

## **SUPPORT UND WARTUNG (SMA) GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Diese Support- und Wartungsbedingungen („SMA-Bedingungen“) werden von und zwischen HYBRID Software („HYBRID“) und dem Kunden („Kunde“) abgeschlossen und in der Auftragsbestätigung vereinbart. Diese SMA-Bedingungen gelten für die von HYBRID angebotenen Support- und Wartungsleistungen und sind in Verbindung mit den Verkaufsbedingungen von HYBRID und den geltenden Software-Lizenzverträgen zu lesen und unterliegen diesen.

Die Verkaufsbedingungen und die Bedingungen des/der anwendbaren Softwarelizenzvertrags/-verträge haben Vorrang vor diesen SMA-Bedingungen.

### **1. DEFINITIONEN**

Jeder in diesen SMA-Bedingungen verwendete Begriff in Großbuchstaben, der hier nicht definiert ist, hat die Bedeutung, die diesem Begriff in Abschnitt 1 der Verkaufsbedingungen zugewiesen wird.

„**Vertrag**“ bezeichnet den Vertrag über den Erwerb von HYBRID-Produkten oder -Dienstleistungen, bestehend aus dem Angebot von HYBRID, den Verkaufsbedingungen, dem Software-Lizenzvertrag, diesen Support- und Wartungsbedingungen und allen anderen Dokumenten, die durch Verweis in diesen Vertrag einbezogen sind.

„**Advanced Customer Support (ACS)**“ bezeichnet zusätzliche und spezifische Supportleistungen, die über die üblichen Support- und Wartungsleistungen hinausgehen und Kunden mit einem Advanced Customer Support-Vertrag vorbehalten sind.

„**Arbeitsstag**“ bedeutet Montag bis Freitag, außer an nationalen Feiertagen.

„**Arbeitszeiten**“ bedeutet 09.00 bis 17.00 Uhr an Arbeitstagen in der Zeitzone von HYBRID, die automatisch an die Sommerzeit angepasst wird.

„**Vorfall**“ bezeichnet jedes Ereignis, das eine Abweichung vom Normalzustand darstellt, die zu einer Störung des Produkts/der Produkte führt oder zu einer Störung oder Qualitätsminderung des Produkts/der Produkte führen könnte.

„**Neue Version**“ bezeichnet jede größere Version des Produkts, die mehrere neue Funktionen oder größere Verbesserungen der Funktionen der Produkte enthält und darüber hinaus auch Sicherheitsupdates, Fehlerkorrekturen und/oder (kleinere) etwaige andere Änderungen an der Produkte enthalten kann. HYBRID bestimmt, was eine neue Version bedeutet.

„**Problem**“ bedeutet eine unbekannte Ursache für einen oder mehrere Vorfälle.

„**Reaktionszeit**“ bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Vorfalls durch HYBRID, ab Erhalt der vom Kunden benötigten Informationen, damit der Support-Service von HYBRID mit der Lösung beginnen und ein Support-Ticket in den Systemen von HYBRID eröffnen kann.

„**Support- und Wartungsleistungen**“ bezieht sich auf die von HYBRID erbrachten Support- und Wartungsleistungen, wie in diesen SMA-Bedingungen festgelegt.

„**Laufzeit der Support- und Wartungsleistungen**“ die in der Auftragsbestätigung vereinbarte Laufzeit für die Erbringung der Support- und Wartungsleistungen.

„**Technischer Ansprechpartner**“ ist der Hauptansprechpartner des Kunden, der für die Entgegennahme von Mitteilungen von HYBRID zuständig und im Namen des Kunden weisungsbefugt ist. HYBRID muss im Falle eines Wechsels des technischen Ansprechpartners unverzüglich, mindestens per E-Mail, informiert werden.

„**Update**“ bezeichnet eine Version des/der betreffenden Produkts(e), die Sicherheitsupdates, Fehlerkorrekturen, Fehlerbehebungen, Patches und/oder kleinere Änderungen am/an den Produkt(en) enthält.

### **2. ABGEDECKTE(S) PRODUKT(E) UND SOFTWAREMODUL(E)**

Die im Rahmen des Vertrages erbrachten Support- und Wartungsleistungen beziehen sich ausschließlich auf das/die Produkt(e), das/die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Vertrages ausdrücklich als unter den Umfang der Support- und Wartungsleistungen gemäß der Definition des Datums des Inkrafttretens fallend angegeben ist/sind, und werden für die vereinbarte Support- und Wartungsdienstleistungsdauer erbracht. Während der Laufzeit der Support- und Wartungsdienstleistung kann der Kunde beantragen, dass weitere Produkte abgedeckt werden, sofern HYBRID zustimmt und die entsprechenden zusätzlichen Support- und Wartungsgebühren vereinbart.

Support- und Wartungsleistungen sind in Abonnement-/Mietprodukten für die im Angebot definierte begrenzte Dauer enthalten. Wenn ein Kunde einen gültigen Support- und Wartungsvertrag für das/die Produkt(e) abgeschlossen hat, ist der Kunde verpflichtet, auch Support- und Wartungsleistungen für alle optionalen Softwaremodule zu beschaffen, wie im Angebot angegeben.

### **3. SUPPORT UND WARTUNGSSERVICES**

Während der Laufzeit des Support- und Wartungsdienstes und in Bezug auf das/die abgedeckte(n) Produkt(e) erbringt HYBRID die folgenden branchenüblichen Support- und Wartungsdienste:

#### **3.1 Support-Dienste**

##### **3.1.1 Umfang der Dienstleistung**

HYBRID bietet technische Unterstützung in Bezug auf das/die abgedeckte(n) Produkt(e). Der Support besteht

aus der Beantwortung von Fragen zu Vorfällen und unerwartetem Verhalten des Produkts/der Produkte, Mitteilungen des Kunden, dass ein Produkt nicht funktioniert oder im Wesentlichen nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert, und der Bereitstellung allgemeiner Informationen, Ratschläge und Anweisungen in Verbindung mit der Funktionalität des/der abgedeckten Produkts/Produkte.

Der Kunde ist für die Bereitstellung von First-Line-Helpdesk-Support für einzelne Endbenutzer des/der abgedeckten Produkts/Produkte verantwortlich, und der Kunde ist dafür verantwortlich, technische First-Line-Anfragen zu prüfen und nur solche Probleme an HYBRID zu eskalieren, die vom technischen Ansprechpartner des Kunden nicht gelöst werden können.

### 3.1.2 Verfügbarkeit (Servicezeiten) und Kontakt

Der HYBRID Support Service steht dem technischen Ansprechpartner und bis zu drei (3) namentlich genannten Mitarbeitern des Kunden während der Arbeitszeiten zur Verfügung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Liste der namentlich genannten Mitarbeiter auf dem aktuellen Stand zu halten und HYBRID über etwaige Änderungen so schnell wie möglich zu informieren. HYBRID ist nicht verpflichtet, Anrufe oder Anfragen direkt von anderen Personen als dem technischen Ansprechpartner des Kunden und den genannten Mitarbeitern entgegenzunehmen oder anderweitig direkt mit ihnen zu kommunizieren.

HYBRID bietet während der Arbeitszeiten Sprachunterstützung in Englisch. Lokale Sprachunterstützung ist in Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien und der Volksrepublik China verfügbar.

Supportanfragen können über das HYBRID Support Service Ticketing System oder per E-Mail gestellt werden. Der HYBRID Support Service ist während der Arbeitszeiten auch telefonisch erreichbar, allerdings nur bei kritischen Vorfällen.

### 3.1.3 Abhilfeservice / Reaktionszeit

Stellt der Kunde einen Vorfall fest, meldet er diesen unverzüglich schriftlich an den HYBRID Support Service unter Angabe von

- (a) Art des Vorfalls;
- (b) den Umständen, unter denen der Vorfall aufgetreten ist, einschließlich der Prozesse, die zum Zeitpunkt des Vorfalls liefen;
- (c) technischen Informationen über die Maschine, auf der das Produkt zum Zeitpunkt des Vorfalls lief;
- (d) den Schritten, die der Kunde gegebenenfalls unmittelbar nach dem Vorfall unternommen hat; und
- (e) den unmittelbaren Auswirkungen des Vorfalls auf die Fähigkeit des Kunden, das Produkt zu betreiben.

Nach Erhalt einer solchen Störungsmeldung wird der HYBRID Support Service die Störung bewerten und gemäß der nachstehenden Schweregradtabelle einstufen und innerhalb der nachfolgend angegebenen Reaktionszeiten reagieren. Nach Erhalt einer Meldung über einen Vorfall informiert der HYBRID Support Service den Kunden auf geeignete Weise über den relevanten aktuellen Stand.

Die Prioritäten für die Lösung von Vorfällen werden auf der Grundlage der vom HYBRID Support Service ermittelten Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse festgelegt und in drei Schweregrade unterteilt:

Schweregrad 1 („Critical“):

- Jede (fortgesetzte) Nutzung des Produkts/der Produkte ist unmöglich
- Der/die Benutzer kann/können nicht mehr auf das/die Produkt(e) zugreifen
- Kein Workaround ist verfügbar

Schweregrad 2 („Major“):

- Eine kritische Funktion des Produkts kann nicht in wesentlicher Übereinstimmung mit der Dokumentation betrieben werden.
- Teile einer geschäftskritischen Anwendung sind nicht verfügbar, funktionieren nicht ordnungsgemäß oder haben eine schlechte Leistung
- Kein Workaround ist verfügbar

Schweregrad 3 („normal“):

- Ein Produkt funktioniert normal, weist aber geringfügige Probleme auf, die das Ergebnis nicht oder kaum beeinträchtigen (z. B. gibt es geringfügige Auswirkungen wie Leistungsprobleme, Grafiken sind nicht richtig positioniert oder es gibt Probleme bei der Anzeige von Daten)
- Der/die Benutzer kann/können weitermachen, aber die Produktivität ist durch den Vorfall beeinträchtigt
- Der Vorfall hat keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden
- Ein Workaround ist verfügbar

Schweregrad	Reaktionszeit (Arbeitszeiten)
Schweregrad 1 (Critical)	<3h (90%)

Schweregrad 2 (Major)	2 Arbeitstage (85%)
Schweregrad 3 (Normal)	5 Arbeitstage (85%)

Die Reaktionszeit wird auf der Grundlage der Servicezeiten während der Arbeitszeiten berechnet. Die maximale Reaktionszeit hängt von der Schwere des Vorfalles ab. Per E-Mail übermittelte Ersuchen werden zunächst immer als „normaler“ Schweregrad behandelt.

Allgemeine Supportanfragen (z. B. eine Anfrage zu verfügbaren Funktionen) werden nach bestem Bemühen und innerhalb einer angemessenen Frist beantwortet, wobei die spezifische Art der Anfrage berücksichtigt wird.

Bei Vorfällen mit Schweregrad 1 („Critical“), die über das HYBRID Support Service Ticketing System oder per E-Mail eingegeben werden, ist der Kunde verpflichtet, den HYBRID Support Service umgehend telefonisch zu kontaktieren.

Ahlfemaßnahmen können nach Ermessen von HYBRID durch die Bereitstellung einer Softwarekorrektur (z. B. eines permanenten oder temporären Patches oder eines Workarounds) oder durch die Bereitstellung eines Updates oder einer neuen Version, die das Problem des Kunden behebt, beinhalten.

HYBRID ist berechtigt, das allgemeine Fachwissen, die technischen Kenntnisse und Fertigkeiten zu nutzen, die das Personal von HYBRID und seinen Unterauftragnehmern oder verbundenen Unternehmen im Zusammenhang mit den Support- und Wartungsleistungen erworben hat. HYBRID hat ein weltweites, uneingeschränktes, dauerhaftes, nicht widerrufbares, übertragbares, unterlizenzierbares und kostenloses Recht, jegliche Vorschläge, Feedback, Verbesserungswünsche, Empfehlungen, Korrekturen oder sonstiges Feedback des Kunden zu speichern und zu verwenden.

### 3.2 Wartungsdienste

Kunden, die Support- und Wartungsleistungen in Anspruch nehmen, sind berechtigt, während der Support- und Wartungslaufzeit Updates und neue Versionen des/der abgedeckten Produkts/Produkte in Übereinstimmung mit dem normalen Veröffentlichungsplan von HYBRID zu erhalten.

HYBRID kann dem Kunden solche Updates und/oder neue Versionen auf elektronischem Wege zur Verfügung stellen. Updates und neue Versionen werden dem Kunden über ein bestimmtes Datenzentrum, einen sicheren Download-Link, per E-Mail oder andere elektronische Methoden zur Verfügung gestellt, die von HYBRID festgelegt werden. HYBRID stellt dem Kunden die entsprechenden Zugangsdaten, Aktivierungs- oder Lizenzschlüssel oder andere notwendige Informationen zur Verfügung, die für den Zugriff, das Herunterladen und die Installation von Updates und/oder neuen Versionen erforderlich sind.

## 4. AUSNAHMEN UND ERWEITERTE KUNDENBETREUUNG

### 4.1 Ausschlüsse

Die Support- und Wartungsleistungen werden ausschließlich für die Produkte erbracht, die im Rahmen der Support- und Wartungsleistungen in der Bestellbestätigung angegeben sind.

Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag ist HYBRID nicht verpflichtet, dem Kunden Support- oder Wartungsleistungen zu erbringen, soweit diese Leistungen aus einem der folgenden Punkte resultieren oder sich darauf beziehen:

- Jegliche Hardware oder Software, die nicht von HYBRID bereitgestellt wird;
- Produkte, die vom Kunden oder einem Dritten ohne schriftliche Genehmigung von HYBRID verändert, beschädigt oder modifiziert wurden;
- Unsachgemäße oder falsche Handhabung des Produkts/der Produkte durch den Kunden;
- Verwendung von Produkten, die nicht in Übereinstimmung mit der jeweils aktuellen Dokumentation sind;
- Jegliche Vertragsverletzung und/oder des anwendbaren Softwarelizenzvertrags, einschließlich jeglicher Verletzung des Umfangs einer Lizenzgewährung;
- Änderungen an einem Produkt, erbrachte Dienstleistungen oder Versuche, ein Produkt zu reparieren oder wiederherzustellen, die nicht von HYBRID oder einem autorisierten Wiederverkäufer oder einem von HYBRID zugelassenen Vertreter vorgenommen wurden;
- Produkte, die auf einer nicht von HYBRID unterstützten Hardware oder Betriebsumgebung installiert sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Versäumnis des Kunden, eine geeignete Betriebsumgebung oder Mindestsystemanforderungen, wie in der Produktdokumentation beschrieben, aufrechtzuerhalten;
- Jegliche Probleme oder Fragen mit den IT- und Netzwerkdiensten des Kunden, einschließlich SSL-Zertifikaten und PEM-Dateiproblemen;
- Jegliche Probleme oder Fragen in Bezug auf die kundeneigene(n) Datenbank(en), einschließlich, aber nicht beschränkt auf, jegliche Korruption im Zusammenhang mit Fehlfunktionen, die durch inkompatible

- oder veraltete Hardware des Kunden verursacht werden;
- Probleme mit Software von Drittanbietern oder APIs von Drittanbietern
- Die Betriebsumgebung des Kunden wird durch Hackerangriffe, Malware, Ransomware oder andere Arten von Schadsoftware beeinträchtigt;
- Verwendung von Produkten, die nicht der jeweils aktuellen Version entsprechen, es sei denn, die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart;
- Vorfälle, die von HYBRID nicht reproduziert werden können;
- Produkte, die am Ende ihrer Lebensdauer sind.

Mehrkosten, die HYBRID durch die vorgenannten Ausschlüsse entstehen, werden dem Kunden zum jeweils gültigen Stundensatz in Rechnung gestellt.

Alle Sandbox-, Staging-Umgebungen, Release-Review-, Beta-, Schulungs-, Demo-, Test-, Entwickler- und/oder Debugger-Konten sowie alle anderen Nicht-Produktions- oder Testumgebungen sind ausdrücklich von den Support- und Wartungsleistungen ausgeschlossen.

#### **4.2 Erweiterter Kundensupport (ACS)**

Erweiterter Kundensupport ist nur für Kunden verfügbar, die einen Vertrag für erweiterten Kundensupport mit HYBRID abgeschlossen haben. Der genaue Umfang des erweiterten Kundensupports richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und seinem spezifischen Geschäftsprofil.

Die folgenden Support-Services sind nur im Rahmen des erweiterten Kundensupports verfügbar:

- Support-Service außerhalb der Arbeitszeiten (z. B. an Wochenenden) einschließlich eines globalen 24/7-Support-Service
- Support-Service für individuell entwickelte Produkte und/oder Software
- Hypercare Support
- Dedizierte(r) Support-Kanal(e)
- Verbesserte Reaktionszeiten
- Zeitziele für die Auflösung
- Systemprüfungen
- Leistungsüberwachung
- Anleitung zur Freigabe
- Architektur der Lösung
- Unterstützung bei der Umsetzung
- Operativer Support

### **5. KUNDENPFLICHTEN**

Der Kunde ist dafür verantwortlich, HYBRID rechtzeitig ausreichende Informationen zur Verfügung zu stellen, die es HYBRID ermöglichen, einen Vorfall zu verstehen und vollständig zu reproduzieren.

Der Kunde muss jederzeit (i) einen angemessenen Fernzugriff auf das/die Produkt(e) und (ii) für den Fall, dass ein Eingriff vor Ort für notwendig erachtet wird, physischen Zugang zu dem Ort, an dem das/die Produkt(e) verwendet wird/werden, gewährleisten, um die Erbringung der erforderlichen Dienstleistungen zu erleichtern. Im Falle eines Vor-Ort-Besuchs hält sich das Personal von HYBRID an die angemessenen Arbeitszeiten und Sicherheitsvorkehrungen des Kunden.

Der Kunde ist verpflichtet, routinemäßige System- und Backups wie in der Dokumentation beschrieben durchzuführen.

Um die Support- und Wartungsleistungen gemäß diesen Bedingungen zu erbringen, kann HYBRID Änderungen an dem/den Produkt(en) vornehmen. Falls erforderlich, hat der Kunde während der üblichen Arbeitszeiten Zugang zu den Produkten zu gewähren, sobald HYBRID mitteilt, dass eine Änderung vor Ort vorgenommen wird. Falls der Zugang verweigert wird, lehnt HYBRID jegliche Haftung für die Bereitstellung des Dienstes ab.

HYBRID empfiehlt in Bezug auf das/die Produkt(e), bei dem/denen Abhängigkeiten in der Versionierung bestehen, ausdrücklich, die Produkte in der gleichen Versionierung zu belassen, insbesondere im Falle eines Updates oder einer neuen Version. Wird ein solcher Rat vom Kunden nicht befolgt, entfallen die Garantien für das/die betroffene(n) Produkt(e), und HYBRID lehnt jede Haftung für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen aus diesen SMA-Bedingungen ab.

### **6. SUPPORT- UND WARTUNGSgebÜHR**

Als Gegenleistung für die hierin festgelegten Rechte erklärt sich der Kunde bereit, HYBRID die in der Auftragsbestätigung festgelegte Support- und Wartungsgebühr („SMA-Gebühr“) sowie alle hierin festgelegten zusätzlichen Kosten zu zahlen.

Die anwendbare SMA-Gebühr wird jährlich von HYBRID überprüft. HYBRID ist berechtigt, die SMA-Gebühr automatisch und ohne vorherige Zustimmung des Kunden zum 1. Januar eines jeden Kalenderjahres um bis zu

5% pro Jahr zu erhöhen. HYBRID teilt dem Kunden eine Erhöhung der SMA-Gebühr um mehr als 5% mit einer Frist von neunzig (90) Tagen schriftlich mit. Falls der Kunde mit einer solchen Preisänderung mit mehr als 5% nicht einverstanden ist, hat er als einziges Rechtsmittel die Möglichkeit, den entsprechenden Support- und Wartungsdienst in Übereinstimmung mit den Bedingungen zu kündigen.

HYBRID kann dem Kunden Reise- und Übernachtungskosten in Rechnung stellen, wenn ein Einsatz vor Ort erforderlich ist, der nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden erfolgt. Auch die Reisezeit gilt als Zeitaufwand, für den der jeweils gültige Stundensatz von HYBRID gilt.