

ADOBE PDM – Adobe Platinum Maintenance und Support (2013v3)

Die in dieser PDM beschriebenen Produkte und Services unterliegen den hierin festgelegten Bestimmungen, dem jeweiligen Bestelldokument, den Allgemeinen Bedingungen und dem Anhang für OnPremise Services. Diese PDM gilt für die Erbringung von Wartungsleistungen („Maintenance“) und Kundensupport („Support“) gemäß dem Adobe Platinum Maintenance und Support Program.

1. Platinum Maintenance und Support. Soweit der Kunde in seinem Vertrag Supportleistungen für OnPremise Software bestellt hat und die jährliche Platinum Support-Gebühr wie im Bestelldokument ausgewiesen bezahlt („Jährliche Supportgebühr“), wird Adobe die folgenden Wartungs- und Support-Leistungen erbringen:

- 1.1. Adobe stellt dem Kunden technischen Support für maximal vier (4) bezeichnete technische Support-Kontakte („Technische Support-Kontakte des Kunden“) zur Verfügung.
- 1.2. Für alle nicht-kritischen Support Anfragen stellt Adobe vorrangige, kostenlos wählbare Support-Leistungen für die OnPremise Software zur Verfügung, die von den Technischen Support-Kontakten des Kunden montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 07.00 Uhr und 20:00 Uhr in der Zeitzone des Kunden über Telefon, Telefax, E-Mail und Adobes Website (zur Zeit: www.adobe.com/support „Support Site“) abgerufen werden können. Für kritische Support Anfragen stellt Adobe vorrangige, kostenlos wählbare Support-Leistungen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung.
- 1.3. Adobe wird erforderliche Programmcodes zur Verfügung stellen, um Programmfehlfunktionen der OnPremise Software zu beseitigen und die OnPremise Software in wesentliche Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation zu bringen.
 - (A) Wenn der Kunde ein Problem bei der Anwendung der OnPremise Software feststellt, so wird er Adobe so detailliert darüber informieren, dass Adobe dieses Problem verstehen und reproduzieren kann. Adobe wird angemessene Bemühungen zur Diagnose des Problems unternehmen. Wenn der Kunde und Adobe übereinstimmend feststellen, dass das Problem auf einen Fehler der OnPremise Software zurückzuführen ist mit der Folge, dass die OnPremise Software nicht in wesentlicher Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation funktioniert, so wird Adobe wirtschaftlich angemessene Bemühungen unternehmen, um dem Kunden Software zur Fehlerbeseitigung („fix release“) zur Verfügung zu stellen.
 - (B) Zudem kann Adobe nach eigenem Ermessen und jederzeit Benutzern der OnPremise Software generell fix releases zur Verfügung stellen.
 - (C) Adobe gewährleistet keine Ergebnisse von Beratungsleistungen, dass alle Viren identifiziert werden, oder dass alle Fehlfunktionen beseitigt werden.
- 1.4. Dem Kunden wird unbegrenzter und sicherer Zugang zu Adobes Online-Support-Funktionen auf der Support Site odere iner Nachfolgesite gewährt.
- 1.5. Dem Kunden wird Zugang zu Adobes eSupport-Leistungen gewährt, die mittels ferngesteuertem Computer-Zugriff erbracht werden.
 - (A) Mit Inanspruchnahme dieser Leistungen gestattet der Kunde Adobe, ausschließlich zum Zweck der Erbringung der Support-Leistungen, auf die OnPremise Software und sämtliche Systeme des Kunden, auf denen die OnPremise Software installiert ist von einem externen Adobe-Computer aus zuzugreifen.

- (B) Der Kunde kann den gesamten Zugriff von Adobe auf die OnPremise Software sowie auf die Computersysteme des Kunden steuern und kontrollieren, indem der Kunde in den Sicherheitseinstellungen die Stufe „Hoch“ wählt.

1.6. Die Dringlichkeit oder Schwere des Service Requestes richtet sich nach den von Adobe veröffentlichten Dringlichkeitseinstufungen, die unter <http://www.adobe.com/de/support/programs/policies/sla.html#prioritydefs> abrufbar sind. Adobe wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen:

- (A) den Service Request eines Technischen Supportkontaktes des Kunden in der vorgesehenen Zeit zu bestätigen („Reaktionszeit“); dies wird grundsätzlich in der gleichen Art und Weise geschehen, wie der Service Request übermittelt wurde,
- (B) dem Kunden innerhalb einer angemessenen Zeit einen Statusreport zu liefern, und
- (C) den Service Request mit Mitteln zu beheben, die in der Form der Behebung der Programmfehlfunktion, der Lieferung eines Updates, oder im Aufzeigen der Fehlervermeidung beim Kunden bestehen können. Die Lösungsansätze können auch darin bestehen, Fehler zu berichtigen, patches, bug fixes oder workarounds (d.h. temporäre Lösungen die geeignet sind Aufgaben zu erledigen, die anderweitig auf Grund eines Problems oder einer Beschränkung der betroffenen OnPremise Software nicht möglich sind) zu liefern, oder dem Kunden Ersatzlieferungen oder andere Software, Korrekturen der Dokumentation oder Modifikationen zu liefern.
- (D) Die Parteien erkennen an, dass trotz angemessener Anstrengungen der Parteien nicht alle Probleme lösbar sind. Die Bearbeitungszeit für Adobe beginnt mit der Bestätigung des Service Requests. Soweit ein Service Request nicht innerhalb einer wirtschaftlich angemessenen Zeit behoben werden kann, kann der Service Request innerhalb der Adobe Support Organisation eskaliert werden.

1.7. Adobe wird dem Kunden während der jeweils gültigen Maintenance und Supportperiode ohne gesonderte Gebühr die zur Aktualisierung der OnPremise Software erforderlichen Upgrades zur Verfügung stellen. Vorbehaltlich des Vorstehenden beinhaltet die Erbringung von Maintenance die Lieferung aller Upgrades welche die OnPremise Software auf die aktuelle Version bringen, wobei Verpflichtungen Adobe's hinsichtlich jeder Hauptversion (erkennbar an einer x.0-Versionsnummer) einer spezifischen OnPremise Software solange bestehen, wie Upgrades für eine Version dieses Produktes Adobe's Kunden generell zur Verfügung gestellt werden. Fix releases werden dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages nur zu der jeweils aktuellen Version eines Programms zur Verfügung gestellt.

2. Software Lizenzen für Upgrades und Updates. Der Kunde erkennt an, dass jegliche neuen oder aktualisierten Kopien der vollständigen OnPremise Software, welche dem Kunden unter diesem Vertrag geliefert werden als Ersatzlieferungen der bisher lizenzierten OnPremise Software gelten und nicht als zusätzliche Kopien. Kopien der OnPremise Software, die ersetzt werden, sind zu vernichten. Ungeachtet des Vorstehenden, bemisst sich die Nutzung eines nach diesen Bestimmungen gelieferten Upgrades nach den Regelungen und Bestimmungen des Endkundenvertrages zwischen den Parteien. Durch die Lieferung von Fix releases, Updates oder Upgrades wird keinesfalls die Anzahl der dem Kunden lizenzierten Kopien der OnPremise Software erhöht.

3. Jährliche Supportgebühren/ Anfängliche Laufzeit und Verlängerungen.

3.1. Support Periode. Soweit nicht anders in der Sales Order vereinbart, wird Adobe die obigen Maintenance und Supportleistungen für die Dauer von einem (1) Jahr erbringen (die „anfängliche Laufzeit“). Soweit Adobe die Erneuerung der Maintenance und Support Leistungen für seine Kunden generell kommerziell anbietet, wird Adobe dem Kunden vor Ablauf der jeweiligen Supportperiode eine Erinnerungsnachricht für die Supporterneuerung liefern, sodass der Kunde für eine weitere einjährige Supportperiode Maintenance und Supportleistungen bestellen kann. Supporterneuerungen nach der anfänglichen Laufzeit sind optional. Auf Erhalt der Bestellung des Kunden wird Adobe dem Kunden eine Rechnung für die nächste Supportperiode zuschicken. Wenn der Kunde die Maintenance und Supportleistungen nicht vor oder gleichzeitig mit deren Ablauf verlängert und der Kunde sich entscheidet, die Maintenance und SupportLeistungen nach einem solchen Ablauf wieder aufzunehmen, so können dem Kunden zusätzliche Wiederaufnahmegebühren in Rechnung gestellt werden.

3.2. Erneuerungen. Der Kunde kann Maintenance und Supportleistungen für die OnPremise Software erneuern, vorausgesetzt, dass Maintenance und Supportleistungen für die dann vom Kunden gehaltene Lizenz der OnPremise Software generell kommerziell angeboten werden. Wenn sich der Kunde zur Erneuerung entschließt, bedeutet der Begriff „jährliche Support-Gebühr“ das Folgende:

- (A) für den ersten Verlängerungszeitraum eine gegenüber der anfänglichen Supportgebühr um drei Prozent (3%) erhöhte Gebühr,
- (B) für den zweiten bis vierten Verlängerungszeitraum, eine gegenüber dem unmittelbar vorangegangenen Jahr um drei Prozent (3%) erhöhte Jahresgebühr, und
- (C) für den fünften und nachfolgende Verlängerungszeiträume, je nachdem welcher Betrag niedriger ist entweder 20% des dann aktuellen Listenpreises für die Software oder die jährliche Supportgebühr des unmittelbar vorangegangenen Jahres erhöht um den vom jeweils im Land des Kunden geltenden veröffentlichten Verbraucherpreisindex der letzten zwölf Monate vor dem Verlängerungszeitpunkt, wobei diese Gebühr keinesfalls niedriger sein wird als die vom Kunden bezahlte jährliche Supportgebühr für die umfasste OnPremise Software für das vorherige Jahr.

4. Recht zur Einstellung oder Änderung der Support-Leistungen. Der Kunde erkennt an, dass Adobe die Herstellung und Entwicklung der OnPremise Software und die Maintenance und Supportleistungen, einschließlich des Vertriebs älterer OnPremise Software Versionen jederzeit und nach eigenem Ermessen einstellen, wobei Adobe sich verpflichtet, die Maintenance und Supportleistungen für die OnPremise Software für welches Maintenance und Supportleistungen bestellt wurden, nicht während der aktuellen Laufzeit dieser Vereinbarung einzustellen; die Kündigungsregelungen dieser Maintenance und Support Bestimmungen gelten ungeachtet dessen. Ungeachtet des Vorstehenden wird die Erbringung von Maintenance und Supportleistungen für die OnPremise Software, die von dieser PDM erfasst werden, nicht nachteilig beeinflusst, wenn Adobe die Herstellung, Entwicklung oder die Maintenance und Supportleistungen für andere OnPremise Software Programm einstellt. Adobe behält sich das Recht vor, die Maintenance und Supportleistungen von Zeit zu Zeit und nach angemessenem Ermessen zu verändern, wodurch jedoch keinesfalls (a) das Leistungsniveau der vereinbarten Maintenance und Supportleistungen gesenkt wird, (b) Adobes Verpflichtungen wesentlich vermindert werden, oder (c) die Rechte des Kunden wesentlich beeinträchtigt werden. Adobe wird den Kunden mit einer Frist von sechzig (60) Tagen über jede wesentliche zulässige Veränderung der in diesem Vertrag vorgesehenen Maintenance Supportleistungen schriftlich informieren.

5. Dekommissionierung. Wenn der Kunde Maintenance und Supportleistungen bestellt und mehrere Kopien eines Programmes lizenziert hat, ist es erforderlich Maintenance und Support für 100% dieser Lizenzen zu bestellen. Der Kunde kann gleichwohl nach eigenem Ermessen die Maintenance und Supportleistungen für alle Lizenzen eines bestimmten Programmes nicht erneuern.

6. Zusätzliche Definitionen. Soweit hiering nicht anders bestimmt, gelten für diese PDM die Definitionen aus den Allgemeinen Bedingungen.

6.1 „Fix Releases“ bedeutet Veröffentlichungen, die von Adobe mit dreistelligen Versionsnummern gekennzeichnet werden (z.B. 4.2.2 zu 4.2.3). Fix Releases gelten nicht als Upgrades im Sinne dieser Vereinbarung und müssen vom Kunden gesondert angefordert werden.

6.2 „Service Request“ bedeutet die Mitteilung eines Fehler oder eine Anfrage seitens eines Technischen Support-Kontakte des Kunden an Adobe, beruhend auf einer wesentlichen Programmfehlfunktionen der OnPremise Software gegenüber der anzuwendenden veröffentlichten Dokumentation.

6.3 „Upgrades“ sind diejenigen Versionen der OnPremise Software, die Adobe nach eigenem Ermessen als logische Verbesserungen oder Erweiterungen der OnPremise Software ansieht und zur allgemeinen kommerziellen Verbreitung freigegeben hat. Insbesondere kennzeichnet Adobe die Upgrades durch die Versionsnummern (z.B. 4.2 zu 4.3 oder 4.3 zu 5.0, wenn 5.0 die nächste veröffentlichte Programmversion in der Reihe ist).