



## ADOBE PDM – Adobe Enterprise Support (2015v1)

Die in dieser Produktbeschreibung und –metrik (PDM) beschriebenen Produkte und Services unterliegen den Allgemeinen Bedingungen, dem Anhang für On-premise Software bzw. On-demand Services sowie den Bestimmungen dieser PDM und des jeweiligen Bestelldokuments. Diese PDM enthält die zusätzlichen Bedingungen für die Erbringung von Support-Leistungen („Support-Leistungen“) gemäß dem Adobe Enterprise Support Program.

1. **Enterprise Support.** Wenn der Kunde Enterprise Support-Leistungen bestellt und die maßgeblichen Beträge dafür bezahlt („Jährlicher Supportbetrag“), stellt Adobe die folgenden Support-Leistungen zur Verfügung:
  - 1.1. Adobe wird dem Kunden technischen Support für zehn (10) benannte Administratoren des Kunden (“technische Support Kontakte des Kunden“) zur Verfügung stellen. Der Kunde kann “Experten-Service-Termine“ vereinbaren, welche jeweils bis zu dreißig (30) Minuten telefonische Beratung im Hinblick auf Produktabläufe und Best Practice-Hinweise für End-Nutzer beinhalten.
  - 1.2. Für alle kritischen und nicht-kritischen Support Anfragen stellt Adobe vorrangige, kostenlos wählbare Support-Leistungen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche für die On-premise Software zur Verfügung, die von den technischen Support Kontakten des Kunden über das Adobe Enterprise Dashboard (<https://aedash.com>), Telefon, E-Mail und Adobe’s Support-Website (derzeit: [http://www.adobe.com/go/support\\_de](http://www.adobe.com/go/support_de) „Support-Website“) abgerufen werden können. Support-Leistungen sind neben Englisch in einigen lokalen Sprachen verfügbar. Support-Leistungen in lokaler Sprache sind montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 09.00 Uhr und 17:00 Uhr in der Zeitzone des Kunden verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten sind englisch-sprachige Support-Leistungen verfügbar.
  - 1.3. Adobe wird erforderliche Korrekturen an den Programmcodes zur Verfügung stellen, um Programmfehlfunktionen der Software zu beseitigen und die Software in wesentliche Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation zu bringen.
    - (A) Wenn der Kunde ein Problem bei der Anwendung der 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 Software zurückzuführen ist mit der Folge, dass die 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 On-premise Software generell Updates und Fix Releases zur Verfügung stellen.
    - (C) Adobe leistet keine Gewähr für die Erreichung bestimmter Ergebnisse durch die Beratungsleistungen, für die Identifizierung aller Viren, sowie die Beseitigung aller Fehlfunktionen.
  - 1.4. Der Kunde hat unbegrenzten Zugang zu den Online-Support-Funktionen von Adobe auf der Support-Website oder einer Nachfolgesite.
  - 1.5. Der Kunde hat über Fernzugriff Zugang zu den eSupport-Services von Adobe.
    - (A) Mit Inanspruchnahme dieser Leistungen gestattet der Kunde Adobe, ausschließlich zum Zweck der Erbringung der Support-Leistungen, auf die Software und sämtliche Systeme des Kunden, auf denen die Software installiert ist von einem externen von Adobe kontrollierten Computer aus zuzugreifen.
    - (B) Der Kunde kann den gesamten Zugriff von Adobe auf die Software sowie auf die Computersysteme des Kunden steuern und kontrollieren.
  - 1.6. Die Priorität und der Schweregrad aller Serviceanfragen richten sich nach den von Adobe veröffentlichten Prioritätsdefinitionen, die auf der Support-Website

unter <http://www.adobe.com/de/support/programs/policies/sla.html> abrufbar sind. Adobe unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um:

- (A) den Eingang einer Serviceanfrage eines technischen Support-Kontakts des Kunden in der vorgesehenen Zeit („Reaktionszeit“) zu bestätigen. Dies wird grundsätzlich in der gleichen Art und Weise geschehen, wie die Serviceanfrage übermittelt wurde,
- (B) dem Kunden innerhalb einer angemessenen Zeit einen Statusbericht zu liefern, und
- (C) die Serviceanfrage zu klären, etwa durch Behebung der Programmfehlfunktion, der Lieferung eines Updates, oder im Aufzeigen der Fehlervermeidung beim Kunden. 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 Software nicht möglich sind) zu liefern, oder dem Kunden Ersatzlieferungen oder andere Software, Korrekturen der Dokumentation oder Modifikationen zu liefern.
- (D) Die Bearbeitungszeit für Adobe beginnt mit der Bestätigung der Serviceanfrage. Soweit eine Serviceanfrage nicht innerhalb einer wirtschaftlich angemessenen Zeit behoben werden kann, kann die Serviceanfrage innerhalb der Adobe Support Organisation eskaliert werden.

**2. Software Lizenzen für Upgrades und Updates.** Alle unter diesem Vertrag bereitgestellten Updates der Software stellen keine zusätzlichen Exemplare dar. Die Verwendung aller unter diesem Vertrag bereitgestellter Updates unterliegt den aktuellen Nutzungsbedingungen und Beschränkungen der jeweiligen PDM für diese Produkte und Services. Keine Bestimmung dieser Enterprise Support PDM darf so interpretiert werden, dass sich die Anzahl der für den Kunden lizenzierten Exemplare der Software erhöht.

**3. Recht zur Einstellung oder Änderung der Services.** Die Adobe Software, für die Support-Leistungen verfügbar sind, ist unter <http://www.adobe.com/support/programs/policies/supported.html> aufgeführt. Der Kunde bestätigt, dass Adobe berechtigt ist, die Herstellung, Entwicklung jeder Software, einschließlich des Vertriebs von älteren Softwareversionen, jederzeit nach eigenem Ermessen einzustellen, wobei sich Adobe jedoch verpflichtet, den Support für diese Software während der Lizenzlaufzeit nicht einzustellen, vorbehaltlich der Kündigungsbestimmungen des Vertrags. Sollte Adobe die Herstellung und den Support für eine bestimmte Software einstellen, hat dies keine negativen Auswirkungen auf die Support-Leistungen für jegliche weitere Software gemäß dieser PDM. Adobe behält sich das Recht vor, die Support-Leistungen von Zeit zu Zeit nach billigem Ermessen abzuändern. Keinesfalls führen derartige Abänderungen während der Lizenzlaufzeit jedoch zu: (a) einer Verringerung des Supports gegenüber dem hierin festgelegten Leistungsumfang, (b) wesentlich verringerten Verpflichtungen von Adobe oder (c) wesentlich verringerten Rechten des Kunden. Adobe wird den Kunden mit einer Frist von sechzig (60) Tagen über jede wesentliche zulässige Veränderung der Support-Leistungen schriftlich informieren.

---

#### **4. Zusätzliche Definitionen.**

- 4.1. „Serviceanfrage“ ist eine Mitteilung eines Fehler oder eine Anfrage seitens eines technischen Support-Kontaktes des Kunden an Adobe, im Hinblick auf eine wesentlichen Fehlfunktion der Software gegenüber den veröffentlichten Produktspezifikationen.