

BETREUUNGSDIENSTLEISTUNGEN ADDENDUM

Das Addendum zu dem Betreuungsdienstleistungen legt die Bedingungen und Bestimmungen da, nach denen Devolutions sich bereit erklärt, gegenüber dem Kunden Betreuungsdienstleistungen im Zusammenhang mit dessen Nutzung der Softwareprodukte von Devolutions zu erbringen. Dieses Addendum bildet einen wesentlichen Teil der Softwarelizenz und der Abonnementsvereinbarung (die **SLAV**) zwischen den Parteien und wird durch Bezugnahme in diesen Vertrag einbezogen. Es sei denn, es ist etwas anderes in diesem Addendum definiert, haben alle definierten Begriffe die ihnen in der SLAV zugewiesene Bedeutung.

1. Betreuungsdienstleistungen

1.1 Betreuungspläne

Das angebotene Maß an Betreuung sowie die den Betreuungsanfragen des Kunden zugewiesene Priorität werden von dem ausgewählten oder erworbenen, speziellen Behandlungsplan (jeder von diesen ist ein **Betreuungsplan**) und von dem Grad der Schwere des gemeldeten Problems abhängen.

Die untenstehende Tabelle umreißt die verschiedenen von Devolutions angebotenen Behandlungspläne. Jeder Plan definiert einen klaren Umfang der Betreuung und technischen Unterstützung für den Kunden.

	Standardplan	Erweiterter Plan	Premiumplan
Rund um die Uhr Zugriff auf das Community Forum, die Onlineunterlagen und die Devolutions Akademie	✓	✓	✓
Online-Forum-Betreuung Montags bis freitags 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch / Deutsch)	✓	✓	✓
E-Mail--Betreuung Montags bis freitags 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch / Deutsch)	✓	✓	✓
Livechat-Betreuung Montags bis freitags 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch)	✓	✓	✓
Telefon-Betreuung (1 844.463.0419) Montags bis freitags 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch)		✓	✓
Rund um die Uhr Betreuung per E-Mail und Betreuung im Onlinesupport			✓
Rund um die Uhr VIP-Zugang zum Kundenportal			✓

		Standardplan		Erweiterter Plan		Premiumplan	
VIP-eigener direkter Slack- oder Teams-Kanal						✓	
Speziell zugewiesener Kundenerfolgsmanager						✓	
Professionelle Dienstleistungen (Beratungsdienstleistungen, Sicherheitsanweisungen und Schulungen, 6 Stunden pro Jahr)						✓	
Anspruch auf Betreuung		Produktverwaltung		Produktverwaltung		Alle Nutzer	
E-Mail- und Online-Forum-Support Anfängliche Reaktionszeit	Schweregrade	Montags bis freitags	Samstags und sonntags	Montags bis freitags	Samstags und sonntags	Montags bis freitags	Samstags und sonntags
Eine Beschreibung der einzelnen Schweregrade finden Sie in der Tabelle unten in Abschnitt 2.	Kritisch	48 Stunden	nicht anwendbar	6 Stunden	nicht anwendbar	4 Stunden	4 Stunden
	Hoch	48 Stunden	nicht anwendbar	12 Stunden	nicht anwendbar	4 Stunden	8 Stunden
	Mittel	48 Stunden	nicht anwendbar	Nächster Werktag	nicht anwendbar	8 Stunden	Nächster Tag
	Gering	48 Stunden	nicht anwendbar	Nächster Werktag	nicht anwendbar	Nächster Tag	Nächster Werktag

1.2 Anfängliche Reaktionszeit

Die anfängliche Reaktionszeit für Anfragen bezüglich einer Betreuung im E-Mail- und Onlineforum bezieht sich auf die Zeit zwischen dem Eingang einer Anfrage bezüglich einer Betreuung bei Devolutions und dem Beginn ihrer Bearbeitung. Es handelt sich hierbei nicht um die Frist, innerhalb derer die Anfrage vollständig bearbeitet oder gelöst wird. Bei Standard- und erweiterten Plänen gelten Betreuungsanfragen, die am Wochenende eingereicht werden, als am folgenden Montag eingegangen. Reaktionszeitverpflichtungen und Schweregradklassifizierungen gelten nicht für Probleme, die in Test-, Staging- oder anderen Nicht-Produktionsumgebungen auftreten.

Bitte beachten Sie, dass die Entwicklungsteams und die technischen Teams von Devolutions montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr Eastern Standard Time (EST) tätig sind. Erfordert eine Anfrage technische Fachkenntnisse, die über den Umfang der standardmäßigen Kundenbetreuung hinausgehen, könnte zur Abhilfe des Problems zusätzlich Zeit erforderlich sein.

Die untenstehende Tabelle erläutert, wie Devolutions priorisiert und Betreuungsressourcen auf der Grundlage des Umfangs und der Schwere der gemeldeten Probleme zuweist.

		AUSMASS DER AUSWIRKUNGEN		
		SYSTEMWEIT Das gesamte Unternehmen, die gesamte Einheit oder Abteilung	MEHRERE NUTZER Geringe Anzahl von Nutzern	EINZELNER NUTZER Ein einzelner Nutzer
S H W E R E	HOCH: Eine erhebliche Abnahme der Leistung oder der Funktionalität, die verhindert, dass die Nutzer kritische Geschäftstätigkeiten ausüben können. Es steht keine praktikable Abhilfemaßnahme oder Alternativlösung zur Verfügung.	<u>KRITISCH</u>	<u>HOCH</u>	<u>MITTEL</u>
	Mittel: Probleme, die bestimmte Arbeitsfunktionen betreffen oder die Produktivität merklich verringern, wo es aber eine Abhilfe gibt oder eine zeitweilige Lösung zur Verringerung der Auswirkungen zur Verfügung steht.	<u>HOCH</u>	<u>MITTEL</u>	<u>NIEDRIG</u>
	NIEDRIG: Geringfügige Probleme mit beschränkten Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit oder die die Produktivität nicht auf erhebliche Art und Weise beeinflussen und die keine umgehende Lösung erfordern.	<u>MITTEL</u>	<u>NIEDRIG</u>	<u>NIEDRIG</u>

1.3 Bearbeitung von Anfragen nach Betreuungsdienstleistungen

Devolutions wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zur Reaktion auf zulässige Betreuungsanfragen innerhalb der Anwendung findenden anfänglichen Reaktionszeit unternehmen, die in der obenstehenden Tabelle dargelegt ist. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass die benötigte Zeit für die Bearbeitung und Abhilfe einer Anfrage abhängig von ihrer Vielschichtigkeit und dem Umfang der Anfragen bezüglich einer Betreuung, die zu einem bestimmten Zeitpunkt bearbeitet werden können, unterschiedlich sein kann. Devolutions gibt keine Garantie dafür, dass einer Anfrage innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens abgeholfen werden wird.

Sollte der Kunde oder seine Nutzer eine veraltete Version der Softwareprodukte von Devolutions verwenden, müssen sie möglicherweise einen Upgrade zu der neuesten Version vornehmen, bevor ihre Anfrage bezüglich einer Betreuung bearbeitet werden kann. Sollte dem Kunden oder seinen Nutzern in einem ähnlichen Fall das notwendige Wissen zum effizienten Betrieb der Softwareprodukte in seinem Umfeld fehlen, kann Devolutions von ihm verlangen, eine geeignete Schulung auf Kosten des Kunden als Bedingung für eine fortgesetzte Betreuung abzuschließen.

Der Kunde erkennt des Weiteren an und erklärt sich damit einverstanden, dass Devolutions qualifizierte Drittberater oder Auftragnehmer zur Unterstützung bei der Erbringung der Betreuungsdienstleistungen als Ganzes oder in Teilen unter der Bedingung beauftragen kann, dass Devolutions für die Erbringung dieser Dienstleistungen im Einklang mit diesem Addendum und der SLAV verantwortlich ist.

1.4 Ausgenommene Dienstleistungen

Die folgenden Dienstleistungen und Situationen sind ausdrücklich von dem Umfang der Betreuungspläne ausgenommen:

- **Nutzerschulung:** auf die Person zugeschnittene oder private Schulung an dem Softwareprodukt für den Kunden oder seine Nutzer außer in dem nach Maßgabe des Premiumplans angegebenen Umfangs.
- **Unternehmensberatung:** eingehende Unternehmensberatung oder Unterstützung bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen, außer nach Maßgabe des Premiumplans.
- **Erweiterte Einsatzmöglichkeiten:** Installation und Konfiguration von High-Availability (HA) oder lastverteilten Instanzen von Softwareprodukten, außer nach Maßgabe des Premiumplans.

- **Migrationstätigkeiten:** mit der Migration verbundene Aufgaben, insbesondere:
 - Datenkonvertierung, -bereinigung oder -verarbeitung;
 - Importieren von Daten aus Produkten von Drittanbietern in Devolutions-Anwendungen;
 - Übertragung von Softwareprodukten oder Daten zwischen Maschinen, Servern oder Umgebungen.
- **Einrichtung der Serverinfrastruktur:** Bereitstellung oder Konfiguration von Servern, die für das Hosting von Softwareprodukten erforderlich sind. Insbesondere:
 - Installation oder Konfiguration von Windows Server, Windows Server-Hotfixes, .NET Framework, MS Internet Information Server (IIS) und SQL Server;
 - Einrichtung oder Konfiguration von SQL-Server-Datenbankspiegelung oder Hochverfügbarkeitslösungen wie Always-On-Verfügbarkeitsgruppen.
- **Fehler bei der Wiederherstellung von Backups:** Unterstützung bei der Wiederherstellung von Self-Hosted Software in Fällen, in denen das Backup unvollständig, korruptiert oder auf sonstige Art und Weise nicht verwendbar ist.
- **Missbrauch oder Nichteinhaltung durch den Kunden:** Probleme oder Mängel als Folge eines Versäumnisses des Kunden, ein Softwareprodukt im Einklang mit den Unterlagen zu betreiben oder empfohlene Lösungen, Aktualisierungen oder bewährte Praktiken umzusetzen, die von Devolutions zur Verfügung gestellt werden.
- **Veraltete Versionen:** Mängel oder Programmfehler, die bereits in einer von Devolutions zur Verfügung gestellten Aktualisierung beseitigt wurden.
- **Vom Nutzer verursachter Datenverlust:** der Verlust oder die Beschädigung von Daten als Folge einer unsachgemäßen oder fehlerhaften Nutzung des Softwareproduktes durch den Kunden oder seine Nutzer.
- **Verlust von Zugangsdaten:** Eine Nichtverfügbarkeit von Daten als Folge eines Verlustes oder einer fehlerhaften Verwaltung von Passwörtern oder Verschlüsselungscodes, die von dem Kunden oder seinen Nutzern eingerichtet wurden.
- **Missbrauch oder unbefugte Änderungen:** Fehlfunktionen, Mängel oder Fehler als Folge eines Missbrauchs, einer fahrlässigen oder unsachgemäßen Nutzung, illegaler Aktivitäten, unbefugter Änderungen der Softwareprodukte oder eines anderen Grundes, der außerhalb der billigen Kontrolle von Devolutions liegt.
- **Technisch anspruchsvolle oder spezialisierte Anfragen:** eingehende oder spezialisierte Beratungen, wie zum Beispiel bewährte Praktiken für die Strukturierung einer Active-Directory-Infrastruktur, maßgeschneiderter Produktintegrationen oder Betreuung in Bezug auf die Entwicklung.
- **Inkompatible Drittanbieter-Umgebungen:** Probleme, die durch die Verwendung von Devolutions-Softwareprodukten mit inkompatiblen, veralteten oder nicht unterstützten Anwendungen, Technologien oder Hardware von Drittanbietern entstehen.
- **Probleme im Zusammenhang mit Malware:** Unterstützung bei Viren, Würmern oder anderen Formen von Malware, die den Betrieb von Devolutions-Softwareprodukten beeinträchtigen.
- **Eingriffe in die Netzwerksicherheit:** Betreuung bei der Konfiguration von Firewalls, Antivirensoftware oder sonstiger Sicherheitstools, die verhindern, dass Softwareprodukte von Devolutions auf das Internet zugreifen können.
- **Systemausfälle von Dritten:** Fehler oder Ausfälle, die durch die Systeme, Hardware, Netzwerkinfrastruktur oder Software von Dritten verursacht werden.
- **Systemwiederherstellung oder -migration:** Betreuung bei der Wiederherstellung von Systemen oder bei der Übermittlung von Daten in Fällen, wie zum Beispiel Aktualisierungen von Servern, dem Ersatz von Hardware, Ausfällen einer Harddisk oder ähnlichen Ereignissen.
- **Benutzerdefinierte Berichte und Abfragen:** Erstellung oder Anpassung von Berichten, Abfragen oder Datenextrakten.

Sollte der Kunde oder seine Nutzer eine Anfrage bezüglich einer Betreuung in Bezug auf eine der oben aufgeführten ausgenommenen Dienstleistungen oder Situationen einreichen, kann Devolutions sich nach eigenem Ermessen mit der Erbringung dieser Betreuungsdienstleistungen vorbehaltlich einer Einverständniserklärung des Kunden mit den Anwendung findenden zusätzlichen Honoraren und Gebühren einverstanden erklären (üblicherweise erfolgt eine Rechnungsstellung auf Stundenbasis - unten finden Sie weitere Einzelheiten).

Sollte es ein Problem geben, das ursprünglich nach Maßgabe der standardmäßigen Bedingungen für eine Betreuung untersucht wurde und bei dem nachfolgend festgestellt wurde, dass es die Folge einer ausgeschlossenen Ursache ist, wird Devolutions den Kunden dementsprechend informieren. In diesen Fällen wird der Kunde für den Erwerb der notwendigen professionellen Dienstleistungen zur Reaktion und zur Abhilfe des Problems verantwortlich sein.

1.5 Übermäßige Nutzung der Betreuungsdienstleistungen

Sollte Devolutions nach eigenem Ermessen feststellen, dass der Kunde oder seine Nutzer die Betreuungsdienstleistungen übermäßig nutzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die wiederholte Einreichung unbegründeter oder falsch klassifizierter Anfragen mit hoher Dringlichkeit oder das mehr als zweimalige Nichterscheinen zu vereinbarten Unterstützungsterminen, behält sich Devolutions das Recht für Folgendes vor: (i) die Anzahl der Betreuungsanfragen, die vom Kunden eingereicht oder bearbeitet werden können, zu begrenzen oder einzuschränken; und/oder (ii) die Priorität für zukünftige Betreuungsanfragen des Kunden herabzustufen. Darüber hinaus behält sich Devolutions das Recht vor, die Betreuungsdienstleistungen in Fällen auszusetzen oder zu verweigern, in denen der Kunde oder einer seiner Nutzer ein unangemessenes, aggressives, missbräuchliches oder unprofessionelles Verhalten gegenüber dem Betreuungspersonal von Devolutions zeigt. Dies umfasst auch schriftliche oder mündliche Belästigungen, Drohungen oder respektloses Verhalten.

2. Professionelle Dienstleistungen

Professionelle Dienstleistungen werden ausschließlich auf der Grundlage einer Beratung aus der Ferne erbracht und beschränken sich auf höchstens sechs (6) Stunden pro Jahr, aufgeteilt in bis zu drei (3) Sitzungen mit einer Länge von nicht mehr als jeweils 120 Minuten. Nicht genutzte Stunden werden nicht übertragen und laufen am Ende eines jeden Jahreszeitraums aus. Beratungssitzungen müssen mit einer Frist von mindestens fünf (5) Werktagen angefragt oder angesetzt werden. Professionelle Dienstleistungen, die nicht von einer Anwendung findenden Betreuungsplan umfasst sind, können vorab auf Stundenbasis erworben werden. Gekaufte Stunden, die nicht innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten genutzt werden, verfallen.

3. Ausführungsstandard

Devolutions sichert zu und garantiert, dass die Betreuungsdienstleistungen und die professionellen Dienstleistungen auf professionelle und fachmännische Art und Weise erbracht werden, die im Einklang mit den Branchenstandards steht. Sollte Devolutions diesen Standard nicht erfüllen und der Kunde macht innerhalb von sechzig (60) Mitteilung bezüglich der fraglichen Leistung, wird Devolutions nach eigenem Ermessen: (i) die nicht konformen Leistungen erneut erbringen oder (ii) den Anteil der für diese Dienstleistungen gezahlten Gebühren rückerstatten. Die in diesem Abschnitt dargelegten Abhilfen begründen die einzigen und ausschließlichen Abhilfen, die dem Kunden zustehen und sie stellen die gesamte Haftung von Devolutions für alle Verstöße gegen diese Leistungsgarantie dar, es sei denn, es handelt sich um grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten.

4. Kooperation des Kunden

Der Kunde und seine Nutzer kooperieren zeitnah und unterstützen Devolutions auf angemessene Art und Weise im Zusammenhang mit der Erbringung der Betreuungsdienstleistungen und der professionellen Dienstleistungen. Diese Kooperation kann unter anderem das Verschaffen zutreffender und vollständiger Informationen, das zeitnahe Antworten auf Anfragen und das Gewähren des Zugriffs auf die Systeme oder die Umgebung des Kunden beinhalten, so wie dies für das Erkennen, das Reproduzieren oder das Beilegen des gemeldeten Problems erforderlich ist.

5. Zugriff auf die Daten oder Systeme des Kunden

In dem Umfang, in dem Devolutions auf die Daten des Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Betreuungsdienstleistungen oder der professionellen Dienstleistungen zugreifen oder verarbeiten muss oder aus der Ferne auf dessen Systeme zum Zwecke der Untersuchung, Reproduzierung oder der Abhilfe eines gemeldeten Problems zugreifen muss, gewährt der Kunde Devolutions ein beschränktes, nicht exklusives Recht auf den Zugriff, die Nutzung, die Verarbeitung, das

Speichern, Kopieren und Abrufen dieser Daten des Kunden einzig zum Zwecke der Erbringung dieser Dienstleistungen, des Reagierens auf mit der Betreuung in Verbindung stehenden Probleme oder dem Erfüllen der ausdrücklichen Anweisungen des Kunden.

Devolutions setzt sachdienliche, im Einklang mit den Branchenstandards stehende, administrative, physikalische und technische Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Vertraulichkeit, der Integrität und der Sicherheit der Daten des Kunden unter diesen Umständen um und hält diese aufrecht. Diese Sicherheitsvorkehrungen umfassen unter anderem Maßnahmen, die darauf ausgelegt sind, einen unbefugten Zugriff, eine Nutzung, Änderung, Löschung oder Offenlegung der Daten des Kunden durch das Personal von Devolutions zu verhindern, es sei denn dies ist für die Erbringung der angefragten Dienstleistungen oder zur Abhilfe technischer Probleme oder aufgrund einer ausdrücklichen schriftlichen Autorisierung durch den Kunden notwendig. Umfassen diese Daten personenbezogene Daten, unterliegt die Verarbeitung dieser Daten durch Devolutions den Bedingungen des Anhangs zur Datenverarbeitung (DVA), der durch Bezugnahme in dieses Addendum einbezogen wird.

Unbeschadet des Vorstehenden garantiert Devolutions nicht die Verfügbarkeit, Integrität oder den ununterbrochenen Betrieb der Umgebung des Kunden während des Zugriffs auf die Daten oder Systeme des Kunden noch sichert Devolutions zu, dass dieser Zugriff fehlerfrei oder nicht mit einem Risiko verbunden ist. Der Kunde übernimmt alle Risiken des Datenverlusts, der Systemstörungen oder der unbefugten Offenlegung, die sich aus einem solchen Zugriff ergeben, es sei denn, diese wurden durch grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten von Devolutions verursacht.

Bezieht sich das Eingreifen von Devolutions sich auf selbst gehostete Software bezieht, ist der Kunde allein verantwortlich für die Aufbewahrung vollständiger und aktueller Sicherungskopien aller Daten des Kunden, auf die Devolutions unter solchen Umständen zugreifen, importieren oder anderweitig verarbeiten kann. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, werden alle Daten des Kunden, die zu Supportzwecken importiert oder abgerufen wurden, nach Behebung des Problems unter Aufsicht eines Mitglieds des Sicherheitsteams von Devolutions sicher gelöscht. Eine schriftliche Bestätigung dieser Löschung kann auf Verlangen des Kunden erbracht werden.

6. Gewährleistungsausschluss

DIE VON DEVOLUTIONS ERBRACHTEN BETREUUNGSDIENSTLEISTUNGEN UND DIE PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTUNGEN WERDEN AUF DER GRUNDLAGE DES IST-ZUSTANDES UND DER VERFÜGBARKEIT ERBRACHT. DEVOLUTIONS GIBT WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH KONKLUDENT GARANTIEERKLÄRUNGEN ODER GARANTIEEN JEDWEDER ART BEZÜGLICH EINER MARKTGÄNGIGKEIT, EINER GEEIGNETHEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, EINES NICHT-VERSTOßES ODER DER TATSACHE AB, DASS DIE BETREUUNGSDIENSTLEISTUNGEN DIE ANFORDERUNGEN DES KUNDEN ERFÜLLEN, NICHT UNUNTERBROCHEN, ZEITNAH, SICHER ODER FREI VON MÄNGELN SIND. DEVOLUTIONS GARANTIERT NICHT, DAS EINEM VON DEM KUNDEN GEMELDETEN FALL ABGEHOLFEN WIRD ODER DASS EIN HINWEIS, EINE UMGEHUNG ODER EMPFEHLUNG, DIE IM LAUFE DER BETREUUNG GEGEBEN WERDEN, EIN BESTIMMTES ERGEBNIS ERZIELEN ODER ZUKÜNFTIGE PROBLEME VERHINDERN. DIESE HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE GELTEN ZUSÄTZLICH ZU – UND NICHT ALS ERSATZ FÜR – EINEN ANDEREN AUSSCHLUSS ODER VON BESCHRÄNKUNGEN EINER GARANTIE, DIE IN DER SLAV ZWISCHEN DEVOLUTIONS UND DEM KUNDEN VEREINBART WURDEN UND DIE DIE NUTZUNG DER SOFTWAREPRODUKTE VON DEVOLUTIONS REGELN.