ADOBE PDM – Adobe Gold-Support (2014v3)

Die in dieser PDM beschriebenen Produkte und Services unterliegen den Bedingungen dieser PDM, dem geltenden Bestelldokument, den Allgemeinen Bedingungen und dem Anhang für On-premise Software. Diese PDM enthält die zusätzlichen Bedingungen für die Bereitstellung von Support-Leistungen („Support-Leistungen“) für das Adobe Gold Support-Programm. Eine vollständige Erläuterung finden Sie unter http://www.adobe.com/support/programs/enterprise/platinum_gold/.

---

1. Gold-Support. Wenn der Kunde mit einer On-premise Software am Gold Support-Programm teilnimmt und den im jeweiligen Bestelldokument aufgeführten Jahresbetrag für das Programm bezahlt („Jährlicher Supportbetrag“), stellt Adobe die folgenden Support-Leistungen zur Verfügung:

1.1 Adobe stellt dem Kunden technischen Support für höchstens vier bezeichnete technische Support-Kontakte („Technische Support-Kontakte des Kunden“) bereit. Der Kunde kann zusätzliche technische Support-Kontakte benennen, wenn dies im jeweiligen Bestelldokument zwischen Adobe und dem Kunden vereinbart wurde.

1.2 Für alle nicht-kritischen Support Anfragen stellt Adobe vorrangige, kostenlos wählbare Support-Leistungen für die On-premise Software zur Verfügung, die von den technischen Support Kontakten des Kunden montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 09.30 Uhr und 20:00 Uhr in der Zeitzone des Kunden über Telefon, Telefax, E-Mail und Adobes Support-Website (derzeit: http://www.adobe.com/go/support_de „Support-Website“) 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 Korrekturen an den Programmcodes zur Verfügung stellen, um Programmfehlfunktionen der On-premise Software zu beseitigen und die On-premise Software in wesentliche Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation zu bringen.

(A) Wenn der Kunde ein Problem bei der Anwendung der On-premise 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 On-premise Software zurückzuführen ist mit der Folge, dass die On-premise 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 Fix Releases zur Verfügung stellen.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 sicheren Zugang zu den Online-Support-Funktionen von Adobe auf der Support-Website oder einer Nachfolgeseite.

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 On-premise Software undsämtliche Systeme des Kunden, auf denen die On-premise Software installiert ist, von einem externen von Adobe kontrollierten Computer aus zuzugreifen.

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

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 On-premise 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-Lizenz für Updates. Alle unter diesem Vertrag bereitgestellten Updates oder Programmkorrekturen der On-premise 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 Gold-Support-PDM darf so interpretiert werden, dass sich die Anzahl der für den Kunden lizenzierten Exemplare der On-premise Software erhöht.

3. Jährlicher Supportbetrag/Erstlaufzeit und Verlängerung.

3.1 **Laufzeit.** Die Erstlaufzeit der Support-Leistungen beträgt ein Jahr, soweit im Bestelldokument nicht anderweitig angegeben (die „**Erstlaufzeit**“). Wenn Adobe den Kunden Verlängerungen für die Support-Leistungen anbietet, übermittelt Adobe dem Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit der Support-Leistungen eine Erinnerung, damit der Kunde die Support-Leistungen für ein weiteres Jahr bestellen kann. Eine Verlängerung nach der Erstlaufzeit ist optional, sofern im Bestelldokument nicht anderweitig vorgegeben. Wünscht der Kunde eine Verlängerung, stellt Adobe dem Kunden den nächsten Verlängerungszeitraum in Rechnung. Sind Support-Leistungen abgelaufen und sollen später wieder bereitgestellt werden, entstehen für den Kunden möglicherweise weitere Kosten, um die Zeitspanne bis zur erneuten Bereitstellung abzudecken.

3.2 **Verlängerung.** Der Kunde kann die Support-Leistungen für die On-premise Software verlängern, sofern die Support-Leistungen von Adobe für die jeweilige Version der On-premise Software des Kunden generell kommerziell angeboten werden. Entscheidet sich der Kunde für eine Verlängerung, wird der jährliche Supportbetrag für die Verlängerung wie folgt berechnet:

(A) Für den ersten Verlängerungszeitraum erhöht sich der anfängliche jährliche Supportbetrag um drei Prozent (3 %),

(B) Für den zweiten bis vierten Verlängerungszeitraum erhöht sich der jährliche Supportbetrag gegenüber dem ummittelbar vorangegangenen Verlängerungszeitraums um drei Prozent (3 %) und

(C) für den fünften und nachfolgende Verlängerungszeiträume, je nachdem welcher Betrag niedriger ist entweder 20% des dann aktuellen Listenpreises für die Software oder der jährliche Supportbetrag des unmittelbar vorangegangen Jahres erhöht um den vom jeweils im Land des Kunden geltenden veröffentlichten Verbraucherpreisindex der letzten zwölf Monate vor dem Verlängerungszeitpunkt, wobei dieser Betrag keinesfalls niedriger sein wird als der vom Kunden bezahlte jährliche Supportbetrag für die umfasste On-premise Software für das vorherige Jahr.

4. Recht zur Einstellung oder Änderung der Services. Die Adobe Software, für die der Gold Support verfügbar ist, ist unter http://www.adobe.com/de/support/products/enterprise/eol/index.html aufgeführt. Der Kunde bestätigt,

dass Adobe berechtigt ist, die Herstellung, Entwicklung und den Support jeder On-premise Software, einschließlich des Vertriebs von älteren On-premise Softwareversionen, jederzeit nach eigenem Ermessen einzustellen, wobei sich Adobe jedoch verpflichtet, den Support für diese On-premise Software im aktuellen Vertragsjahr nicht einzustellen, vorbehaltlich der Kündigungsbestimmungen des Vertrags. Sollte Adobe die Herstellung und den Support für eine bestimmte On-premise Software einstellen, hat dies keine negativen Auswirkungen auf die Support-Leistungen für jegliche weitere On-premise 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 des aktuellen Vertragsjahrs 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.

5. **Stilllegung.** Wenn der Kunde beim Erwerb von Support-Leistungen über mehrere Exemplare eines Produkts verfügt und sich für eine Verlängerung der Support-Leistungen entscheidet, hat der Kunde die Support-Leistungen für alle Lizenzen zu erwerben. Wenn der Kunde die Support-Leistungen für eine geringere Anzahl an Lizenzen verlängern möchte, bedarf dies der schriftlichen Einwilligung von Adobe. Außerdem gelten dafür die Richtlinien zur Dokumentation stillgelegter Lizenzen von Adobe.

---

6. Zusätzliche Definitionen.

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 „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 On-premise Software gegenüber den veröffentlichten Produktspezifikationen.