

Micro Focus Business Support Vereinbarung

In dieser Business Support Vereinbarung („Supportvereinbarung“) sind die Support- und Wartungsservices („Support“) sowie die Bedingungen beschrieben, unter denen Micro Focus den Support für die Organisation erbringt, die bei Micro Focus oder einem autorisierten Fachhändler Support kauft („Sie“ oder „Kunde“). „Micro Focus“ oder „unser“ bezeichnet die juristische Person von Micro Focus, die berechtigt ist, die Software, für die unter dieser Supportvereinbarung Support gekauft wird („Software“), in dem Land, in dem Support bereitgestellt wird, zu lizenzieren. Diese Supportvereinbarung gilt für alle Softwareprodukte, für die der Support am oder nach dem 15. Januar 2018 beginnt.

Übersicht über die Supportleistungen

In diesem Dokument sind die folgenden Supportleistungen beschrieben:

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

Online-Self-Service-Support

Der Online-Self-Service-Support ist rund um die Uhr verfügbar und bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- Neueste Software-Updates elektronisch herunterzuladen
- Unsere umfangreiche technische Online-Wissensdatenbank nach bekannten Problemen, technischen Dokumenten, Handbüchern und Dokumentation zu durchsuchen
- Störfälle elektronisch zu übermitteln, zu verfolgen und zu aktualisieren und Online-Berichte zu Störfällen bereitzustellen
- Die Liste der Software zu überprüfen, die zurzeit durch Ihre Supportvereinbarung abgedeckt ist
- Nach Registrierung Benachrichtigungen per E-Mail zu erhalten, wenn Software-Updates verfügbar sind
- Nach Ihrer Online-Übermittlung von Störfällen erhalten Sie eine E-Mail oder einen Anruf von Micro Focus.

Zugriff auf den Online-Self-Service-Support:

In Bezug auf Software, die zuvor von dem vorherigen Softwareunternehmen von Hewlett Packard Enterprise bereitgestellt wurde und jetzt von Micro Focus bereitgestellt wird („SoftwareGrp“), können Sie unter folgender Adresse auf das MySupport-Portal zugreifen, um Online-Self-Service-Support zu erhalten: <https://softwaresupport.microfocus.com/>

Für sämtliche sonstige Software können Sie unter der folgenden Adresse auf den Online-Self-Service-Support zugreifen: www.microfocus.com/support-and-services/

Technischer Support

Unbegrenzte Übermittlung von Störfällen

Sie können eine unbegrenzte Anzahl an technischen Supportstörfällen übermitteln, um Fehler zu melden oder Produkterweiterungen für die Software anzufordern.

Support bei Fehlern

Micro Focus unternimmt wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um einen Fehler oder Designfehler innerhalb der Software zu beheben, der auf den eigenen Supportsystemen reproduziert werden kann. Micro Focus unternimmt außerdem wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um Sicherheitslücken, die von Angreifern ausgenutzt werden können, durch Bereitstellung einer Softwarekorrektur zu schließen. Möglicherweise stellt Micro Focus die Korrektur jedoch abhängig von der Priorität oder Wichtigkeit des Fehlers als Bestandteil eines größeren Software-Updates und nicht separat bereit. Möglicherweise müssen Kunden im Rahmen des Fehlerbehebungs- und Problemlösungsprozesses die neueste Software, die neuesten Fixes, Patches oder Service Packs installieren.

Micro Focus ist möglicherweise nicht in der Lage, für alle Fehler eine Korrektur zu erstellen.

Ersatzlizenzschlüssel

Für Software, deren Installation einen Lizenzschlüssel erfordert, stellt Micro Focus einen Ersatzschlüssel für die Installation oder erneute Installation von autorisierten Lizenzen zur Verfügung. Voraussetzung dafür ist, dass die jeweilige Version der Software zu diesem Zeitpunkt für den Vertrieb durch Micro Focus allgemein verfügbar ist.

Sprachen für die Supportbereitstellung

Unsere weltweiten Supportcenter stellen Ihnen Support in Englisch und in den meisten großen Ländern auch in der jeweiligen Landessprache bereit. Je nach Verfügbarkeit der Sprachkenntnisse und Ressourcen kann Support in Chinesisch (Kantonesisch und Mandarin), Französisch, Deutsch, Hindi, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch oder Spanisch verfügbar sein. Support außerhalb der normalen lokalen Geschäftszeiten und Support für Vertica, IDOL, Connected Media, Archivierung und eDiscovery, Security ArcSight, Atalla, Fortify und Voltage Produkte kann nur in Englisch bereitgestellt werden.

Eskalationsmanagement

Micro Focus hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme bei Softwareprodukten zu erleichtern. Wenn Sie nach der Antwort von Micro Focus auf eine Supportanforderung triftige Gründe für die Annahme haben, dass Micro Focus sich nicht hinreichend um die Behebung eines Problems bemüht, können Sie Ihr Problem zuerst an das lokale, anschließend das regionale und schließlich das weltweite Support-Management von Micro Focus eskalieren.

Dringlichkeitsstufen und Ziele für Reaktionszeiten

Sie haben die Möglichkeit, die Dringlichkeitsstufe (gemäß der Beschreibung in der folgenden Tabelle) auszuwählen, die Ihren aktuellen Status am besten widerspiegelt. Micro Focus behält sich das Recht vor, nach dem Beginn der Problemdiagnose eine andere Dringlichkeitsstufe zuzuweisen, wenn festgestellt wird, dass eine falsche Stufe angegeben wurde.

Dringlichkeitsstufe	1: Kritisch Ausfall des Produktionssystems	2: Hoch Fehler bei wichtigem Merkmal oder zentraler Funktion	3: Mittel Fehler bei weniger wichtigem Merkmal oder untergeordneter Funktion	4: Niedrig Geringfügiges Problem
Beschreibung der Dringlichkeitsstufe	Das Produktionssystem ist ausgefallen. Das Produkt ist nicht verwendbar und die Arbeit kann nicht fortgesetzt werden. Kein Workaround verfügbar.	Fehler bei der zentralen Funktionalität. Die Betriebsabläufe sind stark beeinträchtigt; die Arbeit kann in begrenztem Umfang fortgesetzt werden. Ein Workaround ist verfügbar.	Fehler bei der untergeordneten Funktionalität. Das Produkt funktioniert nicht wie vorgesehen; bei der Verwendung bestehen geringe Einschränkungen. Ein Workaround ist möglicherweise verfügbar.	Die Verwendung des Produkts ist nicht eingeschränkt. Es kann sich beispielsweise um die Anforderung einer Dokumentation oder allgemeiner Informationen oder um eine Anforderung einer Softwareerweiterung handeln.

Fortsetzung der Tabelle auf der nächsten Seite

Vereinbarung

Micro Focus Business Support

Dringlichkeitsstufe ¹	1: Kritisch Ausfall des Produktionssystems	2: Hoch Fehler bei wichtigem Merkmal oder zentraler Funktion	3: Mittel Fehler bei weniger wichtigem Merkmal oder untergeordneter Funktion	4: Niedrig Geringfügiges Problem
Angestrebte Reaktionszeiten				
Micro Focus Business Support, Montag bis Sonntag, 24x7, 365 Tage im Jahr ²	1 Stunde	3 Stunden	6 Stunden	1 Arbeitstag
Standard Care, lokale Geschäftszeiten und lokale Arbeitstage ^{3, 4}	N/V	N/V	N/V	N/V
Total Care 24x7 (siehe unten) ist für Käufe ab 1. März 2018 nicht mehr verfügbar. Für Kunden, die Total Care 24x7 zwischen 15. Januar 2018 und 28. Februar 2018 kaufen, gilt ausschließlich diese Business Support Vereinbarung einschließlich der angegebenen angestrebten Reaktionszeiten (siehe unten).				
Total Care 24x7 Montag bis Sonntag, 365 Tage im Jahr ²	1 Stunde	3 Stunden	1 Arbeitstag	N/V

Bei den angestrebten Reaktionszeiten handelt es sich um den typischen Zeitraum für die erste Reaktion auf Supportanforderungen. Micro Focus kann möglicherweise nicht immer innerhalb der angestrebten Reaktionszeiten reagieren.

Mit Ausnahme der SoftwareGrp wird 24x7x365-Support nur für Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 erbracht, die telefonisch gemeldet werden.

Einige Micro Focus Produkte sind vom 24x7-Support ausgeschlossen. Weitere Informationen enthält das Dokument [Addendum to Business Support Agreement – Products excluded from 24x7x365](#).

Informationen zu Softwareprodukten, für die 24x7-Support mit Standard Care bereitgestellt wird, enthält das Dokument [Addendum to Micro Focus Standard Care](#).

Standard Care ist für alle Produkte mit Ausnahme der Serena Produkte und der Produkte in der SoftwareGrp verfügbar.

Software-Updates

Micro Focus stellt Software-Updates zur Verfügung, die für die Software in dem Zeitraum, für den Sie Support gekauft haben, allgemein freigegeben werden. Im Hinblick auf Softwareprodukt-Releases und zugehörige Referenzhandbücher und Benutzerdokumentationen bestehen Software-Updates ausschließlich aus Folgendem:

- „Hauptversion“ ist ein Softwareprodukt-Release, das wesentliche Neuerungen oder Funktionserweiterungen innerhalb desselben Softwareprodukts mit demselben Namen aufweist oder dessen Bereitstellungsmodell geändert wurde. Für ein Softwareprodukt wird eine neue Hauptversion durch eine Änderung der Zahl links vom Dezimalpunkt (z. B. Änderung von Version 5.4 in Version 6) oder durch eine neue Jahreszahl (z. B. Änderung von 2015 in 2016) angegeben. Die Hauptversion ist allgemein verfügbar. Eine Lizenz für eine Hauptversion der Softwareprodukte Micro Focus Acu oder Extend ist nicht als zusätzliche Supportleistung enthalten; sie muss daher separat gekauft werden.
- Als „Unterversion“ wird ein Softwareprodukt-Release bezeichnet, das Korrekturen oder kleine Verbesserungen der Produktfunktionen der Hauptversion enthält. Durch eine neue Unterversion ändern sich die zentralen Funktionen des Softwareprodukts nicht. Eine neue Unterversion wird durch eine Änderung der Zahl rechts vom Dezimalpunkt (z. B. Änderung von Version 5.3 in Version 5.4) oder durch eine neue Release-Nummer (R) oder Monatsnummer (z. B. GroupWise 2015 R2) angegeben. Sie ist allgemein verfügbar.
- Für die Zwecke dieser Bereitstellung ist eine Suite eine einzige Teilenummer, die den Kunden zur Nutzung mehrerer einzelner Softwareprodukte berechtigt, die zusammen eine vollständige Lösung bilden. Ein Produkt-Release für eine Suite wird freigegeben, wenn wesentliche Neuerungen oder Funktionserweiterungen für eines der verschiedenen Softwareprodukte verfügbar werden, aus denen die Suite besteht. Eine neue Suite-Version wird entweder durch eine Änderung der Zahl links vom Dezimalpunkt (z. B. Änderung von Version 5.4 in Version 6) oder durch eine neue Jahreszahl (z. B. Änderung von 2015 in 2016) oder durch eine neue Jahres- und Monatszahl (z. B. 2016.11) angegeben. Die Suite-Version ist allgemein verfügbar.

- Ein „Service-Pack“ ist ein Softwareprodukt-Release mit allgemeiner Verfügbarkeit, das mehrere Korrekturen enthält. Ein neues Service-Pack wird durch eine Änderung der Zahl rechts vom zweiten Dezimalpunkt (z. B. Änderung von 5.3.1 in 5.3.2) oder durch eine SP-Nummer rechts von der zweiten Ziffer (z. B. 5.3 SP1) angegeben.
- Ein „Patch“ ist ein Softwareprodukt-Release, das inkrementelle Korrekturen enthält und allgemein verfügbar ist. Ein Patch-Release wird rechts vom aktuellen Release mit IP Nr. oder P Nr. bezeichnet, z. B. X.X.X IP Nr. oder P Nr., X.X IP Nr. oder P Nr. oder X IP Nr. oder P Nr..
- Ein „Hotfix“ ist ein Softwareprodukt-Release, das für die Behebung bestimmter Kundenprobleme erstellt wurde und über den technischen Support verfügbar ist. Ein Hotfix kann mit X.X.X.Nr. bezeichnet werden.

Optionale erweiterte Supportservices

Die folgenden zusätzlichen Optionen sind möglicherweise verfügbar und können vom Kunden separat gekauft werden und unterliegen den Bedingungen dieser Vereinbarung sowie, im Fall von FlexCare, ebenfalls dem [FlexCare Support-Datenblatt](#).

- Micro Focus Premium Support und Micro Focus FlexCare Support bieten erweiterte reaktive und proaktive Supportservices. Die Leistungen umfassen zugewiesene Techniker und Account-Manager, die sich mit Ihrer Umgebung vertraut machen.
- Micro Focus FlexCare Credits stellen eine Währung für den Kauf von Supportleistungen dar und können jederzeit während der Laufzeit Ihrer Business Support Vereinbarung eingelöst werden. Sie bieten eine hohe Flexibilität bei der Beschaffung zusätzlicher reaktiver und proaktiver Supportservices aus einem Menü von eigenständigen vordefinierten Supportservices.

Weitere Informationen zu erweiterten Supportangeboten von Micro Focus finden Sie unter den folgenden Links:

- Für die SoftwareGrp:
www.microfocus.com/flexcaresupport
- Für sämtliche sonstige Software:
www.microfocus.com/support-and-services/premium-support/

Weitere Bestimmungen für die Supportvereinbarung

Neben der Übersicht über die Supportleistungen gelten die folgenden zusätzlichen Supportvereinbarungsbestimmungen („zusätzliche Bestimmungen“) für den Ihnen bereitgestellten Support. Falls ein Konflikt zwischen diesen zusätzlichen Bestimmungen und der Übersicht über die Supportleistungen auftritt, haben diese zusätzlichen Bestimmungen Vorrang.

1. Software-Updates

a. Bereitstellung von Software-Updates

Wenn Micro Focus Software-Updates freigibt, werden diese elektronisch zur Verfügung gestellt. Möglicherweise können Sie zwischen verschiedenen Medientypen wählen.

b. Installation und Nutzung von Software-Updates

Der Kunde ist für jedwede Installation von Software-Updates verantwortlich. Der Kunde ist berechtigt, ein Software-Update maximal entsprechend der Anzahl der Lizenzen zu installieren und zu nutzen, für die er Support für die Software gekauft hat. Dabei gelten die folgenden Bestimmungen:

- a) Die Bestimmungen der Lizenzvereinbarung für Endbenutzer (einschließlich eventueller zusätzlicher Lizenzberechtigungen), die mit dem Software-Update bereitgestellt wird oder für das Software-Update gilt; oder
- b) Falls keine Lizenzvereinbarung für Endbenutzer (einschließlich eventueller zusätzlicher Lizenzberechtigungen) mit dem Software-Update bereitgestellt wird oder für das Software-Update gilt: Die Bestimmungen der Lizenzvereinbarung für Endbenutzer und den zusätzlichen Lizenzberechtigungen, die für die aktualisierte Softwareversion gelten.

Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Bestimmungen in dieser Supportvereinbarung wird eine Open-Source-Software, die in ein Software-Update integriert ist oder mit einem Software-Update bereitgestellt wird, gemäß der anwendbaren Open-Source-Lizenz lizenziert. Software-Updates für das Softwareprodukt Autonomy IDOL setzen eine Softwaremigration auf die IDOL 10 Plattform voraus. Alle Software-Updates für Autonomy IDOL gelten ausschließlich für die Version Autonomy IDOL 10.

c. Plattform

Ist die Software für eine bestimmte Plattform (Kombination aus Hardware/Betriebssystem) lizenziert, gilt ein Software-Update für eine solche Software immer nur für die lizenzierte Plattform und darf nur auf der lizenzierten Plattform verwendet werden. Eine Lizenz für die Verwendung der Software auf einer anderen Plattform oder das Recht zum vergünstigten Kauf einer solchen Lizenz ist nicht als zusätzliche Supportleistung enthalten.

2. Neue Produkte

Ein „neues Produkt“ ist ein Softwareprodukt-Release mit erheblichen Änderungen bei der zentralen Architektur bzw. bei wichtigen Merkmalen und Funktionen, die dazu führen, dass das Release als neues Produkt freigegeben wird. Es kann ein vorhandenes Softwareprodukt vollständig ersetzen und/oder eine vorhandene Softwareproduktlinie/-familie als neues Angebot ergänzen. Ein neues Produkt ist nicht als zusätzliche Supportleistung enthalten.

3. Laufzeitlizenzen

Eine „Laufzeitlizenz“ ist eine Softwarelizenz, die auf einen festen Zeitraum begrenzt ist. In Bezug auf Laufzeitlizenzen für die SoftwareGrp stellt Micro Focus nur Online-Self-Service-Support bereit. Alle Störfälle werden online übermittelt. Im Hinblick auf Laufzeitlizenzen für sämtliche sonstige Software können Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 nicht nur online, sondern auch telefonisch gemeldet werden.

4. Serviceanbieter

Micro Focus behält sich das Recht vor, unabhängige Serviceanbieter einzusetzen, um den Support gemäß den Bedingungen in dieser Supportvereinbarung zu erbringen.

5. Hardware-Support

Wenn Sie für Hardware, die zusammen mit der Software gekauft wurde, über eine Vereinbarung über Hardwarewartung vor Ort mit Micro Focus verfügen, erstellt Micro Focus für Sie eine Serviceanforderung an die Hardware-Supportorganisation.

6. Gleichzeitiger Support

Software-Updates

Micro Focus bietet Kunden die Möglichkeit, ein Software-Update und das aktuelle Softwareprodukt für einen begrenzten Zeitraum ab Empfang des Software-Updates kostenlos gleichzeitig zu nutzen („Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung des Updates“). Für Software-Updates der SoftwareGrp beträgt der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung des Updates sechs (6) Monate. Für alle anderen Software-Updates beträgt der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung des Updates 90 Tage.

Ungeachtet des Vorangehenden gibt es für die Software, die unter www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions aufgelistet ist, keinen Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung des Updates. Für diese Softwareprodukte darf der Kunde nicht gleichzeitig das Softwareprodukt und das Software-Update installiert haben.

Der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung des Updates darf sich nicht über das Supportende für die aktuelle Softwareversion hinaus erstrecken. Ihre berechnete Nutzung eines Software-Updates ist auf die Verwaltung derselben Umgebung begrenzt, die zurzeit mit der aktuellen Softwareversion verwaltet wird. Am Ende des jeweiligen Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung des Updates endet auch Ihre Lizenz für die vorherige Version der Software.

Migrationen

Für die SoftwareGrp kann der Support autorisierte Softwaremigrationen umfassen. „Migrierte Software“ bezeichnet die Software, die das Ergebnis einer von Micro Focus autorisierten Migration eines aktuellen Produkts der SoftwareGrp auf ein anderes Softwareprodukt ist.

Hinsichtlich einer von Micro Focus autorisierten Softwaremigration berechtigt Micro Focus Sie zur kostenlosen gleichzeitigen Nutzung der aktuellen Softwareversion und der migrierten Software („Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software“) für die im Folgenden nach Kategorie angegebenen Zeiträume. Sie werden über den Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software informiert, wenn Sie über eine von Micro Focus autorisierte Migration benachrichtigt werden. Wenn Sie Fragen dazu haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Micro Focus Ansprechpartner oder Micro Focus Business Partner:

- Standard: 3-monatiger Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software.
- Erweitert: 12-monatiger Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software.
- Komplex: 18-monatiger Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software.
- Extrem komplex: 24-monatige Produktversion für die migrierte Software, für die ein Nachfolgesoftwareprodukt oder eine Nachfolgeproduktversion auf dem Markt erhältlich ist.

Der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software darf sich nicht über das Supportende für die aktuelle Softwareversion hinaus erstrecken. Ihre berechnete Nutzung der migrierten Software ist auf die Verwaltung derselben Umgebung begrenzt, die zurzeit mit der aktuellen Softwareversion verwaltet wird. Am Ende des jeweiligen Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung der migrierten Software endet auch Ihre Lizenz für die vorherige Version der Software.

7. Kauf und Verlängerung

Solange Micro Focus Support für ein Softwareprodukt anbietet, kann der Kunde den Support verlängern, indem er am oder vor dem (in diesem Dokument definierten) Verlängerungsdatum eine Bestellung übermittelt oder das Angebot für die entsprechenden Supportgebühren unterzeichnet. Die Bestellung oder das unterzeichnete Angebot muss von Micro Focus angenommen werden. SoftwareGrp kann mit einer Ankündigungsfrist von sechzig (60) Tagen bestimmte Supportangebote einstellen, die nicht mehr allgemein von SoftwareGrp angeboten werden.

Wenn keine anderslautende unterzeichnete Vereinbarung zwischen dem Kunden und Micro Focus oder von Micro Focus genehmigte Kundenzertifizierung vorhanden ist, 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, die Supportgebühren um maximal 10 % gegenüber dem Vorjahr oder um den Betrag zu erhöhen, der erforderlich ist, um die Supportgebühren auf den zu diesem Zeitpunkt aktuellen Supportlistenpreis anzuheben. Wenn der Kunde die Anzahl der vom Support abgedeckten Softwarelizenzen verringert, gilt diese Begrenzung für die Erhöhung der Gebühren nicht.

Wenn der Kunde die rechtzeitige Verlängerung des Supports versäumt oder wenn die Zahlung der Supportgebühren für einen (in diesem Dokument definierten) Verlängerungszeitraum nicht rechtzeitig eingeht, kann Micro Focus die Bereitstellung des Supports sofort und ohne Ankündigung einstellen. In diesem Fall ist der Kunde nicht mehr für die oben beschriebene Begrenzung der Preiserhöhungen für das aktuelle Jahr und für nachfolgende Jahre berechtigt. Der Kunde kann gemäß der folgenden Klausel „Wiederherstellung des Supports“ zum Support zurückkehren.

8. Wiederherstellung des Supports

Wenn für die Software eine Supportvereinbarung bestand und der Kunde entscheidet, den Support nicht zu verlängern, oder wenn der Support abgelaufen ist, werden die folgende rückwirkende Supportgebühr und Wiederherstellungsgebühr zusätzlich zur Supportgebühr für die folgenden 12 Monate fällig, wenn der Kunde zum Support zurückkehren möchte. Die Basis ist dabei der Betrag der letzten jährlichen Supportgebühr oder der zu diesem Zeitpunkt aktuelle Supportlistenpreis für die Software, je nachdem, welcher Betrag höher ist:

- Ablauf des Supports vor weniger als einem Jahr – Vollständige Nachzahlung der Supportgebühr ab dem Ablaufdatum und Wiederherstellungsgebühr von 20 % der künftigen jährlichen Supportgebühr.
- Ablauf des Supports vor mindestens einem Jahr – Vollständige Nachzahlung der Supportgebühr ab dem Ablaufdatum und Wiederherstellungsgebühr von 20 % der Nachzahlung der Supportgebühr.

9. Lebenszyklus des Produktsupports

Bei allgemeiner Verfügbarkeit für Kunden treten Softwareprodukt in den verbindlichen Support (Committed Support) ein. Dies ermöglicht den Zugriff auf Online-Self-Service-Support, Software-Updates, technischen Support und Support bei Fehlern sowie die Übermittlung von Verbesserungsanforderungen. Der verbindliche Support basiert auf der Zeit oder der Version.

- **Zeitbasiert:** Der verbindliche Support wird für einen angegebenen Mindestzeitraum bereitgestellt. Wenn der Zeitraum des verbindlichen Supports für ein Softwareprodukt abgelaufen ist, tritt es in den Zeitraum des erweiterten Supports ein. In diesem Zeitraum kann der Kunde auf zuvor freigegebene Software-Updates, auf technischen Support und auf Ressourcen zur Selbsthilfe zugreifen. Er erhält jedoch keinen Support mehr bei Fehlern und kann keine Verbesserungsanforderungen mehr übermitteln. Bei Software Grp tritt ein Produkt nach dem verbindlichen und erweiterten Support in einen Mindestzeitraum des Selbsthilfesupports mit Rechten an neuen Versionen („RANV“) ein. Wenn SoftwareGrp ein Produkt einstellt und kein Nachfolgeprodukt mit Support auf dem Markt erhältlich ist, stellt SoftwareGrp Support für die in der Tabelle [Micro Focus Software Time Based Support Lifecycle Time Frames](#) genannten Mindestzeiträume bereit.
- **Versionsbasiert:** Verbindlicher Support wird für die aktuelle und vorhergehende Unterversion der aktuellen Hauptversion und die letzte Unterversion der vorhergehenden Hauptversion bereitgestellt. Software Grp stellt Support für die letzte Unterversion einer Hauptversion (z. B. 6.2) für entweder (i) vierundzwanzig (24) Monate ab Datum des allgemeinen Verfügbarwerdens einer neuen Hauptversion (z. B. 7.0) oder (ii) bis zu dem Datum, an dem die nächste Hauptversion (z. B. 8.0) allgemein verfügbar wird, je nachdem, welches von beidem früher eintritt. Wenn der Zeitraum des verbindlichen Supports abgelaufen ist, tritt ein versionsbasiertes Softwareprodukt in den Zeitraum des Selbsthilfesupports ein. Im Zeitraum des Selbsthilfesupports kann der Kunde auf Online-Selbstbedienungsressourcen und zuvor freigegebene Software-Updates zugreifen. Er kann sich jedoch nicht mehr an den technischen Support wenden oder Supportanforderungen für Produktfehler oder Verbesserungen übermitteln. Wenn SoftwareGrp ein Produkt einstellt und keine andere Unterversion als Update auf dem Markt erhältlich ist, stellt SoftwareGrp vollständigen Support für vierundzwanzig (24) Monate ab dem Datum der Bekanntmachung der Einstellung des Produkts bereit.
- **Extended Support Plus:** Für bestimmte Softwareprodukte kann gegen eine zusätzliche Gebühr „Extended Support Plus“ gekauft werden, um weiterhin Support bei Fehlern der Dringlichkeitsstufe 1 zu erhalten und auf kritische Sicherheits-Updates für die Software ab dem Ausscheiden des Produkts aus dem verbindlichen Support zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie hier unter [Extended Support Plus](#).

Für die SoftwareGrp: Genauere Informationen zur Richtlinie des Supportlebenszyklus des Produkts und die Enddaten für die einzelnen Softwareprodukte finden Sie hier: [Product Support Lifecycle policy and Software product specific end dates](#).

Für sämtliche sonstige Software: Detaillierte Informationen finden Sie in der [Product Support Lifecycle policy](#). Informieren Sie sich auch zu den [Software product specific end dates](#).

10. Upgrades des Lizenztyps und der Lizenzanzahl

Upgrades des Lizenztyps und der Lizenzanzahl sind nicht Bestandteil des Supports. Für die Zwecke dieser Supportvereinbarung:

- „Upgrade des Lizenztyps“ bezeichnet das Upgrade von einem Lizenztyp auf einen anderen. Ein Beispiel dafür ist der Wechsel von einer Standortlizenz zu einer Bereichslizenz.
- „Upgrade der Lizenzanzahl“ bezeichnet das Upgrade auf eine höhere Anzahl an Lizenzen. Ein Beispiel dafür ist ein Upgrade von 1000 auf 2500 Knoten.

11. Supportvoraussetzung

Der Kunde kann verfügbaren Support nur dann kaufen, wenn er auf Verlangen von Micro Focus nachweisen kann, dass er eine entsprechende Micro Focus Lizenz für die Software rechtmäßig erworben hat. Micro Focus ist nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen, wenn von Micro Focus nicht autorisierte Änderungen an der Software vorgenommen wurden oder der Kunde für die Software keine rechtmäßig erworbene Lizenz vorweisen kann.

12. Lokale Verfügbarkeit

Die Supportressourcen befinden sich möglicherweise nicht in der Nähe des Kunden. Wenn Micro Focus der Bereitstellung von Vor-Ort-Support zustimmt, fallen Fahrtkosten an. Zudem gelten längere Reaktionszeiten, kürzere Abdeckungsfenster und eine separate Leistungsbeschreibung im Rahmen der Bestimmungen für Professional Services von Micro Focus, die zu diesem Zeitpunkt aktuell sind.

13. Standortwechsel

Ein Standortwechsel einer Software unterliegt den entsprechenden Lizenzbestimmungen für die Software und liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Standortwechsel des Supports von Micro Focus ist von der lokalen Verfügbarkeit abhängig und kann zu Änderungen bei Ihren Supportgebühren führen. Eine schriftliche Mitteilung an Micro Focus mindestens dreißig (30) Tage im Voraus ist für den Beginn des Supports nach dem Standortwechsel erforderlich. Möglicherweise muss der Kunde nach einem Standortwechsel ergänzte oder neue Dokumente unterzeichnen.

14. Auditierung

Der Kunde stimmt zu, dass er Datensätze verwaltet, die nachweisen, dass er diese Supportvereinbarung auf der Basis der jeweiligen Lizenzmetrik sowie Lizenzbedingungen für die Software einhält, und dass er diese Datensätze auf Verlangen von Micro Focus vorlegt. Diese Datensätze können die folgenden Informationen enthalten, sind jedoch nicht auf diese beschränkt: Seriennummern, Lizenzschlüssel, Protokolle, Standort und Modell (einschließlich Anzahl und Typ der Prozessoren) für alle Maschinen, auf denen die Software installiert ist oder von denen aus der Zugriff auf die Software erfolgt bzw. möglich ist; Namen (einschließlich Unternehmenseinheit) und Anzahl der Benutzer, die auf die Software zugreifen bzw. zugreifen dürfen; Messdaten, Berichte, Kopien der Software (nach Produkt und Version) und Netzwerkarchitekturdiagramme, die sich möglicherweise auf die Lizenzierung und Implementierung der Software und des zugehörigen Supports beim Kunden beziehen. Innerhalb von 7 Tagen nach der schriftlichen Aufforderung durch Micro Focus händigt der Kunde Micro Focus oder einem unabhängigen Prüfer, den Micro Focus nach eigenem Ermessen auswählt („Prüfer“), einen ausgefüllten, von Micro Focus bereitgestellten Fragebogen und eine schriftliche Erklärung in einem von Micro Focus festgelegten Format aus, die von einem Geschäftsführer des Kunden unterzeichnet ist und die Korrektheit der angegebenen Informationen bestätigt. Der Kunde stellt den Vertretern von Micro Focus oder dem Prüfer jede erforderliche Unterstützung bereit und gewährt ihnen Zugriff auf die Datensätze und Computer, die eine Inspektion und Auditierung der Computer und Datensätze des Kunden auf die Einhaltung dieser Supportvereinbarung während der normalen Geschäftszeiten des Kunden ermöglichen.

Wenn beim Kunden nicht lizenzierte Installationen, Verwendungen oder Zugriffe auf Software-Updates vorliegen oder in der Vergangenheit vorlagen oder wenn der Kunde auf andere Weise gegen die für ein Software-Update erteilte Lizenz verstoßen hat („Nichteinhaltung“), muss der Kunde – unbeschadet aller anderen Rechte oder Rechtsmittel von Micro Focus einschließlich des unbegrenzten Unterlassungsanspruchs – innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen nach der Benachrichtigung über die Nichteinhaltung eine ausreichende Anzahl an Lizenzen und/oder Subskriptionen und den zugehörigen Support kaufen, um die Nichteinhaltung zu beseitigen. Dazu muss der Kunde die zu diesem Zeitpunkt (am Datum des Kaufs der zusätzlichen Lizenzen) aktuellen Listenlizenzgebühren von Micro Focus und die jährlichen Supportgebühren für die zusätzlichen Lizenzen bezahlen, plus die zu diesem Zeitpunkt (am Datum des Kaufs der

zusätzlichen Lizenzen) aktuellen Listenpreise für Laufzeitlizenzen und Supportgebühren plus Zinsen und Zinseszinsen. (Der Zinssatz beträgt 1,5 % im Monat oder die gesetzlich maximal zulässige Rate, wenn diese niedriger ist.) Die Zahlung ist für den Zeitraum fällig, der mit dem Beginn der Nichteinhaltung anfängt und mit der Zahlung einschließlich Zinsen endet, selbst wenn zum Zeitpunkt des Auftretens der Nichteinhaltung keine Rechnung versendet wurde. Wird ein erhebliches Lizenzdefizit von 5 % oder mehr festgestellt, muss der Kunde Micro Focus neben den anderen fälligen Beträgen außerdem die angemessenen Kosten für die Auditierung erstatten. Dieser Abschnitt sowie die hier genannten Rechte und Pflichten sollen die Beendigung dieser Supportvereinbarung ausdrücklich überdauern.

15. Laufzeit und Beendigung

Diese Supportvereinbarung beginnt an dem Tag, an dem die Supportbestellung des Kunden bei Micro Focus eingeht, oder am Tag der Lieferung (entweder der physischen Lieferung oder der Verfügbarmachung für den Download) der Software an den Kunden, wenn dieser Tag später ist. Diese Supportvereinbarung ist zunächst ein (1) Jahr lang gültig, es sei denn, es wurde schriftlich eine andere anfängliche Laufzeit zwischen den Parteien vereinbart (beispielsweise in einer separaten Rahmenvereinbarung). Vorbehaltlich Abschnitt 19 nachfolgend erneuert sich diese Supportvereinbarung am Ende jeder Laufzeit (am „Verlängerungsdatum“) um einen Zeitraum von einem (1) Jahr oder um einen anderen Zeitraum, wenn dies schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wird („Verlängerungszeitraum“), wenn nicht eine der Parteien mindestens sechzig (60) Tage vor dem Ende der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Laufzeit die andere Partei schriftlich darüber informiert, dass sie keine Verlängerung wünscht. Neben anderen verfügbaren Rechtsmitteln und ohne Verzicht auf diese kann jede Partei diese Supportvereinbarung schriftlich kündigen, wenn ein erheblicher Verstoß durch die andere Partei nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach der Benachrichtigung über den Verstoß beseitigt wird. Es wird davon ausgegangen, dass die Benachrichtigung drei (3) Arbeitstage nach der Abgabe bei einem anerkannten Botendienst beim Empfänger eingeht. Wenn die Zahlung eines Kunden mehr als zehn (10) Arbeitstage verspätet ist, kann Micro Focus den Support aussetzen, bis die Zahlung vorgenommen wird. Wenn die Endbenutzerlizenz für ein Softwareprodukt endet, für das Support bereitgestellt wird, endet auch diese Supportvereinbarung in Bezug auf dieses Softwareprodukt automatisch.

16. Ausschlüsse

Micro Focus ist unter den Bedingungen, die durch die folgenden Ursachen entstehen, nicht zur Bereitstellung von Support verpflichtet:

- Ungenügende Standortvorbereitung oder Standort- bzw. Umgebungsbedingungen, die nicht den Standortspezifikationen von Micro Focus entsprechen;
- Nichteinhaltung der Spezifikationen von Micro Focus, der Leistungsbeschreibung oder dieser Supportvereinbarung durch den Kunden;
- Ungeeignete oder ungenügende Wartung der Softwareumgebung durch den Kunden;
- Verwendung in Kombination mit Medien, Software, Schnittstellen, Verbrauchsmaterialien oder anderen Produkten des Kunden oder von Dritten;
- Nicht von Micro Focus ausgeführte oder autorisierte Änderungen;
- Computerviren und Schadprogramme, die nicht durch Micro Focus verursacht wurden; oder
- Unsachgemäße Verwendung, Fahrlässigkeit, Unfall, Verlust oder Beschädigung beim Transport, Brand- oder Wasserschaden, elektrische Störungen, Transport durch den Kunden oder andere Gründe außerhalb der angemessenen Kontrolle von Micro Focus.

17. Verwendung von Micro Focus Servicetools für den Support

Der Kunde ist möglicherweise zur Verwendung bestimmter Hardware- und/oder Softwaresysteme, Programme für Netzwerkdiagnose und Wartung („firmeneigene Servicetools“) sowie bestimmter Diagnosetools von Micro Focus verpflichtet, die im System des Kunden integriert sein können, damit der Support erbracht werden kann. Firmeneigene Servicetools sind und bleiben alleiniges und ausschließliches Eigentum von Micro Focus oder der Lizenzgeber. Sie werden wie vorliegend („as is“) bereitgestellt und können Software für das Remote-Management von Fehlern oder Netzwerksupport-Tools umfassen. Firmeneigene Servicetools können sich in den Systemen oder an den Standorten des Kunden befinden. Eine Open-Source-Software, die in die firmeneigenen Servicetools integriert ist oder mit den firmeneigenen Servicetools bereitgestellt wird, wird gemäß der anwendbaren Open-Source-Lizenz lizenziert.

Die Nutzung der firmeneigenen Servicetools ist dem Kunden nur während des geltenden Supportzeitraums und nur in der von Micro Focus genehmigten Art und Weise gestattet. Der Kunde darf die firmeneigenen Servicetools nicht

verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden, belasten oder auf irgendeine Art weitergeben. Bei Beendigung dieser Supportvereinbarung gibt der Kunde die firmeneigenen Servicetools an Micro Focus zurück oder gestattet Micro Focus, diese zu entfernen.

Die Software umfasst möglicherweise Funktionen („Usage Hub“), mit denen Micro Focus Daten zu Ihrer Nutzung der Software per Remote-Zugriff verfolgen kann. Der Usage Hub wird nur aktiviert, wenn Sie das Softwareprodukt so konfigurieren, dass Daten über die Benutzeroberfläche an Micro Focus gesendet werden. Wenn der Usage Hub aktiviert ist, verwendet Micro Focus die übermittelten Daten für die folgenden Zwecke: (i) Zur Unterstützung des Micro Focus Support-Teams bei der effizienteren Bearbeitung von Supportstörfällen; (ii) als Beratungsgrundlage, um Ihnen Vorschläge zur Optimierung der Nutzung des Softwareprodukts unterbreiten zu können; (iii) zur Erstellung von Berichten mit Informationen zu Berechtigungen und Nutzung. Über den Usage Hub werden keine personenbezogenen Daten (gemäß der Definition in diesem Dokument) erfasst.

Damit Micro Focus den Support erbringen kann, stimmt der Kunde zu, dass er nach Bedarf den folgenden Verpflichtungen nachkommt:

- a) Der Kunde gibt Micro Focus die Möglichkeit, die firmeneigenen Servicetools in den Systemen des Kunden oder an den Standorten des Kunden zu installieren, sodass sie bei der Fehlerbehebung verwendet werden können, und unterstützt Micro Focus beim Betrieb dieser Tools;
- b) Der Kunde installiert Updates und Patches für die firmeneigenen Servicetools;
- c) Der Kunde informiert Micro Focus auf elektronischem Weg über Ereignisse, die von der Software gemeldet werden;
- d) Der Kunde verwendet die von Micro Focus spezifizierte Remote-Verbindungshardware für Systeme mit Remote-Diagnoseservice;
- e) Der Kunde stellt eine Remote-Verbindung über eine genehmigte Kommunikationsleitung her;
- f) Datensicherung – Zur Wiederherstellung verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme des Kunden muss der Kunde ein separates Sicherungssystem bzw. -verfahren verwalten, das nicht von der Software abhängig ist;
- g) Temporäre Workarounds – Der Kunde implementiert von Micro Focus bereitgestellte temporäre Verfahren bzw. Workarounds, solange Micro Focus an dauerhaften Lösungen arbeitet;
- h) Der Kunde setzt Micro Focus darüber in Kenntnis, wenn er die Software in einer Umgebung verwendet, die ein potenzielle Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit der Mitarbeiter oder Subunternehmer von Micro Focus darstellt. Micro Focus kann den Kunden anweisen, die Software unter Anleitung von Micro Focus zu verwalten, und kann den Service verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt;
- i) Der Kunde erstellt und verwaltet eine Liste, in der sämtliche Software aufgeführt ist, für die Support bereitgestellt wird, einschließlich des Standorts der Software und der Abdeckungsstufen. Der Kunde hält diese Liste während des geltenden Supportzeitraums auf dem aktuellen Stand; und
- j) Der Kunde schließt die entsprechenden Hinweise auf Micro Focus Marken und Copyrights in jede kopierte Micro Focus Dokumentation ein.

18. Zahlung

Die Supportgebühren sind nicht erstattungsfähig und der Kunde stimmt hiermit zu, dass er alle Supportgebühren (i) 30 Tage nach dem Rechnungsdatum oder (ii) bei Gebühren für einen Verlängerungszeitraum am Verlängerungsdatum bezahlt, je nachdem, welches Datum später ist. Alle Rechnungen müssen in der Währung bezahlt werden, die auf der Rechnung angegeben ist. Bei Zahlungsverzug werden Zinsen und Zinseszinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat oder der höchsten gesetzlich zulässigen Rate fällig, falls diese niedriger ist. Micro Focus hat das Recht, dem Kunden alle Einzugskosten (einschließlich Anwaltskosten) in Rechnung zu stellen, die Micro Focus als Folge eines Zahlungsverzugs entstehen. Zu den Gebühren kommen alle anwendbaren Steuern hinzu. Der Kunde bezahlt alle Steuern, die für diese Supportvereinbarung anfallen, und haftet für diese, einschließlich der Verkaufssteuer, Nutzungssteuer, Verbrauchssteuer und Mehrwertsteuer. Zu diesen Steuern gehören nicht die Netto-Einkommensteuer, Kapitalsteuer oder Brutto-Einnahmensteuer von Micro Focus oder gesetzliche Steuern, die einbehalten werden. Wenn der Kunde Steuern einbehalten muss, stellt er Micro Focus Empfangsbestätigungen und Dokumentationen für solche Zahlungen zur Verfügung. Wenn Micro Focus gesetzlich zur Überweisung von Steuern oder Zöllen für den Kunden verpflichtet ist, stimmt der Kunde zu, dass er den Betrag innerhalb von 30 Tagen nach der schriftlichen Benachrichtigung über eine solche Überweisung an Micro Focus zurückzahlt. Wenn Steuerbefreiungszertifikate anwendbar sind, stellt der Kunde Micro Focus gültige Zertifikate zur Verfügung, bevor andernfalls Überweisungen durch Micro Focus für den Kunden erforderlich sind.

19. Änderungen

Nach schriftlicher Mitteilung vor einem Verlängerungszeitraum kann Micro Focus Support für ein Produkt einstellen oder für den Verlängerungszeitraum die Preise gemäß der obigen Klausel 7 erhöhen bzw. die Supportbestimmungen ändern. Eine solche Supporteinstellung oder Änderung wird als Ergänzung für diese Supportvereinbarung betrachtet und tritt mit Beginn des nächsten Verlängerungszeitraums in Kraft.

20. Haftungsbeschränkung

- a. DIE HIER ENTHALTENEN INFORMATIONEN SCHRÄNKEN NICHT DIE HAFTUNG JEDER PARTEI BEI BETRUG, TOD ODER KÖRPERVERLETZUNG AUFGRUND VON FAHRLÄSSIGKEIT ODER IN EINEM AUSMASS EIN, DAS GESETZLICH NICHT ZULÄSSIG IST.
- b. UNTER VORBEHALT DER OBIGEN KLAUSEL 20(A) HAFTEN WEDER MICRO FOCUS NOCH SEINE LIEFERANTEN FÜR FOLGENDES:
 - i. INDIREKTE, SPEZIELLE, BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER FOLGESCHÄDEN, SELBST WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN ODER DIE SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN, ODER
 - ii. VON REGULIERUNGSBEHÖRDEN VERHÄNGTE STRAFEN ODER VERLUSTE VON GEWINNEN, UMSATZCHANCEN ODER DATEN UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE DIREKT ODER INDIREKT DURCH ODER IN VERBINDUNG MIT DIESER VEREINBARUNG ENTSTANDEN SIND, SELBST WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN ODER DIE SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.
- c. UNTER VORBEHALT DER KLAUSEL 20(A) IST DIE HAFTUNG VON MICRO FOCUS UND SEINEN LIEFERANTEN AUF DIE SUMME DER BETRÄGE BESCHRÄNKT, DIE DER KUNDE FÜR DEN AKTUELLEN SUPPORTZEITRAUM FÜR DIE SOFTWARE (HÖCHSTENS 12 MONATE) EINSCHLIESSLICH EVENTUELLER OPTIONALER SUPPORTSERVICES WÄHREND DIESES ZEITRAUMS BEZAHLT HAT. DIESE BESCHRÄNKUNG GILT FÜR ALLE KLAGEGRÜNDE EINSCHLIESSLICH VERTRAGS- ODER GARANTIEVERLETZUNG ODER UNERLAUBTER HANDLUNG.

21. Garantien

- a. Softwaregarantie: Die Garantiebestimmungen für die Software, die im Rahmen dieser Supportvereinbarung unterstützt wird, werden in der anwendbaren Lizenzvereinbarung für Endbenutzer bereitgestellt.
- b. HAFTUNGSAUSSCHLUSS: AUSSER WIE IN EINER ANWENDBAREN LIZENZVEREINBARUNG FÜR ENDBENUTZER AUSDRÜCKLICH FESTGELEGT, SCHLIESST MICRO FOCUS ALLE WEITEREN EXPLIZITEN, IMPLIZITEN UND GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGEN, ERKLÄRUNGEN UND BEDINGUNGEN IN BEZUG AUF SOFTWAREPRODUKTE, SUPPORTLEISTUNGEN, SERVICES UND LIEFEROBJEKTE AUS, DIE UNTER DIESER SUPPORTVEREINBARUNG BEREITGESTELLT WERDEN. DIES UMFASST DIE IMPLIZITEN GEWÄHRLEISTUNGEN FÜR HANDELSÜBLICHKEIT, EINWANDFREIE RECHTSTITEL, FREIHEIT VON RECHTEN DRITTER UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. MICRO FOCUS ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE DAFÜR, DASS DIE SUPPORTLEISTUNGEN, SERVICES ODER LIEFEROBJEKTE FEHLERFREI SIND.

22. Vertraulichkeit

Die Partei, die vertrauliche Informationen empfängt, darf diese nur für die Zwecke dieser Supportvereinbarung verwenden und lässt angemessene Sorgfalt walten, um vertrauliche Informationen vor unbefugter Offenlegung oder Verwendung zu schützen. Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen nur gegenüber ihren Mitarbeitern oder Beauftragten offenlegen. Diese Personen müssen diese Vertraulichkeitsverpflichtungen einhalten. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die (i) schriftlich als vertraulich gekennzeichnet sind, die (ii) bei mündlicher oder visueller Offenlegung zum Zeitpunkt der Offenlegung mündlich als „vertraulich“ bezeichnet wurden oder die (iii) aufgrund ihres Wesens und Zwecks normalerweise als vertraulich angesehen werden müssen. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (a) sich ohne Vertraulichkeitsverpflichtung bereits im Besitz der empfangenden Partei befinden; oder die (b) von der empfangenden Partei eigenständig entwickelt wurden; oder die (c) ohne Verstoß gegen diese Klausel öffentlich verfügbar werden; oder die (d) durch die empfangende Partei rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsverpflichtung von Dritten empfangen wurden; oder die (e) mit dem schriftlichen Einverständnis der offenlegenden Partei für die Offenlegung freigegeben wurden. Vertrauliche Informationen können von einer Partei offengelegt werden, wenn diese Offenlegung aufgrund von Gesetzen, Vorschriften oder gerichtlichen Verfügungen erforderlich ist. Die Voraussetzung dafür ist,

dass die empfangende Partei soweit gesetzlich zulässig und unter den Umständen möglich, die offenlegende Partei im Voraus schriftlich über die beabsichtigte Offenlegung informiert und ihr Gelegenheit gibt, auf die Offenlegung zu reagieren oder ihr zu widersprechen. Die empfangende Partei arbeitet mit der offenlegenden Partei auf deren Anforderung und auf deren Kosten soweit zumutbar bei jeder gesetzlich zulässigen Aktion zusammen, um die angeforderte Offenlegung zu verhindern oder ihren Umfang zu begrenzen. Diese Vertraulichkeitsverpflichtungen bleiben nach der Beendigung der Supportvereinbarung 5 Jahre lang bestehen. In Bezug auf die vertraulichen Informationen, die unter geltendem Recht Geschäftsgeheimnisse oder personenbezogene Daten (siehe Definition unten) sind, bleiben die Vertraulichkeitsverpflichtungen unbegrenzt bestehen. Micro Focus behält sich das Recht vor, die Kenntnisse und Erfahrungen (einschließlich Prozessen, Ideen und Verfahren), die bei der Bereitstellung des Supports erworben wurden, zu verwenden.

23. Verschiedene Bestimmungen

- a. Anwendbares Recht. Wenn der Support in Nordamerika bereitgestellt wird, unterliegen alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Supportvereinbarung ergeben oder in Bezug zu dieser Supportvereinbarung stehen, den Gesetzen des US-amerikanischen Bundesstaates Kalifornien. Wenn der Support in Frankreich, Deutschland, Italien, Japan oder Spanien bereitgestellt wird, unterliegen alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Supportvereinbarung ergeben oder in Bezug zu dieser Supportvereinbarung stehen, den Gesetzen des Landes, in dem die Supportservices bereitgestellt werden. Im Rest der Welt unterliegen alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Supportvereinbarung ergeben oder in Bezug zu dieser Supportvereinbarung stehen, den Gesetzen von England. Das vorgenannte anwendbare Recht gilt unter Ausschluss von Konflikten zwischen gesetzlichen Bestimmungen in diesem Recht und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Jegliche Klagen oder Verfahren, die sich aus dieser Supportvereinbarung ergeben oder in Bezug zu dieser Supportvereinbarung stehen, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte des Landes, das das anwendbare Recht bestimmt, mit der Ausnahme, dass die Gerichte des Bundesstaates Kalifornien die ausschließliche Zuständigkeit in Nordamerika haben. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dass sie der oben beschriebenen Gerichtsbarkeit unterliegt, und verzichtet auf jegliches möglicherweise bestehende Recht, Einwände gegen diesen Gerichtsstand zu erheben, einschließlich Einwendungen aufgrund persönlicher Gerichtsbarkeit oder eines ungeeigneten Gerichtsstands.
- b. Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Jede Partei hält alle anwendbaren Gesetze oder Vorschriften ein, die für seine Leistung im Rahmen dieser Supportvereinbarung gelten, einschließlich der Verpflichtungen einer Partei, die sich aus Datenschutzgesetzen ergeben.
- c. Vollständige Vereinbarung. Wenn nicht anders von den Parteien schriftlich festgelegt, stellt diese Supportvereinbarung die gesamte Vereinbarung in Bezug auf den Support zwischen Micro Focus und dem Kunden dar. Sie ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Erklärungen und Mitteilungen. Änderungen dieser Supportvereinbarung müssen schriftlich erfolgen und von beiden Parteien unterzeichnet werden. Die Bestimmungen in Bestellungen oder ähnlichen Dokumenten ändern diese Supportvereinbarung nicht.
- d. Höhere Gewalt. Keine der Parteien haftet für Leistungsverzögerungen oder Nichterbringung von Leistungen aufgrund von Ursachen, die außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegen. Diese Bestimmung gilt jedoch nicht für die Zahlungsverpflichtungen des Kunden.
- e. Eigentum. Micro Focus (oder seine Lieferanten) sind und bleiben Eigentümer der Software, der Software-Updates und aller Lieferobjekte. Sie haben und behalten das Eigentumsrecht für diese. Diese Supportvereinbarung beeinträchtigt nicht die Rechte von Micro Focus bei Verstößen gegen eine anwendbare Lizenzvereinbarung für Endbenutzer von Micro Focus oder gegen die geistigen Eigentumsrechte von Micro Focus. Die Bereitstellung von Support für den Kunden bedeutet nicht, dass Micro Focus anerkennt, dass der Kunde die relevanten Bestimmungen und/oder Gesetze einhält.
- f. Abtretung. Der Kunde darf diese Support-Vereinbarung oder irgendwelche Rechte oder Pflichten daraus nicht abtreten. Micro Focus darf diese Supportvereinbarung teilweise oder vollständig an ein anderes Unternehmen innerhalb der Micro Focus Unternehmensgruppe oder an einen Käufer aller oder eines wesentlichen Teils der Vermögenswerte von Micro Focus abtreten.
- g. Salvatorische Klausel/Verzicht. Sollte eine Bestimmung ungültig oder nicht durchsetzbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen in Kraft und die Parteien werden die Supportvereinbarung so weit wie möglich an die ursprüngliche Vereinbarung anpassen. Keine Bestimmung der Supportvereinbarung gilt als aufgehoben und kein Verstoß als genehmigt oder entschuldigt; es sei denn, ein solcher Verzicht oder eine solche Zustimmung erfolgt schriftlich und ist von einem bevollmächtigten Vertreter einer Partei unterzeichnet. Eine Zustimmung zu bzw. ein Verzicht bei einem Verstoß stellt keine Zustimmung zu bzw. keinen Verzicht bei einem anderen oder nachfolgenden Verstoß dar.

- h. Export. Die Supportleistungen, die Software-Updates und alle anderen Lieferobjekte unterliegen möglicherweise Exportbeschränkungen sowie den Handelsgesetzen der USA und anderer Länder. Die Parteien stimmen zu, dass sie alle anwendbaren Vorschriften zu Exportbeschränkungen einhalten.
- i. Benutzer in der US-Regierung. Diese Klausel gilt nur für Benutzer, die zur US-Regierung gehören. Jede Software oder Dokumentation, die im Rahmen dieser Supportvereinbarung geliefert wird, gilt als „Commercial Items“ (wie unter 48 C.F.R. §2.101 definiert) und wird an Endbenutzer in der US-Regierung nur als Commercial Items und nur mit Rechten lizenziert, die gemäß dieser Supportvereinbarung und der anwendbaren Lizenzvereinbarung für Endbenutzer gewährt werden.
- j. Unabhängige Auftragnehmer. Durch diese Supportvereinbarung entsteht keine Joint-Venture-, Partnerschafts-, Zugehörigkeits- oder Agenturbeziehung zwischen den Parteien. Keine Bestimmung in dieser Supportvereinbarung und kein Geschäftsvorgang zwischen den Parteien schafft ein Arbeits- oder Agenturverhältnis oder eine Partnerschaft zwischen einer Partei und der anderen Partei oder deren Mitarbeitern oder Beauftragten. Jede Partei ist alleine für sämtliche Vergütungsaspekte ihrer Mitarbeiter verantwortlich.

24. Personenbezogene Daten

Diese Bestimmung gilt nur insoweit, als der Kunde Micro Focus personenbezogene Daten im Rahmen dieser Supportvereinbarung bereitstellt.

- a. Die folgenden Definitionen gelten für die Begriffe, die in dieser Klausel verwendet werden:
 - i. Datenverantwortlicher: Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet. Sind die Zwecke und Mittel dieser Verarbeitung durch nationale oder lokale Gesetze oder Vorschriften vorgegeben, können der Verantwortliche beziehungsweise die speziellen Kriterien seiner Benennung nach dem nationalen oder lokalen Recht vorgesehen werden.
 - ii. Datenverarbeitender: Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Datenverantwortlichen verarbeitet.
 - iii. Datensubjekt: Eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person, die das Subjekt der personenbezogenen Daten ist und die anderweitig durch nationale oder lokale Datenschutzgesetze definiert werden kann. Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Identifikationsnummer oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, geistigen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.
 - iv. Personenbezogene Daten: Alle Informationen, die sich auf ein Datensubjekt beziehen.
 - v. Verarbeitung und Prozess: Jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, z. B. die Erfassung, Aufzeichnung, Organisation, Speicherung, Anpassung oder Änderung, der Abruf, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, die Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.
- b. Der Kunde bleibt stets der Datenverantwortliche der personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Supportvereinbarung verarbeitet werden, und Micro Focus ist der Datenverarbeitende des Kunden. Micro Focus verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Supportvereinbarung und gemäß den Anweisungen des Datenverantwortlichen.
- c. Der Kunde berechtigt Micro Focus zum Erfassen, Speichern und Verarbeiten der personenbezogenen Daten gemäß dieser Supportvereinbarung und insoweit für die Leistungen im Rahmen dieser Supportvereinbarung erforderlich. Micro Focus stimmt Folgendem zu: (i) Micro Focus stellt sicher, dass geeignete Sicherheitsmaßnahmen ergriffen werden, um die Integrität der personenbezogenen Daten gemäß den anwendbaren nationalen und/oder lokalen Datenschutzgesetzen zu schützen. (ii) Micro Focus unterstützt den Kunden bei der Wahrnehmung des Auskunftsrechts für Datensubjekte gemäß den anwendbaren nationalen und/oder lokalen Datenschutzgesetzen.
- d. Der Kunde erkennt an, dass die Bereitstellung personenbezogener Daten für Micro Focus nicht erforderlich ist, damit Micro Focus Support erbringen kann. Der Kunde sichert Folgendes zu: (i) Micro Focus werden personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dieser Supportvereinbarung nur bereitgestellt, wenn Micro Focus jeder solchen Offenlegung

ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. (ii) Der Kunde hat bei jedem Datensubjekt die erforderliche Zustimmung eingeholt, dass seine personenbezogenen Daten erfasst und übertragen werden dürfen und dass Micro Focus diese personenbezogene Daten gemäß dieser Supportvereinbarung verarbeiten darf. Diese Zustimmung wurde nicht zurückgezogen. (iii) Der Kunde wird Micro Focus sofort informieren, wenn er davon Kenntnis erhält, dass ein Datensubjekt seine Zustimmung zurückgezogen hat oder dass die Erteilung der Zustimmung gemäß Klausel 24.d.(i) ungültig ist. (iv) Auf Anforderung stellt der Kunde Micro Focus Datensätze zur Verfügung, die die oben beschriebene Zustimmung belegen. (v) Der Kunde arbeitet im Hinblick auf die Einhaltung der Datenschutzverpflichtungen für Micro Focus durch Micro Focus vollumfänglich mit Micro Focus zusammen. (vi) Der Kunde hat alle seine Verpflichtungen gemäß den anwendbaren nationalen und/oder lokalen Datenschutzgesetzen sowie alle sonstigen geltenden Datenschutzerfordernungen erfüllt. Der Kunde verpflichtet sich, Micro Focus auf eigene Kosten von allen Kosten, Ansprüchen, Geldbußen, Schäden oder Ausgaben freizustellen und zu verteidigen, die Micro Focus entstanden sind oder für die Micro Focus haftbar gemacht werden kann, wenn der Kunde oder seine Mitarbeiter oder Beauftragten seinen/ihren Verpflichtungen aus dieser Klausel nicht nachkommen.

Zusätze zu dieser Vereinbarung

Aufgrund der Bandbreite des Softwareportfolios von Micro Focus werden für bestimmte Micro Focus Softwareprodukte zusätzliche oder abweichende Micro Focus Services für Software-Support angeboten. Eine aktuelle Liste der verfügbaren Zusätze finden Sie unter der folgenden Adresse:

[Maintenance and Support Agreements](#)

www.microfocus.com



Micro Focus

Hauptsitz UK

+44 (0) 1635 565200

Hauptsitz USA

301 838 5000

877 772 4450

Weitere Kontaktinformationen und
Niederlassungsstandorte:

www.microfocus.com