

## Spezifische Programmdokumentation

Das unten aufgeführte CA Support-Angebot ("Wartung") wird unter den folgenden Bedingungen sowie unter den Bedingungen des Bestellformulars zur Verfügung gestellt, das der Kunde mit der CA – Gesellschaft vereinbart hat, über die er die Wartung bezogen hat. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen dieser spezifischen Programmdokumentation und dem anwendbaren Bestellformular gelten die Bedingungen des Bestellformulars. Diese Bestimmungen hier gelten ab dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars. Diese spezifische Programmdokumentation steht auf Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch, brasilianischem Portugiesisch und Japanisch zur Verfügung. In Ländern, deren lokale Sprachanforderungen durch keine der beschriebenen Übersetzungssprachen gedeckt sind, steht diese Wartung nicht zur Verfügung.

### **CA Support-Angebot: Business Critical Support (BCS) Premier**

#### **Richtlinien und Bedingungen für CA BCS Premier**

Um den BCS Premier-Service für eines oder mehrere Produkte von CA zu erhalten, muss der Kunde ein aktiver Business Critical Support-Kunde sein und dies für den Zeitraum, für den er gemäß der Angaben im Bestellformular CA BCS Premier erworben hat, bleiben. CA Business Critical Support wird gemäß den Richtlinien und Bedingungen für CA Support zur Verfügung gestellt, welche unter <http://support.ca.com> einsehbar sind und hiermit Bestandteil der Vereinbarung werden. CA BCS Premier wird zusätzlich zu den Serviceleistungen angeboten, die als Business Critical Support bezeichnet werden, und ist nicht verfügbar, wenn CA keine Verpflichtung hat, Business Critical Support zu leisten. Im Hinblick auf die Bestimmungen in Abschnitt 10 der Richtlinien und Bedingungen für CA Support gilt CA BCS Premier als Business Critical Support.

#### **Anwendbarkeit von CA BCS Premier**

CA BCS Premier wird für bestimmte CA-Softwareprodukte angeboten. Der Kunde ist nur dann berechtigt, CA BCS Premier-Leistungen zu erhalten, wenn er alle zutreffenden, fälligen und zahlbaren Lizenz- und Supportgebühren rechtzeitig zahlt und seine anderweitigen vertraglichen Verpflichtungen einhält.

#### **Umfang von CA BCS Premier**

Zusätzlich zu den Support-Leistungen, die im Rahmen des Business Critical Support angeboten werden, umfasst CA BCS Premier den technischen Support für CA-Software über Telefon, online und via E-Mail durch einen zugewiesenen, qualifizierten Support-Techniker, der bestimmte Leistungen, die über den Business Critical Support hinausgehen, erfüllt. Folgende Leistungen sind enthalten:

##### Zugewiesener Techniker

- ✓ Dem Konto des Kunden wird ein Techniker für Fernbetreuung zugewiesen, der den Kunden mit produktspezifischem Support, bei Problemanalysen, Debug-Prozessen und mit Lösungsansätzen unterstützt.
- ✓ Der zugewiesene Techniker (bzw. ein anderer Techniker in dessen Abwesenheit) steht rund um die Uhr zur Verfügung, um bei Vorfällen mit Schweregrad 1 auch nach Büroschluss oder an Feiertagen Support-Leistungen durchzuführen.
- ✓ Der zugewiesene Techniker überprüft mit dem Kunden alle Status- und Lösungsziele basierend auf einer gemeinsam ausgearbeiteten Zeitplanung.
- ✓ Vierteljährliche Planungstelefonate zur Bewertung der Situation und Planungsunterstützung für zukünftige technologische Neuerungen.

- ✓ Der Kunde erhält eine Telefonnummer, über die der zugewiesene Techniker (bzw. ein anderer Techniker in dessen Abwesenheit) direkt erreichbar ist.

#### Regelmäßige Überprüfung der Produktwartung

- ✓ Enge Zusammenarbeit mit dem Techniker, damit CA Kenntnisse über Geschäftsprioritäten aufbauen und erweitern kann.
- ✓ Sofern es die Arbeitsauslastung und die Zeitplanung erlauben, bewertet der zugewiesene Techniker gemeinsam mit dem Kunden den vorhandenen Kenntnisstand von CA auf proaktive Weise. Dabei werden aktuelle und, wenn möglich, auch zukünftige Versionen von CA-Produkten, für die eine Lizenz erworben wurde, berücksichtigt.
- ✓ Der zugewiesene Techniker überprüft die Fix- bzw. Versionsebene der festgelegten Softwareprodukte und informiert über Upgrades, Wartung, Service Packs, Fixes und andere relevante Support-Informationen.
- ✓ CA bietet proaktive Problemlösungen im Bereich Wartung für häufig auftretende Fehler.

#### Upgrade-Support

- ✓ CA Support umfasst Unterstützung während des Upgrade-Prozesses, Überprüfung von –Upgrade-Plänen, Verwaltung von Support-Anforderungen und Beratung zu Support-Möglichkeiten.

#### Bevorzugt behandelte Anfragen

- ✓ CA behandelt die Support-Anfragen des Kunden bevorzugt, um innerhalb der Service Level-Ziele kürzere Reaktionszeiten zu erreichen.

Service Level-Ziele	
Schweregrad des Vorfalls	Erstreaktionszeit
1	30 Minuten
2	1 Geschäftsstunde*
3	2 Geschäftsstunden*
4	4 Geschäftsstunden*

\* Während der in CA Support Online veröffentlichten normalen Geschäftszeiten. Die Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum ab der Bekanntgabe (online oder via Telefon) eines Vorfalls.

#### CA Support-Beratungsservice

- ✓ Dem Kunden stehen pro Vertragsjahr fünf (5) Fachberatungen zur Verfügung, um stark spezialisierte, benutzerspezifische Support-Anforderungen zu decken, die nicht in den Geltungsbereich von Business Critical Support fallen. Diese Beratungen haben eine Höchstdauer von acht Stunden und werden ausschließlich während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt. "Normale Geschäftszeiten" sind die CA Standard-Bürozeiten, die unter <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx> einsehbar sind. Der Support-Beratungsservice kann entweder über den zugewiesenen Techniker oder via CA Support Online ("CA Support-Beratungsservice" unter <http://support.ca.com>) angefordert werden. Es unterliegt der Verantwortung des Kunden, die verfügbaren Beratungen so zu planen, dass sie zur Gänze innerhalb des Vertragsjahrs verwendet werden. Nicht genützte Beratungen können weder in nachfolgende Vertragsjahre übertragen noch ganz oder teilweise durch Rückzahlungen oder Guthaben vergütet werden.
- ✓ Die Inhalte des CA Support-Beratungsservice variieren je nach Produkt. Unter anderem können, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, folgende Themen behandelt werden: potentielle Produktverbesserungen, individualisierte, vom Kunden generierte Berichtserstellung, Beratung bei Produktinstallation, Anleitung bei Produktmigration sowie Evaluierungen und Änderungen von benutzerdefinierten Skriptdateien.

#### Aufgezeichnetes Produkt-Image

- ✓ Wenn erforderlich und verfügbar, speichert CA ein funktionales Image der Produktinstallation des Kunden, um die Problemlösung zu beschleunigen und proaktive Support-Empfehlungen ausgeben zu können.

#### Planungs- und Strategie-Sitzung vor Ort

- ✓ Der zugewiesene Techniker führt pro Vertragsjahr eine (1) Planungsberatung vor Ort aus (während eines (1) Geschäftstages), um Einblick in die Verlaufsgeschichte des Kunden zu erhalten und Support-Leistungen für zukünftige geschäftliche und/oder technologische Anforderungen zu planen. Die hieraus entstehenden Reisekosten und Spesen übernimmt CA. Nicht genützte Beratungen können weder in nachfolgende Vertragsjahre übertragen noch ganz oder teilweise durch Rückzahlungen oder Guthaben vergütet werden.

#### Vorübergehende Support-Leistungen vor Ort

- ✓ Der zugewiesene Techniker steht dem Kunden an bis zu fünf (5) Werktagen pro Vertragsjahr für vorübergehende Support-Leistungen vor Ort an einem festgelegten Standort zur Verfügung, wobei acht Stunden pro Tag nicht überschritten werden dürfen. Hieraus entstehende Reisekosten und Spesen werden separat verrechnet.
- ✓ Standortbesuche müssen mindestens zwei (2) Wochen im Voraus geplant werden und an einem gemeinsam vereinbarten Termin stattfinden. Die Themen dieser Treffen werden gemeinsam zum Zeitpunkt der Planung festgelegt. Es unterliegt der Verantwortung des Kunden, die verfügbaren Standortbesuche so zu planen, dass sie zur Gänze innerhalb des Vertragsjahrs verwendet werden. Nicht genützte Tage können weder in nachfolgende Vertragsjahre übertragen, noch ganz oder teilweise durch Rückzahlungen oder Guthaben vergütet werden.
- ✓ Das Leistungsangebot vor Ort umfasst, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, Hilfestellung bei Problemen im Bereich Support, Aufsicht bei Disaster Recovery-Tests, Präsenz vor Ort bei Migrations- und Upgrade-Prozessen, erweiterte Fehlerdiagnose und Problemidentifikation, Teilnahme an Arbeitssitzungen zu Problemlösungen sowie Wissensaustausch zur Bewertung und Planung der Fehlervermeidung.

#### Zusätzliche namentlich benannte Kontakte

- ✓ Zwei (2) zusätzliche namentlich benannte Kontakte, die als Verbindung zu CA Support dienen (insgesamt bis zu vier namentlich benannte Kontakte, inklusive der autorisierten Kontakte des Business Critical Support), können pro lizenziertem CA-Produkt benannt werden, für welches BCS Premier bestellt wurde. Namentlich benannte Kontakte des Kunden sollten CA-Produktadministratoren mit Standard CA-Akkreditierung sein oder Nutzer mit beachtlichen CA Produkt-Kenntnissen und Erfahrung, die in der Lage sind, zu implementieren, zu debuggen und Produktfehler zu replizieren.

#### **Zusätzliche Bedingungen für CA BCS Premier**

- (a) Alle tatsächlichen Reisekosten und Spesen ("Reisekosten"), die CA aus vorübergehenden Support-Leistungen vor Ort entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Die geschätzten Reisekosten je Support-Techniker betragen 300,00 USD pro Tag plus Flugkosten. Die Ausgaben werden monatlich im Nachhinein berechnet. Wenn der Kunde im Voraus eine Bestätigung der Kosten für eine Support-Leistung vor Ort benötigt, sind folgende Punkte zu beachten: (i) CA benötigt die Namen sowie Kontaktdaten (während und außerhalb der Geschäftszeiten) jener Mitarbeiter, die diese Vorausgenehmigung durchführen können. (ii) Das Erfordernis solcher Vorausgenehmigungen von Kosten kann dazu führen, dass sich die Antwort von CA auf derartige Anfragen für Hilfestellung vor Ort verzögert.
- (b) Der Kunde verpflichtet sich, keinem Mitarbeiter von CA, der im Zusammenhang mit CA BCS Premier steht, Arbeit anzubieten. Auch versucht er in keinster Weise, Mitarbeiter von CA während der Leistungsdauer von CA BCS Premier zu einer Beendigung ihres Arbeitsverhältnisses mit CA zu bewegen. Dies gilt auch für den Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dem Leistungsende sofern CA keine vorherige schriftliche Zustimmung erteilt hat.
- (c) CA behält sich das Recht vor, Techniker und andere Support-Ressourcen so auszuwählen und zuzuweisen, wie es für Erfüllung dieser SPD als angemessen erachtet wird. Zusätzlich ist CA berechtigt, den für die Erbringung der in diesem Dokument beschriebenen Leistungen zugewiesenen Techniker ohne Zustimmung des Kunden auszutauschen bzw. neu zuzuweisen. CA ist berechtigt, Mitarbeiter oder Subunternehmer als zugewiesene Techniker zu verwenden. Die Zustimmung des Kunden ist für die Beauftragung eines Subunternehmers mit der Erfüllung der in diesem Dokument beschriebenen Leistungen nicht erforderlich.
- (d) CA stellt einen alternativen Support-Techniker als Vertretung zur Verfügung, wenn der Techniker (i) dem Kunden noch nicht zugewiesen wurde, (ii) sich auf Schulung befindet oder (iii) aus anderen Gründen vorübergehend nicht zur Verfügung steht.