

Micro Focus Business-Support-Vereinbarung

Diese Support-Vereinbarung gilt für sämtliche Software-Produkte, für die der Support am oder nach dem 15. Januar 2018 beginnt.

Diese Business Support Vereinbarung („Support-Vereinbarung“) beschreibt die Support- und Wartungsservices („Support“) sowie die Bestimmungen und Bedingungen, gemäß derer Micro Focus der juristischen Person („Sie“ oder „Kunde“), die den Support bei Micro Focus oder einem autorisierten Fachhändler erworben hat, den Support bereitstellt. „Micro Focus“ oder „unser“ bezeichnet die juristische Person Micro Focus, die autorisiert ist, die Software, für die der Support gemäß dieser Support-Vereinbarung („Software“) erworben wird, in dem Land zu lizenzieren, in dem der Support bereitgestellt wird.

Angebotsübersicht

Die hierin beschriebenen Support-Angebote sind:

- Online-Self-Service-Support
- Technischer Support
- Software-Updates

Online-Self-Service-Support

Der Online-Self-Service-Support steht rund um die Uhr zur Verfügung und bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- elektronischer Download der neuesten Software-Updates
- Durchsuchen unserer umfangreichen Online-Wissensdatenbank nach bekannten Problemen, technischen Dokumenten, Handbüchern und Dokumentation
- elektronische Erstellung, Nachverfolgung und Aktualisierung von Anfragen und Online-Bereitstellung von Berichten
- Prüfen der Liste aktuell von der Support-Vereinbarung abgedeckter Software

- Anmeldung zum Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen bei Verfügbarkeit von Software-Updates
- Wenn Sie online eine Anfrage erstellt haben, sendet Micro Focus Ihnen eine E-Mail oder setzt sich telefonisch mit Ihnen in Verbindung.

Zugriff auf den Online-Self-Service-Support:

Sie können auf das MySupport-Portal auf www.microfocus.com/support-and-services/ zugreifen, um Online-Self-Service-Support zu erhalten.

Technischer Support

Unbegrenzte Anfrageerstellung

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Anfragen an den technischen Support stellen, um Fehler zu melden oder Verbesserungen an der Software anzufordern.

Fehlerbehebung

Micro Focus unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Fehler oder Designfehler der Software zu beheben, die auf den Support-Systemen reproduziert werden können. Außerdem unternimmt Micro Focus wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die kritische Anfälligkeit für böswillige Angriffe oder Zugriffe durch eine Software-Korrektur zu beheben. Micro Focus kann die Korrektur jedoch basierend auf der Priorisierung oder Kritikalität des Fehlers im Rahmen eines größeren Software-Updates anstelle eines separaten Updates bereitstellen. Kunden müssen im Rahmen der Fehlerbehebung und Problemlösung ggf. die neueste Software, Fixes, Patches oder Service Packs installieren. Micro Focus kann evtl. nicht alle Fehler korrigieren.

Ersatz-Lizenzschlüssel

Für Software, zu deren Installation ein Lizenzschlüssel erforderlich ist, stellt Micro Focus einen Ersatzschlüssel für die Installation oder Neuinstallation autorisierter Lizenzen zur Verfügung, sofern die entsprechende Version der Software regulär für den Vertrieb durch Micro Focus verfügbar ist.

Support-Sprachen

Weltweite Support-Center bieten Support auf Englisch. Je nach Sprachkenntnissen und Ressourcenverfügbarkeit ist der Support ggf. auch auf Chinesisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch oder Spanisch verfügbar. Support außerhalb der normalen lokalen Geschäftszeiten und Support für Voltage-Produkte kann möglicherweise nur in englischer Sprache angeboten werden.

Eskalationsmanagement

Micro Focus hat Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Lösung komplexer Probleme mit Software-Produkten zu erleichtern. Wenn Sie nach der Antwort von Micro Focus auf eine Support-Anfrage berechnete

Zweifel haben, dass Micro Focus ausreichende Anstrengungen unternimmt, um ein Problem zu lösen, können Sie diese Bedenken zunächst an das lokale, dann an das regionale und schließlich an das globale Support-Management von Micro Focus eskalieren.

Schweregrade und Reaktionszeitziele

Sie können den Schweregrad (wie in der folgenden Tabelle dargestellt) auswählen, der Ihrem aktuellen Status am besten entspricht. Micro Focus behält sich das Recht vor, nach Beginn der Problemdiagnose einen Schweregrad neu zuzuweisen, wenn festgestellt wird, dass dieser falsch klassifiziert wurde.

Dringlichkeitsstufe ¹	1: Kritisch Produktions- system ist ausgefallen	2: Hoch Hauptfunktion ist ausgefallen	3: Mittel Nebenfunktion ist ausgefallen	4: Gering Kleines Problem
Beschreibung der Dringlichkeitsstufen	Das Produktionssystem ist ausgefallen. Das Produkt ist nicht funktionsfähig und führt zu einer vollständigen Unterbrechung der Arbeit. Eine Behelfslösung ist nicht verfügbar.	Eine Hauptfunktion ist ausgefallen. Die Funktion ist stark eingeschränkt, die Arbeit kann jedoch in begrenztem Umfang fortgeführt werden. Eine Behelfslösung ist verfügbar.	Eine Nebenfunktion ist ausgefallen. Das Produkt funktioniert nicht wie vorgesehen, die Nutzung ist leicht eingeschränkt. Möglicherweise ist eine Behelfslösung verfügbar.	Der Service ist nicht eingeschränkt. Dies kann beispielsweise eine Anforderung von Dokumentation, allgemeinen Informationen oder eine Anforderung zur Software-Erweiterung sein.
Reaktionszeitziele				
Micro Focus Business Support Montag bis Sonntag, rund um die Uhr 365 Tage im Jahr ²	1 Stunde	3 Stunden	6 Stunden	1 Werktag
Außer in Japan steht Standard Care ab dem 01. Dezember 2018 nicht mehr zum Erwerb zur Verfügung. Für Kunden, die Standard Care seit dem 15. Januar 2018 oder später abonniert haben, gilt ausschließlich diese Business Support Vereinbarung. ³				
Standard Care zu den Bürozeiten an Geschäftstagen vor Ort ³	–	–	–	–
Reaktionszeitziele sind typische Erstreaktionszeiten für Support-Anfragen. Micro Focus antwortet ggf. nicht innerhalb dieser Reaktionszeitziele.				

- ¹ Mit Ausnahme von Software, die zuvor vom früheren Software Business von Hewlett Packard Enterprise bereitgestellt wurde und jetzt von Micro Focus („SoftwareGrp“) bereitgestellt wird, wird der Support an 365 Tagen rund um die Uhr nur für Probleme mit Schweregrad 1 angeboten, die telefonisch gemeldet werden. Sobald der Schweregrad des Problems herabgestuft wurde, wird die Arbeit am nächsten Geschäftstag fortgesetzt.
- ² Bestimmte Micro Focus Produkte sind vom Support rund um die Uhr ausgeschlossen. Weitere Informationen finden Sie im [Nachtrag zur Business Support-Vereinbarung – Produkte ohne Support rund um die Uhr](#).
- ³ Im [Nachtrag zur Micro Focus Standardabdeckung](#) finden Sie Produkte mit Support rund um die Uhr.

Software-Updates

Micro Focus stellt Software-Updates zur Verfügung, die während des Zeitraums, für den Sie den Support erworben haben, allgemein für die Software freigegeben wurden. Software-Updates bestehen in Bezug auf Software-Produktversionen und entsprechende Referenzhandbücher und Benutzerdokumentationen ausschließlich aus Folgendem:

- „Hauptversion“ bezeichnet eine Software-Produktversion mit wesentlichen neuen oder verbesserten Funktionen innerhalb desselben Software-Produkts mit demselben Namen oder mit einer Änderung des Bereitstellungsmodells. Bei einem Software-Produkt wird eine Hauptversion durch eine Änderung der Zahl links vom Dezimalpunkt (z. B. von Version 5.4 auf 6) oder einer Jahreszahl

(z. B. von 2015 auf 2016) gekennzeichnet und für den allgemeinen Vertrieb freigegeben. Eine Lizenz für eine Hauptversion von Micro Focus Acu- oder Extend-Software-Produkten ist nicht im Support-Angebot enthalten und muss daher separat erworben werden.

- „Nebenversion“ bezeichnet eine Software-Produktversion mit Korrekturen oder Verbesserungen der Produktfunktionen der Hauptversion, die die Kernfunktionalitäten oder wesentlichen Merkmale des Software-Produkts nicht verändern. Eine Nebenversion wird durch eine Änderung der Zahl rechts vom Dezimalpunkt (z. B. von 5.3 auf 5.4) oder einer Versions- (R) oder Monatsangabe (z. B. GroupWise 2015 R2) gekennzeichnet und für den allgemeinen Vertrieb freigegeben.

- Ein „Service Pack“ ist eine Software-Produktversion für den allgemeinen Vertrieb, die mehrere Korrekturen umfasst und durch eine Änderung der Ziffer rechts von der zweiten Dezimalstelle (z. B. von 5.3.1 auf 5.3.2) oder eine SP-Nummer rechts von der zweiten Dezimalstelle (z. B. 5.3 SP1) gekennzeichnet ist.
- Ein „Patch“ ist eine Software-Produktversion, die inkrementelle Korrekturen enthält und für den allgemeinen Vertrieb freigegeben ist. Eine Patch-Version ist durch eine IP- oder P-Nummer rechts von der aktuellen Version gekennzeichnet, z. B. XXX IP-Nr. oder P-Nr., XX IP-Nr. oder P-Nr. oder X IP-Nr. oder P-Nr.
- Ein „Hotfix“ ist eine Software-Produktversion, die zur Behebung bestimmter Kundenprobleme erstellt wurde und beim technischen Support erhältlich ist. Ein Hotfix kann die Bezeichnung X.X.X.Nr. tragen.
- Für die Zwecke dieser Bestimmung ist eine Suite eine einzelne Teilenummer, mit der der Kunde Anspruch auf mehrere einzelne Software-Produkte hat, die zusammen eine Komplettlösung bilden. Eine Suite-Freigabe erfolgt, wenn neue oder verbesserte Funktionen in den einzelnen in der Suite enthaltenen Software-Produkten verfügbar werden. Suite-Versionen werden entweder durch eine Änderung der Zahl links von der Dezimalstelle (z. B. von Version 5.4 auf 6) oder einer Jahreszahl (z. B. von 2015 auf 2016) oder eines Jahres und eines Monats (z. B. 2016.11) gekennzeichnet und zum allgemeinen Vertrieb freigegeben. Eine neue Suite-Version löst für jedes Produkt in der Suite einen neuen festgelegten Zeitraum im Lebenszyklus des Produktsupports aus, sofern in den Informationen zum Produktsupport-Lebenszyklus von Micro Focus nicht anders angegeben.

Optionale erweiterte Support-Services

Die folgenden zusätzlichen Optionen können vom Kunden separat erworben werden und unterliegen den Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie dem Nachtrag zum Premium Support zur Micro Focus Business-Support-Vereinbarung und den Bestimmungen für flexible Gutschriften.

- Micro Focus Premium Support bietet ausgewiesene, erfahrene Support Engineers und Support Account Manager, die sich mit Ihrer Umgebung vertraut machen und schnellere Reaktionszeiten und Services bieten.
- Micro Focus Flexible Credits sind eine Servicewährung, die während der gesamten Laufzeit Ihrer Business-Support-Vereinbarung jederzeit erworben werden kann. Sie bieten eine flexible Möglichkeit, kurzfristige Support-, Schulungs- oder Consulting Services zu erwerben.

Weitere Informationen zum Micro Focus Premium Support oder zu Flexible Credits finden Sie unter:

[Premium Support](#)

[Flexible Credits](#)

Zusätzliche Bestimmungen zur Support-Vereinbarung

Zusätzlich zur Angebotsübersicht gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen zur Support-Vereinbarung („Zusätzliche Bedingungen“) für den Support, der Ihnen zur Verfügung gestellt wird. Im Falle eines Konflikts zwischen diesen Zusatzbedingungen und der Angebotsübersicht haben diese Zusatzbedingungen Vorrang.

1. Software-Updates

A. BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE-UPDATES

Wenn Micro Focus Software-Updates veröffentlicht, werden diese elektronisch zur Verfügung gestellt. Gegebenenfalls können Sie aus einer Reihe von Medientypen auswählen.

B. INSTALLATION UND VERWENDUNG VON SOFTWARE-UPDATES

Der Kunde ist für die Installation von Software-Updates verantwortlich. Der Kunde ist berechtigt, ein Software-Update bis zur Anzahl der Lizenzen zu installieren und zu verwenden, für die der Kunde Support für die Software erworben hat:

1. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (einschließlich aller zusätzlichen Lizenzautorisierungen), die mit dem Software-Update bereitgestellt werden oder anderweitig auf dieses zutreffen oder
2. Wenn keine Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (oder zusätzliche Lizenzautorisierung) im Software-Update enthalten ist oder anderweitig darauf Anwendung findet, vorbehaltlich der Bedingungen der Benutzerlizenzvereinbarung und der zusätzlichen Lizenzautorisierung, die für die zu aktualisierende Software-Version gelten.

Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in dieser Support-Vereinbarung wird Open Source-Software, die in ein Software-Update eingebettet ist oder mit diesem bereitgestellt wird, gemäß der geltenden Open Source-Lizenz lizenziert.

C. PLATTFORM

Wenn die Software für eine bestimmte Plattform lizenziert ist (Kombination aus Hardware-/Betriebssystem), ist ein Software-Update für diese Software immer spezifisch für die lizenzierte Plattform und darf nur auf dieser Plattform verwendet werden. Eine Lizenz zur Verwendung von Software auf einer anderen Plattform oder das Recht zum Kauf einer solchen Lizenz zum reduzierten Preis ist nicht Teil des Support-Angebots.

2. Neue Produkte

Ein „Neues Produkt“ ist eine Software-Produktversion mit wesentlichen Änderungen in der Kernarchitektur/den Merkmalen/der Funktionalität, die zur Veröffentlichung als neues Produkt führen. Es kann ein vorhandenes Software-Produkt vollständig ersetzen und/oder ein wesentliches neues Angebot aus einer vorhandenen Software-Produktlinie/-familie darstellen. Ein neues Produkt ist nicht Teil des Support-Angebots.

3. Service-Anbieter

Micro Focus behält sich das Recht vor, Drittanbieter einzusetzen, um die Bereitstellung des Supports gemäß den Bestimmungen und Bedingungen dieser Support-Vereinbarung zu unterstützen.

4. Hardware-Support

Wenn Sie eine Vor-Ort-Vereinbarung für Wartung von Micro Focus Hardware haben, die mit der Software gekauft wurde, meldet Micro Focus dem Hardware-Support-Unternehmen in Ihrem Namen eine Service-Anfrage.

5. Gleichzeitiger Support

SOFTWARE-UPDATES UND MIGRATIONEN

Micro Focus bietet Kunden die Möglichkeit, gleichzeitig ohne zusätzliche Kosten sowohl ein Software-Update oder migrierte Software als auch die aktuelle Software-Produktversion für einen begrenzten Zeitraum ab Erhalt des Software-Updates oder der migrierten Software zu installieren und zu verwenden („Gleichzeitiger Nutzungszeitraum von Updates“).

„Migrierte Software“ bezeichnet die Software, die aus einer von Micro Focus autorisierten Migration eines Software-Produkts von Micro Focus auf ein anderes Software-Produkt von Micro Focus resultiert.

Der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der Software darf nicht über das Ende des Supports für die aktuelle Software-Version hinausgehen. Während des Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung der Software dürfen Sie das Software-Update oder die migrierte Software nicht außerhalb der Umgebung mit der aktuellen Software-Version nutzen. Am Ende des geltenden Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung der Software läuft Ihre Lizenz für die vorherige Version der Software aus und kann nicht mehr installiert werden.

Der standardmäßige Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung von Software ist der weiter unten festgelegte „Standard“. Micro Focus kann den Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung von Software für bestimmte migrierte Software wie nachfolgend beschrieben verlängern, aber nur wenn dies von Micro Focus ausdrücklich schriftlich mitgeteilt wurde:

- **Standard:** Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: drei Monate.
- **Advanced:** Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: sechs Monate.
- **Complex:** Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: zwölf Monate.
- **Exceptional:** Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: 18 Monate.

Ungeachtet des Vorstehenden gibt es für die unter www.microfocus.com/de-de/support-and-services/mla-product-exclusions aufgeführte Software keinen Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der Software, und es ist dem Kunden nicht gestattet, ein solches

Software-Produkt und das Software-Update oder die migrierte Software gleichzeitig zu installieren.

6. Kauf und Verlängerung

Solange Micro Focus weiterhin Support für ein Software-Produkt anbietet, kann der Kunde den Support vorbehaltlich der Zustimmung von Micro Focus verlängern, indem er an oder vor jedem Verlängerungsdatum (hierin definiert) eine Bestellung aufgibt oder das Angebot für die anwendbaren Support-Gebühren annimmt. SoftwareGrp kann bestimmte Support-Angebote, die von SoftwareGrp nicht mehr angeboten werden, mit einer Frist von sechzig (60) Tagen einstellen.

Sofern zwischen dem Kunden und Micro Focus keine unterschriebene Vereinbarung besteht oder keine gegenseitige von Micro Focus genehmigte Kundenzertifizierung vorliegt, muss der Kunde den Support für alle Lizenzen der Software verlängern, die er kopiert, verwendet, installiert oder auf andere Weise genutzt hat. Micro Focus verpflichtet sich, eine Erhöhung der Support-Gebühren auf höchstens 10 % gegenüber den Gebühren des Vorjahres oder einen solchen höheren Betrag zu begrenzen, der erforderlich ist, um die Support-Gebühr auf den dann aktuellen Preis der Support-Liste zu erhöhen. Reduziert der Kunde die Anzahl der vom Support abgedeckten Software-Lizenzen, gilt das oben genannte Gebührenerhöhungslimit nicht.

Wenn der Kunde den Support aussetzt oder die Zahlung der Support-Gebühr für einen Verlängerungszeitraum (wie hierin definiert) nicht bis zum Fälligkeitsdatum eingeht, kann Micro Focus die Bereitstellung des Supports sofort und ohne vorherige Ankündigung aussetzen, und der Kunde hat keinen Anspruch mehr auf die oben genannte Beschränkung der Preiserhöhungen für das laufende und die oben genannten Folgejahre. Der Kunde kann dann den Support gemäß der nachstehenden Rückkehrklausel wiederherstellen.

7. Rückkehr zum Support

Wenn die Software im Support war und der Kunde sich entscheidet, den Support nicht zu verlängern, oder zulässt, dass der Support für einen bestimmten Zeitraum aussetzt, werden die folgenden Gebühren für die Rückkehr zum Support und die Wiedereinsetzung zusätzlich zur 12-monatigen regulären Support-Gebühr auf der Grundlage der letzten jährlichen Support-Gebühr des Kunden oder der aktuellen Support-Preisliste für die Software berechnet, je nachdem, welcher Betrag höher ist:

- **Aussetzung des Support-Zeitraums von weniger als einem Jahr:** volle Nachzahlung der Support-Gebühr ab dem Aussetzungsdatum und Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20 % der jährlichen Support-Gebühr.
- **Aussetzung des Support-Zeitraums für mehr als ein Jahr:** volle Nachzahlung der Support-Gebühr ab dem Aussetzungsdatum und Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20 % der nachgezahlten Support-Gebühr.

8. Produktsupport-Lebenszyklus

COMMITTED SUPPORT

Bei allgemeiner Verfügbarkeit für Kunden erhalten Software-Produkte Committed Support, der den Zugriff auf Online-Self-Service-Support, Software-Updates, technischen Support, Fehlersupport und die Möglichkeit zur Übermittlung von Erweiterungsanfragen ermöglicht. Committed Support wird für einen festgelegten Mindestzeitraum bereitgestellt.

EXTENDED SUPPORT

Wenn der Committed Support für das Software-Produkt abläuft, beginnt der Extended Support. Während dieses Zeitraums können Kunden auf den technischen Support, auf den Online-Self-Service-Support und auf Software-Updates zugreifen, jedoch keine Produktdefekte mehr melden oder Verbesserungsanforderungen stellen.

Für SoftwareGrp IT Operations Management (ITOM)-Produkte beginnt nach dem Ende von Committed und Extended Support der Zeitraum des Self-Help-Supports. Während des Self-Help-Support-Zeitraums kann der Kunde auf Online-Self-Service-Ressourcen und zuvor veröffentlichte Software-Updates zugreifen, jedoch keine Produktdefekte mehr melden oder Verbesserungsanforderungen stellen. Technischer Support ist nicht verfügbar.

Extended Support Plus: Für ausgewählte Softwareprodukte kann „Extended Support Plus“ gegen eine zusätzliche Gebühr vom Support erworben werden, sobald der Committed Support-Zeitraum des Produkts endet. Extended Support Plus bietet weiterhin Zugriff auf Fehlerbehebungen mit Dringlichkeitsstufe 1 und wichtige Sicherheits-Software-Updates. Weitere Informationen finden Sie unter [Extended Support Plus](#).

Hier finden Sie Einzelheiten zu unseren Richtlinien und Updates:

Informationen zu Produkten von SoftwareGrp ITOM finden Sie hier: [ITOM Richtlinie zum Produktsupport-Lebenszyklus](#).

Für alle andere Software: Lesen Sie die Details der [Richtlinie zum Produktsupport-Lebenszyklus](#).

Produktspezifische Details und Enddaten für sämtliche Software finden Sie hier: [Tabelle zum Produktsupport-Lebenszyklus](#).

9. Lizenztyp-Upgrades und Mengen-Upgrades

Lizenztyp-Upgrades und Mengen-Upgrades sind nicht Teil des Supports. Für die Zwecke dieser Support-Vereinbarung gilt Folgendes:

- a. „Lizenztyp-Upgrade“ bedeutet das Upgrade von einem Lizenztyp auf einen anderen. Ein Beispiel wäre der Wechsel von einer Standortlizenz zu einer Bereichslizenz.
- b. „Lizenzmengen-Upgrade“ bedeutet ein Upgrade auf eine höhere Lizenzanzahl. Ein Beispiel wäre ein Upgrade von 1000 auf 2500 Knoten.

10. Berechtigung

Der Kunde kann verfügbaren Support nur erwerben, wenn er auf Anfrage von Micro Focus nachweisen kann, dass er rechtmäßig eine entsprechende Micro Focus Lizenz für die Software erworben hat. Micro Focus ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn Änderungen oder Modifikationen an der Software vorgenommen wurden, die nicht von Micro Focus autorisiert wurden oder für die der Kunde keine ausreichenden Nachweise für eine gültige Lizenz vorlegen kann.

11. Lokale Verfügbarkeit

Die Support-Ressourcen befinden sich möglicherweise nicht in der Nähe des Kunden. Wenn Micro Focus sich bereit erklärt, Vor-Ort-Support zu leisten, fallen Reisekosten, längere Reaktionszeiten, kürzere Abdeckungszeiten und eine separate Leistungsbeschreibung gemäß den zum entsprechenden Zeitpunkt geltenden Bedingungen für professionelle Services von Micro Focus an.

12. Umzug

Ein Umzug von Software unterliegt den geltenden Lizenzbestimmungen für die Software und liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Umzug des Supports durch Micro Focus unterliegt der örtlichen Verfügbarkeit und kann zu Änderungen Ihrer Support-Gebühren führen. Es ist eine angemessene schriftliche Vorankündigung an Micro Focus von mindestens dreißig (30) Tagen erforderlich, um den Support nach dem Umzug aufzunehmen. Der Kunde kann aufgrund eines Umzugs aufgefordert werden, geänderte oder neue Dokumente bereitzustellen.

13. Prüfung

Der Kunde verpflichtet sich, Daten aufzubewahren und auf Anfrage von Micro Focus bereitzustellen, die die Einhaltung dieser Support-Vereinbarung durch den Kunden auf der Grundlage der geltenden Lizenzmetrik und der Lizenzbedingungen für die Software bestätigen, dazu zählen u. a. Seriennummern, Lizenzschlüssel, Protokolle, Standort, Modell (einschließlich Anzahl und Typ des Prozessors) und Seriennummer aller Geräte, auf denen die Software installiert ist oder auf die zugegriffen werden kann, die Namen (einschließlich der Unternehmenseinheit) und die Anzahl der Benutzer, die auf die Software zugreifen oder zum Zugriff berechtigt sind, Kennzahlen, Berichte, Kopien der Software (nach Produkt und Version) und Diagramme der Netzwerkarchitektur, die sich auf die Lizenzierung und Bereitstellung der Software und den entsprechenden Support durch den Kunden beziehen können. Innerhalb von sieben Tagen nach schriftlicher Aufforderung durch Micro Focus muss der Kunde Micro Focus oder einem nach eigenem Ermessen von Micro Focus ausgewählten unabhängigen Prüfer („Prüfer“) einen von Micro Focus bereitgestellten ausgefüllten Fragebogen und eine schriftliche Erklärung in einem von Micro Focus geforderten Format vorlegen, die von einem Geschäftsführer des Kunden unterzeichnet wurde und die Richtigkeit der bereitgestellten Informationen bestätigt. Der Kunde gewährt den Vertretern von Micro Focus oder dem Prüfer die erforderliche Unterstützung und den Zugriff auf Aufzeichnungen und Computer, um während der normalen Geschäftszeiten des Kunden eine Überprüfung der Computer und Aufzeichnungen des Kunden auf Einhaltung dieser Support-Vereinbarung zu ermöglichen.

Wenn der Kunde ohne Lizenz Software-Updates installiert, nutzt oder darauf zugreift oder zu einem Zeitpunkt in der Vergangenheit Software-Updates installiert, genutzt oder auf diese zugegriffen hat („Verstoß“), kauft der Kunde, unbeschadet sonstiger Rechte oder Rechtsbehelfe die Micro Focus geltend machen kann, unter anderem Unterlassungsansprüche, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Benachrichtigung des Kunden über eine solchen Verstoß ausreichende Lizenzen und/oder Abonnements und den dazugehörigen Support, um den Verstoß zu beheben, indem er die jeweils aktuelle Gebühr von Micro Focus (zum Zeitpunkt dieser zusätzlichen Zahlung), die Lizenzgebühren und die jährlichen Support-Gebühren für diese zusätzlichen Lizenzen sowie die jeweils zum Zeitpunkt des Kaufs gültigen Lizenz- und Support-Gebühren zuzüglich Zinsen (in Höhe von 1,5 % pro Monat oder des rechtlich zulässigen Höchstsatzes, sofern dieser niedriger ist) für solche zusätzlichen Lizenzen für den Zeitraum vom Beginn des Verstoßes bis zur Zahlung inklusive Zinsen zahlt, auch wenn zum Zeitpunkt des Verstoßes keine Rechnung ausgestellt wurde. Wenn ein wesentlicher Lizenzmangel von 5 % oder mehr festgestellt wird, erstattet der Kunde Micro Focus zusätzlich zu den anderen fälligen Beträgen die angemessenen Kosten für eine solche Prüfung. Dieser Abschnitt sowie die hier aufgeführten Rechte und Pflichten bleiben nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung ausdrücklich bestehen.

14. Laufzeit und Kündigung

Diese Support-Vereinbarung tritt an dem Tag in Kraft, an dem Micro Focus die Bestellung des Kunden für den Support erhält, oder, falls später, bei Lieferung (entweder durch physischen Versand oder Bereitstellung der Software zum Download) der Software an den Kunden. Diese Support-Vereinbarung hat eine Erstlaufzeit von einem (1) Jahr, sofern die Parteien nicht schriftlich eine andere Erstlaufzeit vereinbart haben (z. B. in einem separat ausgeführten Rahmenvertrag). Vorbehaltlich des nachstehenden Abschnitts 18 wird diese Support-Vereinbarung am Ende jeder Laufzeit (dem „Verlängerungsdatum“) um einen Zeitraum von einem (1) Jahr oder einen anderen Zeitraum verlängert, den die Parteien schriftlich vereinbart haben („Verlängerungsfrist“), sofern nicht eine Partei der anderen Partei mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der jeweils aktuellen Frist schriftlich mitteilt, dass sie keine Verlängerung wünscht. Zusätzlich zu und ohne Verzicht auf andere verfügbare Rechtsmittel kann jede Partei diese Support-Vereinbarung nach schriftlicher Mitteilung an die andere Partei wegen einer wesentlichen Verletzung kündigen, die nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach der Mitteilung behoben wurde. Als Datum des Empfangs gilt das Datum (3) Werktagen nach Übergabe einer solchen Mitteilung an einen anerkannten Kurierdienst. Wenn der Kunde mehr als zehn (10) Werktagen zu spät zahlt, kann Micro Focus den Support aussetzen, bis die Zahlung erfolgt ist. Nach Kündigung der Endbenutzerlizenz für ein Software-Produkt mit Support endet auch diese Support-Vereinbarung in Bezug auf das Software-Produkt automatisch.

15. Ausschlüsse

Micro Focus ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn folgende Umstände vorliegen:

- a. Unsachgemäße Standortvorbereitung oder Standort- oder Umgebungsbedingungen, die nicht den Standortspezifikationen von Micro Focus entsprechen
- b. Nichteinhaltung der Spezifikationen oder Leistungsbeschreibungen von Micro Focus oder dieser Support-Vereinbarung durch den Kunden
- c. Unsachgemäße oder unzureichende Wartung der Software-Umgebung durch den Kunden
- d. Verwendung in Verbindung mit Medien, Software, Schnittstellen, Verbrauchsmaterialien oder anderen Produkten des Kunden oder eines Drittanbieters
- e. Nicht von Micro Focus durchgeführte oder genehmigte Änderungen
- f. Viren, Würmer oder ähnlicher schädlicher Code, der nicht von Micro Focus eingeführt wurde oder
- g. Missbrauch, Fahrlässigkeit, Unfall, Verlust oder Beschädigung während des Transports, Brand- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch Kunden oder andere Ursachen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Micro Focus liegen

16. Verwendung von Micro Focus Service-Tools für den Support

Micro Focus verlangt zur Bereitstellung des Supports vom Kunden ggf. die Verwendung bestimmter Micro Focus Hardware- und/oder -Software-Systeme, Netzwerkdiagnose- und -wartungsprogramme („proprietäre Service-Tools“) sowie Diagnosetools, die möglicherweise in das Kundensystem integriert werden. Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von Micro Focus oder seinen Lizenzgebern. Sie werden „im Istzustand“ bereitgestellt und können Remote-Fehlermanagement-Software oder Tools zur Netzwerkunterstützung enthalten. Proprietäre Service-Tools können sich auf den Systemen oder an den Standorten des Kunden befinden. Jede Open Source-Software, die in die proprietären Service-Tools eingebettet ist oder mit diesen bereitgestellt wird, wird gemäß der geltenden Open Source-Lizenz lizenziert.

Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nur während des geltenden Support-Zeitraums und nur gemäß den Bestimmungen von Micro Focus verwenden. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden oder in irgendeiner Weise belasten oder weitergeben. Nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung sendet der Kunde die proprietären Service-Tools an Micro Focus zurück oder lässt Micro Focus diese proprietären Service-Tools entfernen.

Die Software enthält möglicherweise Funktionen („Usage Hub“), die es Micro Focus ermöglichen, Daten im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung der Software aus der Ferne zu verfolgen. Der Usage Hub wird nur aktiviert, wenn Sie das Software-Produkt so konfigurieren, dass Daten über die Benutzeroberfläche an Micro Focus gesendet werden. Wenn der Usage Hub aktiviert ist, verwendet Micro Focus die übertragenen

Daten für folgende Zwecke: (i) um das Micro Focus Support-Team bei der effizienteren Bearbeitung von Support-Fällen zu unterstützen; (ii) um Ihnen Anleitungen zur Optimierung der Verwendung des Software-Produkts zur Verfügung zu stellen und (iii) um Berichte mit Anspruchs- und Verbrauchsinformationen bereitzustellen. Die vom Usage Hub erfassten Daten enthalten keine personenbezogenen Daten (wie hierin definiert).

Damit Micro Focus Support leisten kann, verpflichtet sich der Kunde, bei Bedarf Folgendes zu tun:

- a. Micro Focus die Möglichkeit zu geben, die proprietären Service-Tools während der Fehlerbehebung auf den Systemen oder Standorten des Kunden zu belassen und Micro Focus bei deren Ausführung zu unterstützen
- b. Updates und Patches für proprietäre Service-Tools zu installieren
- c. die elektronische Datenübertragungsfunktion zu verwenden, um Micro Focus über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert wurden
- d. von Micro Focus spezifizierte Remote-Verbindungshardware für Systeme mit Remote-Diagnose-Service zu verwenden
- e. Remote-Konnektivität über eine genehmigte Kommunikationsleitung bereitzustellen
- f. **Datensicherung** – um verlorene oder geänderte Kundendateien, -daten oder -programme wiederherzustellen, muss der Kunde ein separates Sicherungssystem oder -verfahren unterhalten, das nicht von der Software abhängig ist.
- g. **Temporäre Behelfslösungen** – der Kunde implementiert temporäre Verfahren oder Behelfslösungen, die von Micro Focus bereitgestellt werden, während Micro Focus an dauerhaften Lösungen arbeitet.
- h. Micro Focus zu benachrichtigen, wenn der Kunde Software in einer Umgebung verwendet, die eine potenzielle Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit der Mitarbeiter oder Subunternehmer von Micro Focus darstellt. Micro Focus kann vom Kunden verlangen, die Software unter der Aufsicht von Micro Focus zu warten, und kann die Service-Erbringung verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat.
- i. eine Liste aller unterstützten Software-Produkte zu erstellen und zu pflegen, einschließlich des Speicherorts der Software und der Service-Stufen. Der Kunde muss die Liste während des jeweiligen Support-Zeitraums auf dem neuesten Stand halten.
- j. kopierter Dokumentation von Micro Focus die entsprechenden Marken- und Copyright-Hinweise beizufügen

17. Zahlung

Support-Gebühren sind nicht erstattungsfähig, und der Kunde verpflichtet sich, alle diese Gebühren spätestens (i) 30 Tage ab Rechnungsdatum oder (ii) im Falle von Gebühren für einen Verlängerungszeitraum bis zum Verlängerungsdatum zu zahlen. Alle Gebühren sind in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu entrichten. Bei verspäteten

Zahlungen werden Zinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat oder, falls niedriger, in Höhe des gesetzlich zulässigen Höchstsatzes berechnet. Micro Focus hat das Recht, alle Inkassokosten (einschließlich Anwaltsgebühren), die Micro Focus aufgrund einer verspäteten Zahlung entstehen, vom Kunden einzuziehen. Alle Gebühren verstehen sich zuzüglich der anfallenden Steuern. Der Kunde zahlt und trägt die Haftung für Steuern, die im Zusammenhang mit dieser Support-Vereinbarung stehen, einschließlich Umsatz-, Nutzungs-, Verbrauchs- und Mehrwertsteuern, jedoch ohne Steuern auf der Grundlage des Nettoeinkommens, des Kapitals oder der Bruttoeinnahmen von Micro Focus oder jeglicher Quellensteuern, die wie gesetzlich vorgesehen erhoben werden. Wenn ein Kunde Steuern einbehalten muss, legt er Micro Focus entsprechende Quittungen und Dokumente als Nachweis der Zahlung vor. Wenn Micro Focus gesetzlich verpflichtet ist, im Namen des Kunden Steuern oder Abgaben zu entrichten, verpflichtet sich der Kunde, Micro Focus diese innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Benachrichtigung zu erstatten. Der Kunde legt Micro Focus sofern zutreffend im Voraus zu einer Überweisung gültige Steuerbefreiungsbescheinigungen für Steuern vor, die andernfalls von Micro Focus im Namen des Kunden oder auf dessen Rechnung zu entrichten wären.

18. Änderungen

Micro Focus kann nach schriftlicher Ankündigung vor einer Verlängerungsperiode den Support für ein Produkt einstellen, die Preise gemäß Ziffer 7 oben ändern oder die Bedingungen für den Support vor einer solchen neuen Verlängerungsperiode ändern. Jegliche Unterbrechung oder Änderung wird als Änderung dieser Support-Vereinbarung mit Wirkung ab dem nächsten Verlängerungszeitraum angesehen.

19. Haftungsbeschränkung

- a. KEIN TEIL DIESER VEREINBARUNG SCHRÄNKT DIE HAFTUNG EINER DER PARTEIEN FÜR BETRUG, TOD ODER VERLETZUNGEN AUFGRUND IHRER FAHRLÄSSIGKEIT ODER IN JEDLICHEM GESETZLICH NICHT ZULÄSSIGEN UMFANG EIN.
- b. VORBEHALTLICH DER VORSTEHENDEN KLAUSEL 19(A) HAFTEN WEDER MICRO FOCUS NOCH SEINE ZULIEFERER FÜR:
 - INDIREKTE, BESONDERE, NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, AUCH BEI HINWEIS AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN ODER
 - JEDLICHE AUFSICHTSRECHTLICHE BUSSGELDER ODER GEWINNAUSFÄLLE, GESCHÄFTS- ODER DATENVERLUSTE, DIE DIREKT ODER INDIREKT IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG ODER IN BEZUG DARAUFG ENTSTEHEN, AUCH BEI HINWEIS AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN.
- c. VORBEHALTLICH KLAUSEL 19(A) IST DIE HAFTUNG VON MICRO FOCUS ODER SEINEN ZULIEFERERN AUF DEN VOM KUNDEN FÜR DEN AKTUELLEN SUPPORT-ZEITRAUM FÜR DIE SOFTWARE GEZAHLTEN BETRAG (NICHT MEHR ALS 12 MONATE), EINSCHLIESSLICH OPTIONALER SUPPORT-SERVICES IN DIESEM

ZEITRAUM EINGESCHRÄNKT. DIESE EINSCHRÄNKUNG GILT FÜR SÄMTLICHE KLAGEGRÜNDE, EINSCHLIESSLICH VERTRAGS-, GARANTIE- ODER ZIVILRECHTLICHER FÄLLE.

20. Garantien

- a. **Software-Garantie:** Die Garantiebedingungen für die im Rahmen dieser Support-Vereinbarung unterstützte Software sind in der jeweiligen Endbenutzer-Lizenzvereinbarung festgelegt.
- b. **HAFTUNGSAUSSCHLUSS:** SOFERN NICHT AUSDRÜCKLICH IN EINER ANWENDBAREN ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG BESCHRIEBEN, LEHNT MICRO FOCUS ALLE AUSDRÜCKLICHEN, STILLSCHWEIGENDEN UND GESETZLICH VORGESCHRIEBENEN GARANTIE, GEWÄHRLEISTUNGEN, ZUSICHERUNGEN UND BEDINGUNGEN IM HINBLICK AUF SOFTWARE-PRODUKTE, SUPPORT, SERVICES UND LIEFERUNGEN AB, DIE SICH AUS DEM LEISTUNGSUMFANG IM RAHMEN DIESER SUPPORT-VEREINBARUNG ERGEBEN, EINSCHLIESSLICH STILLSCHWEIGENDER GEWÄHRLEISTUNGEN FÜR MARKTGÄNGIGKEIT, EIGENTUMSRECHT, NICHTVERLETZUNG UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. MICRO FOCUS GARANTIERT NICHT, DASS SUPPORT, SERVICES ODER LIEFERUNGEN OHNE FEHLER ODER DEFENKT SIND.

21. Vertraulichkeit

Die Partei, die vertrauliche Informationen erhält, darf diese nur für die Zwecke dieser Support-Vereinbarung verwenden und muss angemessene Sorgfalt walten lassen, um vertrauliche Informationen vor unbefugter Offenlegung oder Verwendung zu schützen. Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen nur an Mitarbeiter oder Vertreter weitergeben, die verpflichtet sind, diese Vertraulichkeitsverpflichtungen einzuhalten. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die (i) schriftlich als vertraulich gekennzeichnet sind oder (ii) bei mündlicher oder visueller Offenlegung zum Zeitpunkt dieser Offenlegung als „vertraulich“ bezeichnet werden oder (iii) angemessen unter Berücksichtigung ihrer Art und ihres Zwecks als vertraulich anzusehen sind. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen (a), die sich bereits im Besitz der empfangenden Partei befinden, ohne dass eine Vertraulichkeitsverpflichtung besteht oder (b) unabhängig von der empfangenden Partei entwickelt wurden oder (c) der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, ohne gegen diese Klausel zu verstoßen, oder (d) der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Vertrauenspflicht übermittelt wurden oder (e) mit schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei zur Offenlegung freigegeben werden. Vertrauliche Informationen können von einer Partei offengelegt werden, wenn dies gesetzlich, behördlich oder gerichtlich vorgeschrieben ist, sofern die empfangende Partei der offenlegenden Partei die beabsichtigte Offenlegung im gesetzlich zulässigen und unter den gegebenen Umständen zumutbaren Umfang im Voraus mitteilt und ihr die Möglichkeit gibt, darauf zu antworten oder Einwände dagegen zu erheben. Die betroffene Partei kooperiert auf angemessene Anfrage der offenlegenden Partei und auf deren Kosten

mit dieser, um den Umfang der erforderlichen Offenlegung mithilfe rechtmäßiger Maßnahmen anzufechten oder einzuschränken. Diese Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen fünf Jahre nach Beendigung der Support-Vereinbarung fort und bleiben in Bezug auf vertrauliche Informationen, die nach geltendem Recht Geschäftsgeheimnisse darstellen oder personenbezogene Daten enthalten (wie nachstehend definiert), unbegrenzt bestehen. Micro Focus behält sich das Recht vor, seine Fachkenntnisse und Erfahrungen (einschließlich Prozesse, Ideen und Verfahren), die im Zuge der Bereitstellung des Supports erworben wurden, weiterhin zu nutzen.

22. Verschiedene Bestimmungen

- a. **Anwendbares Recht.** Wenn Support in Nordamerika bereitgestellt wird, unterliegen alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, den Gesetzen des US-Bundesstaates Delaware. Wenn der Support in Frankreich, Deutschland, Italien, Japan oder Spanien erbracht wird, gelten für alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, die Gesetze des Landes, in dem der Support erbracht wird. Im Rest der Welt regeln die Gesetze Englands alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit zusammenhängen. Das oben genannte anwendbare Recht gilt unbeschadet seiner Kollisionsnormen und unbeschadet des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf. Alle Klagen, Handlungen oder Verfahren, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte des Landes, in dem das anwendbare Recht festgeschrieben ist, mit Ausnahme der Gerichte des Staates Kalifornien, die ausschließlich in Nordamerika zuständig sind. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dem oben beschriebenen Gerichtsstand zu unterliegen, und verzichtet auf etwaige Einwände gegen einen solchen Gerichtsstand, einschließlich Einwände aufgrund persönlicher Gerichtsbarkeit oder eines ungünstigen Gerichtsstands.
- b. **Compliance.** Jede Partei hält alle anwendbaren Gesetze oder Vorschriften im Zusammenhang mit ihrer Leistung im Rahmen dieser Support-Vereinbarung ein, einschließlich ihrer Pflichten gemäß den Datenschutzgesetzen.
- c. **Gesamte Vereinbarung.** Sofern von den Parteien nicht anderweitig schriftlich vereinbart, stellt diese Support-Vereinbarung die gesamte Vereinbarung zwischen Micro Focus und dem Kunden in Bezug auf den Support dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Zusicherungen und Mitteilungen. Diese Support-Vereinbarung kann nur in schriftlicher Form und mit Unterschrift beider Parteien geändert werden. Die Bedingungen einer Bestellung oder eines ähnlichen Dokuments ändern diese Support-Vereinbarung nicht.
- d. **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzögerungen bei der Leistungserbringung oder Nichterfüllung aus Gründen, auf

die sie keinen Einfluss hat. Diese Bestimmung gilt jedoch nicht für Zahlungsverpflichtungen des Kunden.

- e. **Eigentum.** Micro Focus (oder seine Lieferanten) sind Eigentümer sämtlicher Eigentumsrechte an der Software, Software-Updates und anderen Lieferungen und behalten sich das Eigentum daran vor. Diese Support-Vereinbarung stellt keine Beeinträchtigung der Rechte von Micro Focus dar, die sich aus der Verletzung eines anwendbaren Micro Focus Endbenutzer-Lizenzvertrags oder von Rechten an geistigem Eigentum von Micro Focus ergeben. Die Bereitstellung von Support für den Kunden stellt keine Zustimmung von Micro Focus dahingehend dar, dass der Kunde die einschlägigen Bestimmungen und/oder Gesetze einhält.
- f. **Übertragung.** Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Support-Vereinbarung oder seine Rechte oder Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung abzutreten. Micro Focus kann diese Support-Vereinbarung ganz oder teilweise an ein anderes Unternehmen innerhalb der Micro Focus Unternehmensgruppe oder an einen Käufer aller oder eines wesentlichen Teils der Anteile von Micro Focus übertragen.
- g. **Salvatorische Klausel/Verzicht.** Falls eine Bestimmung der Vereinbarung ungültig oder nicht durchsetzbar ist, behalten die verbleibenden Bestimmungen ihre Gültigkeit, und die beteiligten Parteien passen die Support-Vereinbarung so an, dass die ursprünglichen Bestimmungen im größtmöglichen Umfang gewahrt bleiben. Ein Verzicht auf eine Klausel dieser Support-Vereinbarung, eine Zustimmung zu einem Verstoß oder eine Entschuldigung eines solchen Verstoßes gilt nur dann, wenn ein solcher Verzicht oder eine solche Zustimmung schriftlich vorliegt und von einem bevollmächtigten Vertreter einer Partei unterzeichnet wurde. Die Zustimmung zu einem Verstoß oder der Verzicht auf Wiedergutmachung eines Verstoßes begründet keine Zustimmung zu bzw. keinen Verzicht auf Wiedergutmachung eines anderen oder nachfolgenden Verstoßes.
- h. **Export.** Support, Software-Updates und andere Leistungen unterliegen ggf. den Exportkontrollen und den Handelsgesetzen der USA und anderer Länder. Die Parteien verpflichten sich, alle geltenden Exportkontrollbestimmungen einzuhalten.
- i. **Nutzer in US-Regierungsbehörden.** Diese Klausel gilt nur für Nutzer in US-Regierungsbehörden. Jegliche im Rahmen dieser Support-Vereinbarung gelieferte Software oder Dokumentation sind „Handelswaren“ (gemäß Definition in 48 C.F.R. § 2.101) und werden Nutzern in US-Regierungsbehörden nur als Handelswaren und nur mit den Rechten, die gemäß dieser Support-Vereinbarung und dem anwendbaren Endbenutzer-Lizenzvertrag gewährt wurden, in Lizenz zur Verfügung gestellt.
- j. **Unabhängige Vertragspartner.** Diese Support-Vereinbarung begründet keine Beziehung in Form eines Joint Ventures, einer Partnerschaft, einer Vereinigung oder eines Auftraggeber-Vertreter-Verhältnisses zwischen den Parteien. Weder diese Support-Vereinbarung noch ein Handelsbrauch zwischen den

Parteien begründet ein Arbeits- oder Vertretungsverhältnis bzw. eine rechtliche Partnerschaft zwischen den beiden Parteien bzw. zwischen deren Mitarbeitern oder Vertretern. Jede Partei ist allein verantwortlich für alle Leistungen an ihre Mitarbeiter.

23. Persönliche Daten

Der Kunde erkennt an, dass die Bereitstellung personenbezogener Daten für Micro Focus im Allgemeinen nicht erforderlich ist, damit Micro Focus die Support-Services bereitstellen kann. Für den Fall, dass der Kunde Micro Focus während der Bereitstellung der Support-Services Daten zur Verfügung stellt, die nach geltendem Datenschutzgesetz als „personenbezogene Daten“ bezeichnet werden könnten, gelten die folgenden Bestimmungen für die Verarbeitung solcher personenbezogener Daten durch Micro Focus:

In einem solchen Fall garantiert der Kunde, dass:

- (i) er in Bezug auf die Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts durch Micro Focus uneingeschränkt mit Micro Focus zusammenarbeitet und
- (ii) alle seine Verpflichtungen gemäß dem anwendbaren Datenschutzgesetz und anderen anwendbaren Datenschutzerfordernissen erfüllt, die für die Micro Focus im Rahmen der Bereitstellung der Support-Services zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten relevant sind

Der Kunde verpflichtet sich, Micro Focus auf eigene Kosten gegenüber sämtlichen Kosten, Ansprüchen, Geldbußen, Schäden oder Kosten schadlos zu halten, die Micro Focus entstehen oder für die Micro Focus haftbar gemacht werden kann, wenn der Kunde oder seine Mitarbeiter oder Vertreter den Verpflichtungen aus dieser Klausel nicht nachkommen.

Der Kunde ermächtigt Micro Focus, die personenbezogenen Daten zu empfangen, zu speichern und zu verarbeiten, die in dieser Support-Vereinbarung festgelegt und für deren Erfüllung erforderlich sind.

1. Definitionen. Die folgenden Begriffe haben die unten angegebene Bedeutung:

- a. „Anwendbares Datenschutzrecht“ bezeichnet alle Datenschutzgesetze oder -bestimmungen, die entweder für den Kunden als Datenverantwortlicher oder für Micro Focus als Datenverarbeiter gelten, einschließlich der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 („DSGVO“) und gleichwertiger oder verbundener nationaler Gesetze, je nach Kontext.
- b. „Personenbezogene Kundendaten“ sind persönliche Daten, die Micro Focus von oder im Auftrag des Kunden im Zusammenhang mit den nachstehend beschriebenen Support-Services zur Verfügung gestellt werden.
- c. „Datenschutzbeauftragter“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt.

- d. „Datenverarbeiter“ ist eine natürliche oder juristische Person, die im Auftrag des Datenverantwortlichen personenbezogene Daten verarbeitet.
- e. „Betroffene Person“ bezeichnet eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person.
- f. „Personenbezogene Daten“ sind alle Informationen, die sich auf eine betroffene Person beziehen.
- g. „Verletzung personenbezogener Daten“ bezeichnet eine Sicherheitsverletzung, die zur versehentlichen oder rechtswidrigen Zerstörung, zum Verlust, zur Änderung, zur unbefugten Offenlegung von oder zum Zugriff auf personenbezogene Daten führt, die übertragen, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.
- h. „Verarbeitung“ bezeichnet alle Vorgänge oder Vorgangsreihen, die mit personenbezogenen Daten durchgeführt werden, auch wenn diese nicht automatisiert sind.

2. Begriffsdefinitionen.

- a. Die folgenden Vorgänge können von Micro Focus in Bezug auf die Support-Services durchgeführt werden:
 - i. **Gegenstand der Verarbeitung:** Die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden durch Micro Focus erfolgt wie nachfolgend beschrieben.
 - ii. **Art und Zweck der Verarbeitung:** Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden durch Micro Focus sind diejenigen, die im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Support-Leistungen stehen, da personenbezogene Daten des Kunden in Protokolldateien oder anderen Informationen enthalten sein können, die zu diesem Zweck an Micro Focus gesendet werden.
 - iii. **Dauer der Verarbeitung:** Die Dauer der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden durch Micro Focus entspricht der Laufzeit der Support-Service-Vereinbarung.
 - iv. **Art der personenbezogenen Daten:** Der Typ der von Micro Focus verarbeiteten personenbezogenen Daten des Kunden ist derjenige, der in Protokolldateien oder anderen vom Kunden bereitgestellten Informationen enthalten sein kann, damit Micro Focus Support-Services bereitstellen kann, und der IP-Adressen, E-Mail-Adressen und andere Online-Identifikatoren enthält, die möglicherweise als personenbezogene Daten gelten.
 - v. **Kategorien betroffener Personen:** Die betroffenen Personen sind die von den vom Kunden bereitgestellten personenbezogenen Daten betroffenen Personen.
- b. Der Kunde und Micro Focus erkennen an, dass der Kunde der Datenverantwortliche im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts und Micro Focus der Datenverarbeiter aller personenbezogenen Daten des Kunden ist, die gemäß dieser Vereinbarung verarbeitet werden.
- c. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden ergreift Micro Focus geeignete technische und organisatorische Maßnahmen und hält diese aufrecht, (i) um ein dem Risiko für die personenbezogenen Daten des Kunden angemessenes Sicherheitsniveau bei der Verarbeitung durch Micro Focus zu gewährleisten und (ii) damit Micro Focus den Kunden bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen zur Beantwortung von Anfragen von betroffenen Personen unterstützen kann, die von ihren Rechten gemäß dem anwendbaren Datenschutzgesetz Gebrauch machen. Der Kunde erkennt an, dass solche Maßnahmen angesichts der Art, des Umfangs, des Kontexts, der Zwecke und der Risiken in Bezug auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ausreichend sind.
- d. Umfasst die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden die Übermittlung personenbezogener Daten des Kunden außerhalb des EWR, gelten die Bestimmungen der **EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung von Verantwortlichen an Verarbeiter**. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, die geschützte Gesundheitsinformationen gemäß der Definition im Gesetz über die Portabilität und Rechenschaftspflicht von Krankenversicherungen von 1996 und den entsprechenden Nachfolgebestimmungen enthalten, gelten die Bestimmungen der **Partnervereinbarung**.
- e. Micro Focus beauftragt keinen anderen Datenverarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden im Rahmen der von Micro Focus oder im Auftrag des Kunden durchzuführenden oder vom Kunden beauftragten Support-Services (ein „Sub-Prozessor“) ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden (die nicht unangemessen zurückgehalten oder verzögert werden darf). Die Genehmigung des Kunden gilt für Sub-Prozessoren als erteilt erachtet, die Micro Focus Sub zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Support-Vereinbarung bereits einsetzt. Micro Focus informiert den Kunden mindestens 15 Tage vor einer solchen beabsichtigten Änderung in Bezug auf die Ergänzung oder Ersetzung von Sub-Prozessoren: Wenn der Kunde Micro Focus nicht über seinen Einwand gegen die Ergänzung oder Ersetzung informiert, gilt die Zustimmung des Kunden als erteilt.
- f. Micro Focus erklärt sich hiermit mit Folgendem einverstanden:
 - i. Es verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur auf dokumentierte Anweisung des Kunden, einschließlich im Hinblick auf die Übermittlung personenbezogener Daten des Kunden an ein Drittland oder eine internationale Organisation, es sei denn, (1) dies ist nach dem Recht der Europäischen Union oder eines EU-Mitgliedstaats

Kontakt:
www.microfocus.com

Fanden Sie diese Informationen nützlich?
Teilen Sie sie.



erforderlich, dem Micro Focus unterworfen ist; in einem solchen Fall informiert Micro Focus den Kunden vor der Verarbeitung über diese rechtliche Anforderung, sofern das Gesetz eine solche Mitteilung nicht aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses verbietet oder (2) seiner Meinung nach verstößt eine vom Kunden oder in dessen Auftrag erteilte Anweisung gegen das anwendbare Datenschutzgesetz; in diesem Fall informiert Micro Focus den Kunden unverzüglich über eine solche Position.

- ii. Es stellt sicher, dass Personen, die befugt sind, die personenbezogenen Daten des Kunden im Auftrag von Micro Focus zu verarbeiten, sich zur Verschwiegenheit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- iii. Es unterstützt den Kunden bei der Gewährleistung der Einhaltung seiner Verpflichtungen in Bezug auf: (1) die Sicherheit der personenbezogenen Daten des Kunden (DSGVO Art. 32-34) und (2) Datenschutzfolgenabschätzungen und vorherige Konsultation (DSGVO Art. 35-36), unter Berücksichtigung der Art der von Micro Focus durchgeführten Verarbeitung und der Informationen, die Micro Focus zur Verfügung stehen.
- iv. Nach Beendigung der Bereitstellung der Support-Services löscht es alle von Micro Focus gespeicherten persönlichen Kundendaten oder sendet diese zurück, es sei denn, anwendbares Recht schreibt vor, dass Micro Focus eine Kopie der personenbezogenen Kundendaten aufbewahrt. Wenn der Kunde innerhalb von 180 Tagen nach dem Ende der Bereitstellung der Support-Services keine schriftlichen Anweisungen erteilt, ist Micro Focus berechtigt, alle oder einen Teil der personenbezogenen Daten des Kunden zu löschen.
- v. Es stellt, unter der Voraussetzung, dass der Kunde und/oder seine Vertreter geeignete Vertraulichkeitserklärungen

unterzeichnen, dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um nachzuweisen, dass Micro Focus seinen Verpflichtungen gemäß Artikel 28 der DSGVO nachkommt. Zudem ermöglicht es dem Kunden und/oder seinen Vertretern die Durchführung von Audits (einschließlich Inspektionen) während der normalen Geschäftszeiten. Micro Focus arbeitet bei solchen Audits in angemessener Weise mit dem Kunden zusammen, und solche Audits sind auf ein Audit pro 12-Monats-Zeitraum beschränkt, mit der Ausnahme, dass der Kunde nach einem Verstoß gegen personenbezogene Daten ein zusätzliches Audit durchführen darf.

- g. Vorbehaltlich des vorstehenden Absatzes 2.d stellt Micro Focus sicher, dass bei Beauftragung eines Sub-Prozessors zur Durchführung spezifischer Verarbeitungsaktivitäten im Auftrag von Micro Focus diese Sub-Prozessoren vertraglich den gleichen Datenschutzverpflichtungen wie oben beschrieben unterworfen sind. Wenn dieser Sub-Prozessor seinen Datenschutzverpflichtungen nicht nachkommt, haftet Micro Focus gegenüber dem Kunden uneingeschränkt für Verstöße gegen diese Klausel zu personenbezogenen Daten, die durch eine Handlung, einen Fehler oder ein Versäumnis des Sub-Prozessors verursacht wurden.
- h. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, seine Verpflichtungen als Datenverantwortlicher gemäß dem geltenden Datenschutzgesetz einzuhalten.

Ergänzungen zu dieser Vereinbarung

Aufgrund der Breite des Micro Focus Software-Portfolios bieten bestimmte Micro Focus Software-Produkte zusätzliche oder andere Micro Focus Software-Support-Services. Die aktuelle Liste aller verfügbaren Nachträge ist hier zu finden:

www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/