ADOBE PDM – Adobe Platinum Maintenance und 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 Erbringung von Wartungsleistungen („Maintenance“) und Kundensupport („Support“) gemäß dem Adobe Platinum Maintenance und Support Program. Eine vollständige Erläuterung finden Sie unter http://www.adobe.com/support/programs/enterprise/platinum_gold/.

---

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

   1.1. 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 07.00 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.

   1.2. 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.

   (C) Adobe leistet keine Gewähr für die Erreichung bestimmter Ergebnisse durch die Beratungsleistungen, für die Identifizierung aller Viren, sowie die Beseitigung aller Fehlfunktionen.

   1.3. Der Kunde hat unbegrenzten sicheren Zugang zu den Online-Support-Funktionen von Adobe auf der Support-Website oder einer Nachfolgeseite.

   1.4. 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 und sämtliche 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.

   1.5. 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.

1.6. Adobe wird dem Kunden während der jeweils gültigen Laufzeit für Maintenance und Supporte ohne gesonderte Vergütung die zur Aktualisierung der On-premise Software erforderlichen Upgrades zur Verfügung stellen. Dies beinhaltet die die Lieferung aller Upgrade, welche die On-premise Software auf die aktuelle Version bringen, wobei Verpflichtungen Adobe´s hinsichtlich jeder Hauptversion (erkennbar an einer x.0-Versionsnummer) einer spezifischen On-premise Software solange bestehen, wie Upgrades für eine Version dieses Produktes Adobe´s Kunden generell generell kommerziell angeboten 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. Alle unter diesem Vertrag bereitgestellten Softwarestände der On-premise Software stellen keine zusätzlichen Examplare dar, unabhängig davon, ob es sich um Fix Releases, neue Kopien oder Upgrades handelt. Kopien der On-premise Software, die ersetzt werden, sind zu vernichten. 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 Platinum Maintenance und 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 Verlängerungen.

3.1. Laufzeit. Die Erstlaufzeit der Maintenance und Support-Leistungen beträgt ein Jahr, soweit im Bestelldokument nicht anderweitig angegeben (die „Erstlaufzeit“). Wenn Adobe den Kunden Verlängerungen für die Maintenance und Support-Leistungen anbietet, übermittelt Adobe dem Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit der Maintenance und Support-Leistungen eine Erinnerung, damit der Kunde die Maintenance und 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 Maintenance und 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 Maintenance und Support-Leistungen für die On-premise Software verlängern, sofern die Maintenance und 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 Verlängerungszeitraum 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 Platinum Maintenance und 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. **Erweiterter Support**. Wenn die Version einer vom Kunden lizensierten On-premise Software abgekündigt wird, kann der Kunde für maximal zwei weitere Jahre ab dem Abkündigungsdatum der Software erweiterten Support („Erweiterter Support“) erwerben, sofern dieser erweiterte Support für die betreffende Programmversion erhältlich ist. Wenn der Kunde erweiterten Support erwirbt, beläuft sich der jährliche Supportbetrag im ersten Jahr auf zusätzlich 25 % gerechnet auf den jährlichen Supportbetrag für den jeweils aktuellen Verlängerungszeitraum. Wenn der erweiterte Support verlängert wird, erhöht sich der Verlängerungsbetrag auf Basis des jährlichen Supportbetrags des vorangegangenen Jahres um den entsprechenden Verbraucherpreisindex für den Zeitraum von 12 Monaten vor dem Verlängerungsdatum.

6. **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.

---

7. Zusätzliche Definitionen.

7.1. „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.

7.2. „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.

7.3. „Upgrades“ sind diejenigen Versionen der On-premise Software, die Adobe nach eigenem Ermessen als logische Verbesserungen oder Erweiterungen der On-premise 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).