

# SUPPORT SERVICE LEVEL POLICIES FOR FACTON LICENSED PROGRAMS

„Vereinbarung“

zwischen

FACTON GmbH  
Konrad-Zuse-Ring 12 b  
14469 Potsdam  
“FACTON”

und

.....  
„Lizenznehmer“

## INHALT

<b>1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN</b>	<b>3</b>
<b>2. ÜBERSICHT</b>	<b>4</b>
<b>3. WELCHE SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN STEHEN IHNEN GEMÄß IHRER VEREINBARUNG ZUR VERFÜGUNG?</b>	<b>5</b>
3.1 Überblick	5
3.2 Ausführliche Beschreibung des Support-Leistungsangebotes	5
3.3 Wie können Sie zusätzliche Support-Dienstleistungen beziehen?	6
<b>4. WER IST IHR ANSPRECHPARTNER FÜR SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN?</b>	<b>6</b>
4.1 Überblick Support-Verfahren	6
4.2 Zuständigkeiten des FACTON Support Teams	6
<b>5. WIE KÖNNEN SIE SICH MIT DEM FACTON SUPPORT TEAM IN VERBINDUNG SETZEN?</b>	<b>7</b>
5.1 Voraussetzung für die Kontaktaufnahme mit dem FACTON Support Team	7
5.2 Einreichen und Verfolgen Ihrer Support-Anforderung	7
<b>6. WANN ERHALTEN SIE EINE ANTWORT ODER EINE KORREKTUR AUF IHRE SUPPORT-ANFORDERUNG?</b>	<b>9</b>
6.1 Erklärung der Dringlichkeitsstufen	9
6.2 Reaktionszeiten	9
6.3 Abschluss-Support Anforderungen	10
6.4 Eskalation von Incidents	10
<b>7. ANLAGE 1 ZUM SUPPORTVERTRAG VOM ...</b>	<b>12</b>

## 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Begriffe, die nicht in diesen Support-Bedingungen definiert sind, die aber in den Allgemeinen Bedingungen der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung definiert sind, haben die in den Allgemeinen Bedingungen angegebene Bedeutung.

**Korrektur** bedeutet, Lizenznehmern durch Abänderung der Software oder der Dokumentation eine Lösung zur Verfügung zu stellen. Die Berichtigung kann mit einem neuen Release, einer Ergänzung zur Dokumentation oder mit einer Wartungslieferung ausgeliefert werden.

**CRISIT** bedeutet kritische Situation. Das CRISIT-Verfahren ist Bestandteil der regulären Support-Verfahren zur Fehlerbehebung. Zur Beschleunigung der Bearbeitung und Fehlerbehebung werden Support-Anforderungen mit dem CRISIT-Verfahren zur vordringlichen Behandlung an die Leitung des FACTON Support eskaliert. Der Lizenznehmer ist in der Produktivsetzungsphase oder bereits produktiv und die erheblichen Auswirkungen der Fehlfunktion auf die betrieblichen Tätigkeiten des Lizenznehmers erfordern eine schnellere Fehlerbehebung.

**Fehlfunktion** (oder "Fehler") bedeutet eine, gemäß den geltenden Support-Bedingungen berichtete und von FACTON reproduzierbare, wesentliche Beeinträchtigung der, in der Dokumentation des betreffenden Programms beschriebenen, Leistungsfähigkeit eines lizenzierten Programms.

**Das FACTON Support Team** setzt sich aus technischen Fachleuten zusammen und kann, je nach Support-Anforderung des Lizenznehmers, weitere FACTON Fachbereiche miteinbeziehen. Das FACTON Support Team ist, neben anderen Zuständigkeiten, verantwortlich für die Annahme, Zuordnung und Bearbeitung sämtlicher Support-Anforderungen von Kunden, die Programme von FACTON lizenziert haben.

**Das FACTON Development Team** ist zuständig für die Entwicklung und Pflege der FACTON Programme.

**Reaktionszeit** bedeutet die Zeitspanne zwischen dem Zugang einer Support-Anforderung beim FACTON Support Team und der Reaktion des FACTON Support Teams gegenüber dem Lizenznehmer. Reaktion bedeutet die Zugangsbestätigung der Support-Anforderung gegenüber dem Lizenznehmer und das Einleiten der ersten Maßnahmen zur Incident-Analyse und Fehlerbehebung.

**Lizenznehmer**, auch bezeichnet als "Sie" oder "Ihr", bezeichnet jeden Rechtsträger der von FACTON ein lizenziertes Programm rechtsgültig lizenziert hat.

**Keine-Fehlfunktion** bedeutet, dass bei der Nutzung von FACTON lizenzierten Programmen aufgetretene Incidents nicht als Fehlfunktionen eingestuft werden. Zur Klarstellung: Nicht unter diesen Vertrag (weder als Fehlfunktion, noch als Keine-Fehl-

funktion) fallen: Schulung mit FACTON lizenzierten Programmen, Support für kundenspezifische Erweiterungen von FACTON lizenzierten Programmen, Weiterentwicklungsanforderungen, Auskünfte über zukünftige FACTON lizenzierte Programm-Versionen und die Entwicklung von tiefgreifenden Verfahren (d.h. z.B. ausführliche API-Beratung). Support für die Entwicklung von kundenspezifischen bzw. neuen Anwendungen auf der Basis von FACTON lizenzierten Programmen kann in einem getrennten Vertrag vereinbart werden.

**Support-Anforderung** bedeutet einen, vom FACTON Support Team oder dem Support-Anforderer beim Lizenznehmer selbst in die FACTON Support Anwendung aufgenommenen und eingegebenen Incident (vorbehaltlich der vorübergehenden Nicht-Verfügbarkeit während Wartungsarbeiten). Die Support-Anforderungsnummer ist für jeden Incident eindeutig.

**Support-Bedingungen** bezeichnet das vorliegende Dokument.

**Workaround** [Zwischenlösung] bedeutet eine Änderung von Prozeduren oder Daten bei der Nutzung von lizenzierten Programmen, um Fehlfunktionen zu vermeiden, ohne dabei die Nutzung des lizenzierten Programms wesentlich zu beeinträchtigen.

## 2. ÜBERSICHT

Diese Support-Bedingungen beschreiben die für lizenzierte Programme geltenden Support-Dienstleistungen, die von dem Lizenznehmer gemäß Endbenutzer-Lizenzvereinbarung abgeschlossen wurden.

Falls Ihre Lizenzvereinbarung keine mit FACTON abgeschlossene Endbenutzer-Lizenzvereinbarung ist, setzen Sie sich bitte mit Ihrem FACTON Vertriebsbeauftragten in Verbindung.

FACTON oder von FACTON bestimmte Dritte erbringen ab dem Inkrafttreten der Lizenz die Support-Dienstleistungen für die lizenzierten Programme. Support-Dienstleistungen werden vorbehaltlich der ununterbrochenen Bezahlung sämtlicher gemäß der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder zusätzlichen von dem Lizenznehmer abgeschlossenen Support-Dienstleistungsverträgen zu bezahlenden Gebühren, erbracht.

Support-Dienstleistungen sind ausschließlich für unterstützte Releases der lizenzierten Programme verfügbar. Unterstützte Releases sind die aktuelle und die beiden vorhergehenden Versionen.

Das FACTON Support Team unternimmt angemessene und zumutbare Anstrengungen, um qualitativ hochwertige Support-Dienstleistungen zu erbringen und diese Support-Bedingungen zu erfüllen.

Das FACTON Support Team freut sich auf Ihre Anregungen und Kommentare! Bitte benutzen Sie dafür folgende Adresse: support@facton.com

### 3. WELCHE SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN STEHEN IHNEN GEMÄß IHRER VEREINBARUNG ZUR VERFÜGUNG?

#### 3.1 Überblick

Die Beschreibung der Support-Dienstleistungen kann eingesehen werden unter:  
[www.facton.com/service-and-support](http://www.facton.com/service-and-support)

#### 3.2 Ausführliche Beschreibung des Support-Leistungsangebotes

Der FACTON Support beinhaltet die folgenden Support-Dienstleistungen:

##### ■ Service Request Management

- Verfahren Fehlfunktion und Keine-Fehlfunktion

Sie können uns Ihre Incidents mittels E-Mail oder über unseren Online Dienst einreichen. Sie können den Status Ihrer Incidents online verfolgen und überprüfen. Sie können sich auch eine Gesamtansicht Ihrer aller Incidents erstellen. Der Online-Dienst ist täglich rund um die Uhr verfügbar (vorbehaltlich der vorübergehenden Nicht-Verfügbarkeit des Systems während Wartungsarbeiten).

Das Fehlfunktion und Keine-Fehlfunktion Management beinhaltet nicht: Weiterentwicklungsanforderungen und die Entwicklung von tiefgreifenden Verfahren (zum Beispiel ausführliche API-Beratung). Support für die Entwicklung von kundenspezifischen bzw. neuen Anwendungen auf der Basis von lizenzierten Programmen kann in einem getrennten Vertrag vereinbart werden.

- Eskalationsverfahren

Falls bei Ihnen mit einem lizenzierten Programm ein schwerwiegender Incident auftritt, wird Ihre Support-Anforderung zur Beschleunigung der Bearbeitung und Fehlerbehebung zur vordringlichen Behandlung an die Support-Leistung eskaliert.

##### ■ 8x5 Telefon Support

- Sie haben die Möglichkeit von 9.00 bis 17.00 Uhr MEZ, von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland / Bundesland Sachsen) die Dienstleistungen in englischer und deutscher Sprache zu nutzen.

**■ On Demand Software-Verteilung & Download**

- Über elektronischen Download erhält Ihre Unternehmen Zugriff auf die neuesten lizenzierten Programm-Releases und Wartungs-Lieferungen.

**3.3 Wie können Sie zusätzliche Support-Dienstleistungen beziehen?**

Für den Abschluss und Bezug zusätzlicher Support-Dienstleistungen setzen Sie sich bitte mit Ihrem FACTON Vertriebsbeauftragten in Verbindung.

**4. WER IST IHR ANSPRECHPARTNER FÜR SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN?**

Das FACTON Support Team ist Ihr zentraler Ansprechpartner für alle Support-Anforderungen, die sich auf Ihre lizenzierten Programme beziehen.

**4.1 Überblick Support-Verfahren**

Wenn Sie mit dem FACTON Support Team Kontakt aufnehmen, wird Ihrem Incident eine eindeutige Support-Anforderungsnummer zugeordnet. Die Support-Anforderungsnummer dient der Verfolgung des Fortschritts der Fehlerbehebung.

Das FACTON Support Team analysiert die Support-Anforderung und stellt Ihnen, so weit möglich, eine passende Lösung zur Verfügung. Sobald das FACTON Support Team in die Lösung der Support-Anforderung involviert ist, übernimmt das FACTON Support Team die Verantwortung Ihnen eine Antwort bzw. Lösung zu liefern.

**4.2 Zuständigkeiten des FACTON Support Teams**

Das FACTON Support Team ist mit folgenden Aufgaben betraut:

- (1) Das FACTON Support Team ist Ihr zentraler Ansprechpartner;
- (2) das FACTON Support Team nimmt Ihre Incidents entgegen;
- (3) das FACTON Support Team übernimmt die Vorprüfung und prüft, ob gleiche oder ähnliche Incidents bekannt oder dokumentiert sind;
- (4) das FACTON Support Team reproduziert wenn notwendig den Incident mit dem von Ihnen genutzten Release-Stand;
- (5) das FACTON Support Team beantwortet Ihre Fragen und stellt Ihnen passende oder verfügbare Korrekturen oder Workarounds zur Verfügung;
- (6) das FACTON Support Team schreibt den Fortschritt der Fehlerbehebung für Ihren Incident kontinuierlich in der webbasierten FACTON Support-Anwendung fort;
- (7) das FACTON Support Team überprüft und bestätigt die Fehlerbehebung Ihrer Incidents und handhabt verantwortlich deren Abschluss mit Ihnen und
- (8) das FACTON Support Team nutzt die vorhandenen Antworten, Korrekturen oder Workarounds aus der FACTON Wissensdatenbank zu Ihrem Vorteil.

- (9) Falls das Involvement des FACTON Development Teams zur Code-Analyse und für Korrekturen notwendig ist, übergibt das FACTON Support Team dem FACTON Development Team die während der Incident-Analyse gesammelten Informationen und Daten, einschließlich der Reproduktionsergebnisse.

## 5. WIE KÖNNEN SIE SICH MIT DEM FACTON SUPPORT TEAM IN VERBINDUNG SETZEN?

### 5.1 Voraussetzung für die Kontaktaufnahme mit dem FACTON Support Team

Sie benennen zwei (2) Ihrer Mitarbeiter als Ihre bevollmächtigten Ansprechpartner. Diese Mitarbeiter müssen in der Nutzung und Anwendung der lizenzierten Programme sachgerecht ausgebildet sein, damit sie in der Lage sind, Support-Anforderungen zu erstellen und einzureichen.

Falls Sie es wünschen, können wir der Benennung von weiteren bevollmächtigten Ansprechpartnern zustimmen. Die Zustimmung richtet sich nach der Anzahl der lizenzierten Programme.

Es liegt in Ihrer Verantwortung vor der Kontaktaufnahme mit dem FACTON Support Team sicherzustellen, dass folgende Angaben dokumentiert werden:

- (1) Die Systemumgebung, in welcher der Incident auftritt, einschließlich dem lizenzierten Programm, Modul bzw. Bearbeitungsart sowie die benutzten Anwendungsbefehle;
- (2) Ihre Hardware- Typ und Modell - , Betriebssystemversion, verfügbares RAM sowie Anzahl und Taktung der Kerne sind anzugeben;
- (3) sämtliche Messages, die im Message oder Start Window erscheinen;
- (4) Release-Stand Ihres lizenzierten Programms, Lizenz-Version und Login;
- (5) eine einfache, schrittweise Beschreibung des Ablaufs und der Situation, welche es dem FACTON Support Team ermöglicht den Incident zu reproduzieren;
- (6) sämtliche für die Analyse der Support-Anforderung zusätzlich erforderlichen Auskünfte und Angaben.

### 5.2 Einreichen und Verfolgen Ihrer Support-Anforderung

Abhängig von den abgeschlossenen Support-Dienstleistungen und entsprechend den Bedingungen der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung können Sie Ihre Support-Anforderungen mittels E-Mail bzw. Online Dienst einreichen und verfolgen.

Die Website für die Support-Dienstleistungen finden Sie unter folgender Adresse:  
[www.facton.com/service-and-support](http://www.facton.com/service-and-support).

Die Ausführung der Support-Dienstleistungen ist von Ihrer umfassenden Mitwirkung abhängig, einschließlich dem für FACTON kostenfreien, sicheren und rechtzeitigen Zugang zu Ihren Computer-Systemen, zu Ihrem Personal (leitende Angestellte und Mitarbeiter), Ihren Anlagen, Dienstprogrammen, lizenzierten Programmen, Daten und Auskünften, die für die Ausführung der Support-Dienstleistungen in angemessener Weise notwendig sind.

Sie haben sicherzustellen, dass Sie im Besitz der betreffenden Lizenzen bzw. Rechte von Dritt-Lizenzgebern für Dritt-Software sowie Daten und Informationen Dritter sind, um die Ausführung von Support-Dienstleistungen laut dieser Vereinbarung zu lassen zu können. Sie sind verantwortlich für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen und Daten.

Sie erteilen hiermit FACTON die Befugnis diese Informationen, Auskünfte und Daten für die Ausführung der Support-Dienstleistungen zu nutzen. Sie erkennen an und stimmen überein, dass die Ausführung [vertragliche Erfüllung] der Support-Dienstleistungen von der Richtigkeit und Vollständigkeit, der von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen und Daten ist.

Sie haben aktuelle und vollständige Sicherungskopien von sämtlichen Daten, Programmen, Software und Informationen vorzuhalten, die durch die Ausführung der Support-Dienstleistungen betroffen, verändert, abgeändert, zerstört oder auf andere Weise beeinträchtigt werden können.

Sie stellen FACTON von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei und entschädigen die Gesellschaft, falls von Ihnen zur Verfügung gestellte Unterlagen, Informationen, Auskünfte oder Daten Patentrechte, Urheberrechte oder Rechte an Warenzeichen Dritter verletzen oder eine missbräuchliche Nutzung von vertraulichen oder urheberrechtlich geschützten Informationen bzw. Geschäftsgeheimnissen Dritter darstellen.

Sie sind verpflichtet die Fehlerbehebung Ihrer Support-Anforderung umgehend zu überprüfen und zu verifizieren, sowie das Schließen Ihrer Support-Anforderung zu bestätigen. Falls das FACTON Support Team Sie zur Vornahme dieser Handlungen auffordert, sollten Sie diese Handlungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums vornehmen, falls dies nicht geschieht, wird die betreffende Support-Anforderung automatisch nach zwei förmlichen Mitteilungen geschlossen.

## 6. WANN ERHALTEN SIE EINE ANTWORT ODER EINE KORREKTUR AUF IHRE SUPPORT-ANFORDERUNG?

### 6.1 Erklärung der Dringlichkeitsstufen

Wenn Sie eine Support-Anforderung bei dem FACTON Support Team einreichen, klassifizieren Sie die Support-Anforderung entsprechend der Auswirkung des Incidents auf Ihren laufenden Betrieb.

Es gibt vier Dringlichkeitsstufen:

- (1) **Urgent:** Das lizenzierte Programm kann von Ihnen nicht genutzt werden, die Auswirkungen auf den Betrieb sind schwerwiegend/kritisch. Es gibt keinen Workaround.
- (2) **High:** Das lizenzierte Programm kann von Ihnen genutzt werden, aber der Betrieb ist durch den Incident erheblich beeinträchtigt. Es gibt einen Work-around.
- (3) **Medium:** Das lizenzierte Programm kann von Ihnen mit einigen Einschränkungen bei einer oder mehreren Funktionen genutzt werden. Diese Einschränkungen haben jedoch keine schwerwiegenden Auswirkungen auf Ihren Betrieb.
- (4) **Low:** Der Incident hat nur geringe oder keine Auswirkungen auf Ihren Betrieb bzw. es gibt einen Weg den Incident zu umgehen.

Sobald Ihre Support-Anforderung zusammen mit Ihrer Klassifizierung der Dringlichkeitsstufe dem FACTON Support Team zugegangen ist, überprüft das FACTON Support Team Ihre Klassifizierung der Dringlichkeitsstufe. Das FACTON Support Team kann Ihre Support-Anforderung einer anderen Dringlichkeitsstufe zuordnen. Unter Umständen kann es dann notwendig sein, dass Sie und das FACTON Support Team sich untereinander abstimmen müssen.

### 6.2 Reaktionszeiten

Das FACTON Support Team unternimmt alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, um sich mit Ihrer Support-Anforderung auf der Grundlage der bestätigten Dringlichkeitsstufe, wie nachfolgend beschrieben, zu befassen. Dies begründet jedoch keine Verpflichtung eingereichte Support-Anforderungen und Incidents zu berichten oder zu beheben.

Dringlichkeitsstufe	Reaktionszeit
Urgent	2 Geschäftsstunden
High	4 Geschäftsstunden
Medium	8 Geschäftsstunden
Low	2 Geschäftstage

Die Geschäftszeiten sind von 9.00 bis 17.00 Uhr MEZ, von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland / Bundesland Sachsen).

### 6.3 Abschluss-Support Anforderungen

Das FACTON Team analysiert Ihre Support-Anforderung, um zu entscheiden, wie es sich damit, entsprechend der Dringlichkeitsstufe, befassen wird.

- Wenn entschieden wird, dass die Auswirkungen einer als "Fehlfunktion" klassifizierten Support-Anforderung „urgent“ sind, wird eine Wartungslieferung für den in der Support-Anforderung angegebenen Release-Stand erstellt und an Sie ausgeliefert. Mit der Auslieferung ist die Support-Anforderung abgeschlossen.
- Wenn entschieden wird, dass die Auswirkungen einer als "Fehlfunktion" klassifizierten Support-Anforderung geringer („high“, „medium“ oder „low“) sind, darf FACTON die Wartungslieferung auf ein zukünftiges Release verschieben. In diesem Fall kann die Support-Anforderung vor der Auslieferung abgeschlossen werden.

Sobald für Incidents Support-Anforderungen erstellt worden sind, wird das FACTON Team wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unternehmen, um sämtliche als Fehlfunktion klassifizierte Support-Anforderungen entsprechend der Dringlichkeitsstufen innerhalb eines von FACTON festzulegenden Zeitraums zu schließen.

Dies begründet jedoch keine Verpflichtung, eingereichte Support-Anforderungen und Incidents zu berichtigen oder zu beheben.

### 6.4 Eskalation von Incidents

Das FACTON Support Team sieht nur für den Fall einer kritischen Situation, einen Eskalationsmechanismus für Incidents vor.

Dieser Mechanismus wird als CRISIT bezeichnet. Das Wort leitet sich aus Critical Situation ab. Das CRISIT Eskalationsverfahren kann mittels E-Mail über den im Kapitel 5.2 beschriebenen Zugang aktiviert werden. Eine CRISIT wird zur Beschleunigung der Bearbeitung und Fehlerbehebung zur vordringlichen Behandlung an die FACTON Support Leitung eskaliert.

Eine kritische Situation (CRISIT) ist ein schwerwiegender Incident während der Produktivsetzung oder auf dem bereits produktiv genutzten System. Wesentliche Funktionen sind nicht einsatzfähig und es gibt keine gangbare Alternative.

Eine fehlerbehebende Wartungslieferung wird nur dann ausgeliefert, wenn sämtliche nachfolgende Punkte erfüllt sind:

- Sie befinden sich in der Produktivsetzungsphase oder sind bereits produktiv;
- Es gibt keinen Workaround für die von dem FACTON Support Team als Fehlfunktion klassifizierte dringende Support-Anforderung;
- CRISIT muss eine Fehlfunktion der folgenden Typen sein:
  - zerstörte Daten
  - Daten-Integrität
  - wesentlicher System-Crash
  - wesentlicher Rückschritt
  - wesentlicher Incident bei einem Standardverfahren;
- Die Analyse der Auswirkungen der Wartungslieferung wurde von Ihnen durchgeführt und kam zu dem Ergebnis, dass die Auslieferung der Korrektur kein wesentliches Risiko für die Stabilität des lizenzierten Programms darstellt.

Die Reaktionszeit für die Support-Anforderung entspricht der Reaktionszeit für die Dringlichkeitsstufe "urgent", wie in Kapitel 6.2 beschrieben.

Zusätzlich zu der vorstehend in Kapitel 6.2 genannten Reaktionszeit, wird das FACTON Support Team wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unternehmen, sich mit Ihrer Support-Anforderung zu befassen und Ihnen eine fehlerbehebende Wartungslieferung zur Verfügung stellen.

VERTRAGSPARTNER

FACTON GMBH

---

(Ort, Datum)

---

(Ort, Datum)

---

(Stempel, Unterschrift)

---

(Stempel, Unterschrift)

## 7. ANLAGE 1 ZUM SUPPORTVERTRAG VOM ...

Die in Ziffer 5.1 des Supportvertrages erwähnten Mitarbeiter des Auftraggebers sind:

1. ....
2. ....
3. ....

Die E-Mail-Adressen der anzusprechenden Administratoren des Auftraggebers sind:

1. ....
2. ....
3. ....