen dieser Services aus.

#### 1.1 Eingeschlossene und ausgeschlossene Wartungsdienste

Die folgenden Services, welche hierin ausführlicher beschrieben werden, sind in der vorliegenden Vereinbarung ENTHALTEN:

- Hotline-Dienst;
- Wartungsservices für das Softwareprodukt;
- Allgemeiner Installationssupport.

Die folgenden Services sind ausdrücklich NICHT im Umfang der vorliegenden Vereinbarung ENTHALTEN:

- Unterstützung des Lizenznehmers bei Anpassungen von Geschäftsprozessen;
- Unterstützung des Lizenznehmers in Form von Beratung bei Entwicklungsprojekten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Erstellung oder Änderung von Modellen und die Auslegung der Analyseergebnisse;
- Unterstützung des Lizenznehmers bezüglich seiner eigenen Unterprogramme, wenn diese als Ursache des Vorfalls festgelegt wurden;
- Unterstützung der Verwendung von fremden Produkten durch den Lizenznehmer, einschließlich Betriebssystemen;
- Unterstützung des Lizenznehmers bezüglich Lizenzverwaltungsdiensten;
- Unterstützung des Lizenznehmers bezüglich der Installation auf einem Hochleistungsrechner und zugehörigen Netzwerkkonfigurationen.

#### 1.2 Dauer

Diese Vereinbarung bleibt gültig, bis sie ausläuft, gekündigt wird oder gegebenenfalls durch eine überarbeitete, im beidseitigen schriftlichen Einverständnis der primären Stakeholder autorisierte Vereinbarung ersetzt wird.

Die Vereinbarung läuft je nach Lizenztyp und unter Berücksichtigung der zusätzlichen besonderen Vereinbarungen zwischen den Parteien nach folgenden Laufzeiten ab, unbeschadet:

- des Anfangszeitraums der bezahlten Lizenz mit dem Hinweis, dass der Wartungszeitraum gegen die regelmäßige Entrichtung der Wartungsgebühren jährlich verlängert werden kann;
- der Dauer der Endnutzer-Lizenzvereinbarung im Falle einer jährlich erneuerbaren Lizenz.

Die Vereinbarung wird automatisch gekündigt oder erlischt automatisch, wenn die entsprechende Endnutzer-Lizenzvereinbarung aus irgendwelchen Gründen beendet wird oder abläuft.

Unbeschadet anderer Bestimmungen kann der Lizenzgeber den Support und die Wartung einstellen, wenn das Softwareprodukt nicht mehr angeboten wird. Eine derartige Einstellung muss mindestens ein (1) Jahr vorher angekündigt werden. In diesem Fall kann der Lizenznehmer ein kommerzielles Gespräch mit dem Lizenzgeber einleiten, um die Bedingungen zu bestimmen, unter denen der Lizenzgeber Support- und Wartungsdienste für das Softwareprodukt anbieten kann und unter denen der Lizenznehmer dieses verwenden kann, sollte eine beidseitige Absprache getroffen werden.

### 1.3 Bestimmung von Vorfällen

Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, zu entscheiden, a) was einen Vorfall darstellt, und b) ob ein bestimmter Vorfall in den Umfang der vorliegenden Vereinbarung fällt und entsprechend der obigen Kriterien einer Korrektur bedarf.

Der Lizenznehmer analysiert daher jedes eingereichte Problem und nimmt, wenn es als Vorfall betrachtet wird, alle erforderlichen Änderungen vor, um die korrekte Funktionsweise des Softwareprodukts sicherzustellen. Der Lizenzgeber und der Lizenznehmer entscheiden gemeinsam, ob ein bestimmter Vorfall schnell durch eine fallspezifische Änderungen innerhalb eines beschränkten Zeitraums oder durch eine geplante zukünftige Version des Softwareprodukts korrigiert wird.

Der Lizenzgeber behält sich ausdrücklich ALLE Rechte vor, Fehler im Softwareprodukt zu korrigieren, und der Lizenznehmer stimmt folglich zu, dass es ihm nicht erlaubt ist, Korrekturen oder Änderungen an dem Softwareprodukt vorzunehmen.

## 2 - Serviceverwaltung

Die folgenden Abschnitte enthalten wichtige Informationen über die Serviceverfügbarkeit, die Überwachung von abgedeckten Services und zugehörige Komponenten.

### 2.1 Wartungsservices für das Softwareprodukt

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer über die lokale Vertretung des Lizenzgebers ausschließlich Wartungsdienste für die aktuelle Version des Softwareprodukts bereit und nicht für frühere Versionen des Softwareprodukts.

### 2.2 Updates und Upgrades

Vorbehaltlich der Zahlung aller für das jeweilige Softwareprodukt fälligen Wartungsgebühren ist der Lizenznehmer berechtigt, wie folgt die vom Lizenzgeber veröffentlichten Updates (und die entsprechende Dokumentation) zu erhalten:

Der Lizenznehmer erhält kostenlos alle Updates (und die zugehörige Dokumentation), sobald die Version auf dem Markt erhältlich ist.

Updates werden ausschließlich für die vereinbarte Hardwarekonfiguration bereitgestellt.

Die Wartung berechtigt den Lizenznehmer nicht zu Upgrades des Softwareprodukts. Ein Upgrade gilt als vollkommen neue Version des Softwareprodukts mit neuen Funktionen und einer separaten Bezeichnung im Produktkatalog und der Preisliste des Lizenzgebers.

Der Lizenzgeber stellt über die lokale Vertretung des Lizenzgebers je nach Art, Umfang und Schweregrad des Vorfalls zeitnah Softwarewartung oder Umgehungslösungen für im lizenzierten Softwareprodukt festgestellte Vorfälle bereit.

## 3 - Supportdienste

### 3.1 Angelegenheit

Die lokale Vertretung des Lizenzgebers stellt alle Supportdienste bereit, die Gegenstand der vorliegenden Vereinbarung sind. Außerdem stellt die lokale Vertretung des Lizenzgebers dem Lizenznehmer die Kontakt-E-Mail-Adressen (nachfolgend „Anlaufstelle“) vor oder zumindest bei der Übergabe der für die Aktivierung des Softwareprodukts nötigen Lizenzschlüssel bereit. Die Anlaufstelle ist mit fachkundigen Mitarbeitern besetzt, die dem Lizenznehmer die Supportdienste für das lizenzierte Softwareprodukt und dessen Dokumentation bereitstellen können.

Der Lizenznehmer kann jederzeit auf das webbasierte Kundenportal des Lizenzgebers zugreifen oder Zugriff darauf beantragen.

### 3.2 Methoden

Die in dieser Vereinbarung abgedeckten Dienste sind wie folgt verfügbar

- E-Mail-Support: An Werktagen von 9:00 bis 17:00 Uhr besetzt. Montag bis Freitag (Ortszeit der jeweiligen lokalen Vertretung des Lizenzgebers).
- Außerhalb der Geschäftszeiten eingegangene E-Mails werden gesammelt, jedoch erst am nächsten Werktag bearbeitet.
- Die lokale Vertretung des Lizenzgebers haftet nicht und übernimmt keine Verantwortung für die Kontinuität des Dienstes oder den ungestörten Betrieb der Internetnetzwerke oder Strom-/E-Mail-Anbieter.

Die Anlaufstelle des Supportdienstes koordiniert die Lösung des Problems und informiert den Lizenznehmer über den Fortschritt sowie die ergriffenen Schritte zur Lösung eines Problems bis zur endgültigen Lösung.

### 3.3 Klassifizierung

Der Lizenznehmer informiert die Schlüsselnutzer über die lokale Vertretung des Lizenzgebers entsprechend der in folgender Tabelle definierten Schweregrade:

Schweregrad	Klassifizierung
<b>Schweregrad 41*:</b>  <b>Fatal</b>	Ein Vorfall, der (a) die Verwendung des Softwareprodukts in einer Produktionsumgebung erheblich beeinträchtigt, (b) das völlige Versagen des Softwareprodukts verursacht (Softwareprodukt kann nicht installiert oder geöffnet werden oder eine oder mehrere Schlüsselfunktionen können nicht verwendet werden), und (c) den Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers in Zusammenhang mit dem Softwareprodukt stört und für den noch keine Übergangslösung vorhanden ist.

---

1\*Wenn der Lizenznehmer ein Problem der Stufe 4 beim Support registriert oder einreicht, untersucht die lokale Vertretung des Lizenzgebers oder der Lizenzgeber alle vom Lizenznehmer erbrachten Hinweise zu dem Fehler sowie den Schweregrad der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers und kann den Schweregrad auf eine niedrigere Stufe reduzieren, insbesondere wenn eine Übergangslösung besteht.

<b>Schweregrad 3:</b>  <b>Ernst</b>	Ein Vorfall, (a) bei dem das Softwareprodukt funktioniert, dessen Verwendung in einer Produktionsumgebung jedoch erheblich eingeschränkt ist, und (b) der erhebliche Auswirkungen auf Teile des Geschäftsbetriebs des Lizenznehmers in Zusammenhang mit dem Softwareprodukt hat und für den noch keine Übergangslösung vorhanden ist.
<b>Schweregrad 2:</b>  <b>Mittel</b>	Ein Vorfall, (a) bei dem mindestens eine Funktion des Softwareprodukts nicht funktioniert oder instabil ist, für den jedoch eine Übergangslösung besteht, und bei dem die Mehrheit der Funktionen des Softwareprodukts weiter verwendet werden können; (b) Ausfall einer unerheblichen Funktion/Eigenschaft, die der Lizenznehmer einfach umgehen oder vermeiden kann; (c) bei dem der Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers in Zusammenhang mit dem Softwareprodukt geringfügig gestört wird.
<b>Schweregrad 1:</b>  <b>Gering</b>	Ein geringfügiger Vorfall hat keine Auswirkungen auf (a) die Verwendung des Softwareprodukts; (b) den Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers in Zusammenhang mit dem Softwareprodukt oder die Leistung oder Funktionalität des Systems des Lizenznehmers.

### 3.4 Meldung

Es folgt eine Beschreibung des Verfahrens zur Meldung, Verfolgung, Diagnose und Beantwortung von vom Lizenznehmer identifizierten Problemen:

- Der/die Schlüsselnutzer des Lizenznehmers kontaktiert/en die lokale Vertretung des Lizenzgebers über den dem Lizenznehmer von der lokalen Vertretung des Lizenzgebers mitgeteilten Kommunikationsweg (Anlaufstelle, E-Mail-Adresse und Geschäftszeiten gemäß Abschnitt 3.1 oben). Der Schlüsselnutzer muss das Problem möglichst detailliert mit relevanten Angaben beschreiben, um das Problem zu veranschaulichen.
  - o Vertraulichkeit: Die vorliegende Dienstleistungsvereinbarung enthält Bestimmungen zum Schutz der zur Inanspruchnahme von Supportdiensten offengelegten Daten.
- Beim Empfang eines Problems führt die lokale Vertretung des Lizenzgebers (die sogenannte Supportstufe 1) folgende Schritte aus:
  - o Bestätigung des Erhalts des Problems.
  - o Angabe einer Ticketnummer, die in allen Mitteilungen bezüglich dem eingereichten Problem erwähnt wird.
  - o Überprüfung des Tickets und der tatsächlichen Existenz des Problems.
- Die lokale Vertretung des Lizenzgebers führt nach der Annahme folgende Schritte aus:
  - o Klassifizierung des Problems als Vorfall.
  - o Erfassung und Berücksichtigung der Meinung von Schlüsselnutzern, einschließlich zum geschätzten Schweregrad.
  - o Bestimmung des endgültigen Schweregrads des Vorfalls.
  - o Mitteilung eventuell vorhandener Lösungen an den Lizenznehmer oder Übermittlung des Tickets an den Lizenzgeber.
- Beim Empfang eines Tickets führt der Lizenzgeber (die sogenannte Supportstufe 2) folgende Schritte aus:
  - o Mitteilung eventuell vorhandener Lösungen an den Lizenznehmer (direkt oder über die lokale Vertretung des Lizenzgebers).

- Bestätigung oder Anpassung des Schweregrads des Vorfalls, Mitteilung dieser Änderung an den Schlüsselnutzer, falls der Schlüsselnutzer einen Schweregrad angegeben hat.
- Weiterleitung des Tickets an die zuständigen Personen (möglicherweise einen sekundären Stakeholder).

Das Ticket und der entsprechende Vorfall oder das Problem werden in folgenden Fällen als „geschlossen“ (d. h. gelöst) betrachtet:

- Dem Lizenznehmer wurde entweder vom Lizenzgeber oder der lokalen Vertretung des Lizenzgebers eine Lösung mitgeteilt, die den Vorfall oder das Problem tatsächlich gelöst hat.
- Der Schlüsselnutzer reagiert innerhalb von 30 Tagen nicht auf die Fragen des Lizenzgebers oder der lokalen Vertretung des Lizenzgebers.
- Der Lizenznehmer weigert sich, die zur Lösung oder Umgehung des Vorfalls vorgeschlagenen Schritte zu implementieren.

### 3.5 Lösung:

Der Lizenzgeber und die lokale Vertretung des Lizenzgebers sichern zu, akzeptierte Vorfälle, die von den Schlüsselnutzern des Lizenznehmers eingereicht wurden, vor Ablauf der unten angegebenen *Fristen* sorgfältig und bestmöglich zu bearbeiten:

Schweregrad	Zeit für die erste Reaktion	Zeit für die erste Problemlösung	Zeit für die Problemlösung
<b>Schweregrad 4: Fatal</b>	Maximal 2 Werktage*	2	Maximal 5 Werktage* Die Softwarewartung muss innerhalb von maximal 6 Monaten erfolgen (angestrebt werden 3 Monate)
<b>Schweregrad 3: Ernst</b>	Maximal 2 Werktage*	2	Maximal 10 Werktage* Die nächste Version muss innerhalb von maximal 12 Monaten veröffentlicht werden (angestrebt werden 6 Monate)
<b>Schweregrad 2: Mittel</b>	Maximal 3 Werktage*	3	So bald wie möglich Eine zukünftige Version
<b>Schweregrad 1: Gering</b>	Maximal 3 Werktage*	3	So bald wie möglich Eine zukünftige Version

\* Der Lizenznehmer wird informiert, wenn aufgrund der unterschiedlichen Zeitzonen des Lizenzgebers und dessen lokaler Vertretung ein weiterer Werktag erforderlich ist.

Hinweis:

- Alle Einreichungen des Lizenznehmers werden als Probleme betrachtet, bis sie als Vorfall klassifiziert werden und ihnen ein entsprechender endgültiger Schweregrad zugeteilt wurde. Ab diesem Zeitpunkt gelten die oben genannten Fristen.
  - Zur Erinnerung: Die Verpflichtung zu einer zeitnahen Lösung von Vorfällen oder Problemen ist eine Leistungspflicht und unterliegt als solche den Dienstleistungsbedingungen (Beispiele: Urlaub oder außerplanmäßige Abwesenheit einer Fachkraft).
- ❖ Die **Zeit für die erste Reaktion** ist die Zeit, die die lokale Vertretung des Lizenznehmers braucht, um (a) zu bestätigen, dass das Problem als Vorfall akzeptiert wurde, und (b) den endgültigen Schweregrad zu bestätigen, vorausgesetzt, der Lizenznehmer hat alle erforderlichen Informationen zur Analyse des Problems bereitgestellt. Die lokale Vertretung des Lizenzgebers antwortet innerhalb

der Fristen, die entsprechend ihrer eigenen Klassifizierung des Schweregrads gelten. Wenn mehr Zeit benötigt wird, wird der Lizenznehmer umgehend informiert.

- ❖ Die **Zeit für die erste Problemlösung** ist die Zeit, die die Vertretung des lokalen Lizenzgebers ab der Zeit für die erste Reaktion braucht, um dem Lizenznehmer eine Lösung für das Problem anzubieten, oder bei Stufe 3 oder 4 die Zeit, um den Ursprung des Problems zu ermitteln, gegebenenfalls eine Umgebungslösung bereitzustellen und in Zusammenarbeit mit dem Lizenznehmer die entsprechende Korrekturmaßnahme für die nächste Softwarewartung oder Version zu erfassen.
- ❖ Die **Zeit für die Problemlösung** ist die Zeit, die die lokale Vertretung des Lizenzgebers in Zusammenarbeit mit dem Lizenzgeber braucht, um dem Lizenznehmer eine dauerhafte Lösung anzubieten.

Wenn der Schlüsselnutzer des Lizenznehmers nicht verfügbar ist, um sich an der Lösung des Problems oder Vorfalls zu beteiligen, können der Lizenzgeber oder die lokale Vertretung des Lizenzgebers die obigen Fristen verlängern.