

Rocket Software Fromer Micro Focus Business-Support-Vereinbarung

Diese Business-Support-Vereinbarung („Support-Vereinbarung“) beschreibt die Support- und Wartungsdienste („Support“) und die Geschäftsbedingungen, unter denen Rocket Software, Inc. oder sein in der Entitätstabelle unter <https://www.rocketsoftware.com/company/legal/AMC-assigned-entity>, basierend auf Ihrem Standort, stellt den Support für das Unternehmen bereit, das Support von Rocket Software oder einem autorisierten Wiederverkäufer kauft („Sie“ oder „Kunde“). „Rocket Software“ oder „unser“ bezeichnet die juristische Person von Rocket Software, die berechtigt ist, die Software, für die im Rahmen dieser Supportvereinbarung Support erworben wird („Software“), in dem Land, in dem der Support bereitgestellt wird, zu lizenzieren.

Angebotsübersicht

Die hierin beschriebenen Support-Angebote sind:

- Online-Self-Service-Support
- Technischer Support
- Software-Updates

Online-Self-Service-Support

Der Online-Self-Service-Support ist rund um die Uhr unter www.microfocus.com/support-and-services/ im Support-Portal verfügbar und ermöglicht Ihnen Folgendes:

- elektronischer Download der neuesten Software-Updates
- Durchsuchen unserer umfangreichen Online-Wissensdatenbank nach bekannten Problemen und technischen Dokumenten
- Zugreifen auf Dokumentation und Anleitungen zur Installation und Verwendung Ihres Software-Produkts
- Interagieren mit anderen Benutzern in der Community und Entdecken von Add-in-Apps auf dem Marketplace
- Prüfen der Liste aktuell von der Support-Vereinbarung abgedeckter Software
- Anmeldung zum Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen bei Verfügbarkeit von Software-Updates

Technischer Support

Unbegrenzte Anfrageerstellung

Sie können über das Supportportal eine unbegrenzte Anzahl von Anfragen an den technischen Support stellen, um Fehler zu melden oder Verbesserungen an der Software anzufordern.

Fehlerbehebung

Rocket Software unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Fehler oder Designfehler der Software zu beheben, die auf den Support-Systemen reproduziert werden können. Außerdem unter- nimmt Rocket Software wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die kritische Anfälligkeit für böswillige Angriffe oder Zugriffe durch eine Software-Korrektur zu beheben. Rocket Software kann die Korrektur jedoch basierend auf der Priorisierung oder Kritikalität des Fehlers im Rahmen eines größeren Software-Updates anstelle eines separaten Updates bereitstellen. Kunden müssen im Rahmen der Fehlerbehebung und Problemlösung ggf. die neueste Software, Fixes, Patches oder Service Packs installieren. Rocket Software kann evtl. nicht alle Fehler korrigieren.

Ersatz-Lizenzschlüssel

Für Software, zu deren Installation ein Lizenzschlüssel erforderlich ist, stellt Rocket Software einen Ersatzschlüssel für die Installation oder Neuinstallation autorisierter Lizenzen zur Verfügung, sofern die ent- sprechende Version der Software regulär für den Vertrieb durch Rocket Software verfügbar ist und der Kunde über eine aktive Business-Support- Vereinbarung verfügt. Sie müssen die Lizenz innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Ersatzschlüssels vom vorherigen Computer löschen, sofern es in den geltenden Lizenzbedingungen für diese Lizenz nicht ausdrücklich anders angegeben ist.

Support-Sprachen

Weltweite Support-Center bieten Support auf Englisch. Je nach Sprachkenntnissen und Ressourcenverfügbarkeit ist der Support ggf. auch auf Chinesisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch oder Spanisch verfügbar. Support außerhalb der normalen lokalen Geschäftszeiten kann möglicherweise nur in englischer Sprache angeboten werden.

Eskalationsmanagement

Wenn Sie berechtigte Zweifel daran haben, dass Rocket Software ausreichende Anstrengungen zur Lösung einer Support-Anfrage unternimmt, können Sie Ihren Technical Support Engineer oder Chat-Agenten bitten, Ihren Fall an einen Incident-Manager zu eskalieren.

Schweregrade und Reaktionszeitziele

Sie können den Schweregrad (wie in der folgenden Tabelle dargestellt) auswählen, der Ihrem aktuellen Status am besten entspricht. Rocket Software behält sich das Recht vor, nach Beginn der Problemdiagnose einen Schweregrad neu zuzuweisen, wenn festgestellt wird, dass dieser falsch klassifiziert wurde.

Dringlichkeitsstufe ¹	1: Kritisch Produktionssystem ist ausgefallen	2: Hoch Schwerwiegender Fehler an Funktion oder Eigenschaft	3: Mittel Geringfügiger Fehler an Funktion oder Eigenschaft	4: Niedrig Geringfügiges Problem
Beschreibung der Dringlichkeitsstufen	Das Produktionssystem ist ausgefallen. Das Produkt ist nicht funktionsfähig und führt zu einer vollständigen Unterbrechung der Arbeit. Eine Behelfslösung ist nicht verfügbar.	Eine Hauptfunktion ist ausgefallen. Die Funktion ist stark eingeschränkt, die Arbeit kann jedoch in begrenztem Umfang fortgeführt werden. Eine Behelfslösung ist verfügbar.	Eine Nebenfunktion ist ausgefallen. Das Produkt funktioniert nicht wie vorgesehen, die Nutzung ist leicht eingeschränkt. Möglicherweise ist eine Behelfslösung verfügbar.	Der Service ist nicht eingeschränkt. Dies kann beispielsweise eine Anforderung von Dokumentation, allgemeinen Informationen oder eine Anforderung zur Software-Erweiterung sein.
Reaktionszeitziele				
Rocket Software Business Support Montag bis Sonntag, täglich rund um die Uhr für Dringlichkeitsstufe 1 ^{1,2} Geschäftszeiten für Dringlichkeitsstufe 2-4	1 Stunde	3 Stunden	6 Stunden	1 Werktag
Außer in Japan steht Standard Care ab dem 01. Dezember 2018 nicht mehr zum Erwerb zur Verfügung. Für Kunden, die Standard Care seit dem 15. Januar 2018 oder später abonniert haben, gilt ausschließlich diese Business Support Vereinbarung. ³				
Standard Care zu den Bürozeiten an Geschäftstagen vor Ort ³	–	–	–	–
Reaktionszeitziele sind typische Erstreaktionszeiten für Support-Anfragen. Rocket Software antwortet ggf. nicht innerhalb dieser Reaktionszeitziele.				

- Support rund um die Uhr an jedem Tag wird nur für Probleme der Dringlichkeitsstufe 1 geleistet, die telefonisch oder per Webchat geöffnet werden. Rocket Software muss in der Lage sein, mit einem Kundenkontakt zusammenzuarbeiten, um das Problem weiter zu bearbeiten. Sobald die Dringlichkeitsstufe des Problems herabgestuft wurde, wird die Arbeit am nächsten Geschäftstag fortgesetzt.*
- Bestimmte Rocket Software Produkte sind vom Support rund um die Uhr ausgeschlossen. Weitere Informationen finden Sie im [Nachtrag zur Business-Support-Vereinbarung](#) – Produkte, die von 24x7x365 ausgeschlossen sind*
- Im [Nachtrag zur Micro Focus Standard Care](#), finden Sie Produkte mit Support rund um die Uhr.*

Software-Updates

Rocket Software stellt Software-Updates zur Verfügung, die während des Zeitraums, für den Sie den Support erworben haben, allgemein für die Software freigegeben wurden. Sie müssen zum Zeitpunkt der Anforderung eines Software-Updates über eine gültige Support-Vereinbarung mit Rocket Software verfügen, um ein solches Software-Update erhalten zu können. Software-Updates bestehen in Bezug auf Software-Produktversionen und entsprechende Referenzhandbücher und Benutzerdokumentationen ausschließlich aus Folgendem:

- „Hauptversion“ bezeichnet eine Software-Produktversion mit wesentlichen neuen oder verbesserten Funktionen innerhalb desselben Software-Produkts mit demselben Namen oder mit einer Änderung des Bereitstellungsmodells. Bei einem Software-Produkt wird eine Hauptversion durch eine Änderung der Zahl links vom Dezimalpunkt (z. B. von Version 5.4 auf 6) oder einer Jahreszahl (z. B. von 2015 auf 2016) gekennzeichnet und für den allgemeinen

Vertrieb freigegeben. Eine Lizenz für eine Hauptversion von Rocket Software Acu- oder Extend-Software-Produkten ist nicht im Support-Angebot enthalten und muss daher separat erworben werden.

- „Nebenversion“ bezeichnet eine Software-Produktversion mit Korrekturen oder Verbesserungen der Produktfunktionen der Hauptversion, die die Kernfunktionalitäten oder wesentlichen Merkmale des Software-Produkts nicht verändern. Eine Nebenversion wird durch eine Änderung der Zahl rechts vom Dezimalpunkt (z. B. von 5.3 auf 5.4) oder einer Versions- (R) oder Monatsangabe (z. B. GroupWise 2015 R2) gekennzeichnet und für den allgemeinen Vertrieb freigegeben.
- Ein „Service Pack“ ist eine Software-Produktversion für den allgemeinen Vertrieb, die mehrere Korrekturen umfasst und durch eine Änderung der Ziffer rechts von der zweiten Dezimalstelle (z. B. von 5.3.1 auf 5.3.2) oder eine SP-Nummer rechts von der zweiten Dezimalstelle (z. B. 5.3 SP1) gekennzeichnet ist.

- Ein „Patch“ ist eine Software-Produktversion, die inkrementelle Korrekturen enthält und für den allgemeinen Vertrieb freigegeben ist. Eine Patch-Version ist durch eine IP- oder P-Nummer rechts von der aktuellen Version gekennzeichnet, z. B. XXX IP-Nr. oder P-Nr., XX IP-Nr. oder P-Nr. oder X IP-Nr. oder P-Nr.
- Ein „Hotfix“ ist eine Software-Produktversion, die zur Behebung bestimmter Kundenprobleme erstellt wurde und beim technischen Support erhältlich ist. Ein Hotfix kann die Bezeichnung X.X.X.Nr. tragen.
- Für die Zwecke dieser Bestimmung ist eine Suite eine einzelne Teilenummer, mit der der Kunde Anspruch auf mehrere einzelne Software-Produkte hat, die zusammen eine Komplettlösung bilden. Eine Suite-Freigabe erfolgt, wenn neue oder verbesserte Funktionen in den einzelnen in der Suite enthaltenen Software-Produkten verfügbar werden. Suite-Versionen werden entweder durch eine Änderung der Zahl links von der Dezimalstelle (z. B. von Version 5.4 auf 6) oder einer Jahreszahl (z. B. von 2015 auf 2016) oder eines Jahres und eines Monats (z. B. 2016.11) gekennzeichnet und zum allgemeinen Vertrieb freigegeben. Eine neue Suite-Version löst für jedes Produkt in der Suite einen neuen aktuellen Zeitraum im Lebenszyklus des Produktsupports aus, sofern in den Informationen zum Produktsupport-Lebenszyklus von Rocket Software nicht anders angegeben.

Optionale erweiterte Support-Services

Die folgenden zusätzlichen Optionen können vom Kunden separat erworben werden und unterliegen den Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie dem Nachtrag zum Premium Support zur Business-Support-Vereinbarung und den Bestimmungen für flexible Gutschriften.

- Rocket Software Premium Support bietet ausgewiesene, erfahrene Support Engineers und Support Account Manager, die sich mit Ihrer Umgebung vertraut machen und schnellere Reaktionszeiten und Services bieten.
- Rocket Software Flexible Credits sind eine Servicewährung, die während der gesamten Laufzeit Ihrer Business-Support-Vereinbarung jederzeit erworben werden kann. Sie bieten eine flexible Möglichkeit, kurzfristige Support-, Schulungs- oder Consulting Services zu erwerben.

Zusätzliche Bestimmungen zur Support-Vereinbarung

Zusätzlich zur Angebotsübersicht gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen zur Support-Vereinbarung („Zusätzliche Bedingungen“) für den Support, der Ihnen zur Verfügung gestellt wird. Im Falle eines Konflikts zwischen diesen Zusatzbedingungen und der Angebotsübersicht haben diese Zusatzbedingungen Vorrang.

1. Software-Updates

A. BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE-UPDATES

Wenn Rocket Software Software-Updates veröffentlicht, werden diese elektronisch zur Verfügung gestellt. Gegebenenfalls können Sie aus einer Reihe von Medientypen auswählen.

B. INSTALLATION UND VERWENDUNG VON SOFTWARE-UPDATES

Der Kunde ist für die Installation von Software-Updates verantwortlich. Der Kunde ist berechtigt, ein Software-Update bis zur Anzahl der Lizenzen zu installieren und zu verwenden, für die der Kunde Support für die Software erworben hat:

1. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (einschließlich aller zusätzlichen Lizenzautorisierungen), die mit dem Software-Update bereitgestellt werden oder anderweitig auf dieses zutreffen oder
2. Wenn keine Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (oder zusätzliche Lizenzautorisierung) im Software-Update enthalten ist oder anderweitig darauf Anwendung findet, vorbehaltlich der Bedingungen der Benutzerlizenzvereinbarung und der zusätzlichen Lizenzautorisierung, die für die zu aktualisierende Software-Version gelten.

Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in dieser Support-Vereinbarung wird Open Source-Software, die in ein Software-Update eingebettet ist oder mit diesem bereitgestellt wird, gemäß der geltenden Open Source-Lizenz lizenziert.

C. PLATTFORM

Wenn die Software für eine bestimmte Plattform lizenziert ist (Kombination aus Hardware-/Betriebssystem), ist ein Software-Update für diese Software immer spezifisch für die lizenzierte Plattform und darf nur auf dieser Plattform verwendet werden. Eine Lizenz zur Verwendung von Software auf einer anderen Plattform oder das Recht zum Kauf einer solchen Lizenz zum reduzierten Preis ist nicht Teil des Support-Angebots.

2. Neue Produkte

Ein „Neues Produkt“ ist eine Software-Produktversion mit wesentlichen Änderungen in der Kernarchitektur/den Merkmalen/der Funktionalität, die zur Veröffentlichung als neues Produkt führen. Es kann ein vorhandenes Software-Produkt vollständig ersetzen und/oder ein wesentliches neues Angebot aus einer vorhandenen Software-Produktlinie/-familie darstellen. Ein neues Produkt ist nicht Teil des Support-Angebots.

3. Service-Anbieter

Rocket Software behält sich das Recht vor, Drittanbieter einzusetzen, um die Bereitstellung des Supports gemäß den Bestimmungen und Bedingungen dieser Support-Vereinbarung zu unterstützen.

4. Hardware-Support

Wenn Sie eine Vor-Ort-Vereinbarung für Wartung von Rocket Software Hardware haben, die mit der Software gekauft wurde, meldet Rocket Software dem Hardware-Support-Unternehmen in Ihrem Namen eine Service-Anfrage.

5. Gleichzeitiger Support

SOFTWARE-UPDATES UND MIGRATIONEN

Rocket Software bietet Kunden die Möglichkeit, gleichzeitig ohne zusätzliche Kosten sowohl ein Software-Update oder migrierte Software als auch die aktuelle Software-Produktversion für einen begrenzten Zeitraum ab Erhalt des Software-Updates oder der migrierten Software zu installieren und zu verwenden („Gleichzeitiger Nutzungszeitraum von Updates“).

„Migrierte Software“ bezeichnet die Software, die aus einer von Rocket Software autorisierten Migration eines Software-Produkts von Rocket Software auf ein anderes Software-Produkt von Rocket Software resultiert.

Der Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung der Software darf nicht über das Ende des Supports für die aktuelle Software-Version hinausgehen. Während des Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung der Software dürfen Sie das Software-Update oder die migrierte Software nicht außerhalb der Umgebung mit der aktuellen Software-Version nutzen. Am Ende des geltenden Zeitraums für die gleichzeitige Nutzung der Software läuft Ihre Lizenz für die vorherige Version der Software aus und kann nicht mehr installiert werden.

Der standardmäßige Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung von Software ist der weiter unten festgelegte „Standard“. Rocket Software kann den Zeitraum für die gleichzeitige Nutzung von Software für bestimmte migrierte Software wie nachfolgend beschrieben verlängern, aber nur wenn dies von Rocket Software ausdrücklich schriftlich [hier](#) mitgeteilt wurde:

- Standard: Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: drei Monate.
- Advanced: Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: sechs Monate.
- Complex: Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: zwölf Monate.
- Exceptional: Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung der Software: 18 Monate.

6. Kauf und Verlängerung

Sofern keine der Parteien den Support gemäß Abschnitt 14 (Laufzeit und Kündigung) dieser Support-Vereinbarung kündigt, wird der Support automatisch verlängert, solange Rocket Software weiterhin Support für ein Software-Produkt anbietet. An oder vor jedem Verlängerungsdatum (wie hierin definiert) liefert der Kunde eine Bestellung, führt das entsprechende Angebot aus oder zahlt die entsprechenden Support-Gebühren.

Sofern keine unterzeichnete Vereinbarung zwischen dem Kunden und Rocket Software mit anderslautenden Angaben („Verlängerungsausnahme“) besteht, muss jeder Kauf oder jede Verlängerung des Supports für ein Software-Produkt für alle Lizenzen des Kunden für dieses Software-Produkt gelten. Im Rahmen einer Verlängerungsausnahme müssen nicht unterstützte Software-Lizenzen innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der Verlängerungsausnahme oder gemäß anderslautender Bestimmungen in der Verlängerungsausnahme von der Computing-Umgebung des Kunden deinstalliert werden. Rocket Software verpflichtet sich, eine Erhöhung der Support-Gebühren auf höchstens 10 % gegenüber den Gebühren des Vorjahres oder einen solchen höheren Betrag zu begrenzen, der erforderlich ist, um die Support-Gebühr auf den dann aktuellen Preis der Support-Liste zu erhöhen. Reduziert der Kunde die Anzahl der vom Support abgedeckten Software-Lizenzen, gilt das oben genannte Gebührenerhöhungslimit nicht.

Falls der Kunde den Support auslaufen lässt oder die Support-Gebühr für einen Verlängerungszeitraum (hierin definiert) nicht bis zum Fälligkeitsdatum eingeht, kann Rocket Software die Bereitstellung des Supports unverzüglich und ohne Vorankündigung aussetzen. Wenn eine Bestellung nicht vor dem Startdatum der Support-Laufzeit bezahlt oder geliefert wird, gilt dies als Verzug; für jeden abgelaufenen Monat wird eine Verzugsgebühr erhoben, und der Kunde hat keinen Anspruch mehr auf die oben genannte Begrenzung bei Preiserhöhungen für das aktuelle Jahr und die nachfolgenden Jahre, wie weiter oben dargestellt. Der Kunde kann dann den Support gemäß der nachstehenden Rückkehrklausel wiederherstellen.

7. Rückkehr zum Support

Wenn die Software im Support war und der Kunde sich entscheidet, den Support nicht zu verlängern, oder zulässt, dass der Support für einen bestimmten Zeitraum ausläuft, werden zurückdatierte Support- und Wiedereinsetzungsgebühren in Höhe der vollständigen Support-Gebühr ab dem Datum des Auslaufens zuzüglich Wiedereinsetzungskosten für jeden abgelaufenen Monat (einschließlich des Monats der Wiedereinsetzung) zusätzlich zur 12-monatigen regulären Support-Gebühr erhoben. Rocket Software bestätigt die Gebühren für die Wiedereinsetzung, sobald die Wiedereinsetzungsanforderung erfolgt ist.

8. Produktsupport-Lebenszyklus

AKTUELLE WARTUNG

Sobald Software-Produkte für Kunden allgemein verfügbar sind, gehen sie in die Phase „aktuelle Wartung“ über, die Zugriff auf Online-Self-Service-Support, Software-Updates, technischen Support, Fehlersupport und die Möglichkeit zur Übermittlung von Erweiterungsanfragen ermöglicht. „Aktuelle Wartung“ wird für einen festgelegten Mindestzeitraum bereitgestellt.

UNTERSTÜTZENDE WARTUNG

Wenn für eine Software-Produktversion die Phase „Aktuelle Wartung“ ausläuft, beginnt die Phase „Unterstützende Wartung“. Während dieses Zeitraums können Kunden auf den Online-Self-Service sowie auf Software-Updates zugreifen. Dies umfasst nicht den Fehlersupport, den technischen Support und Verbesserungsvorschläge.

Erweiterter Support: Für ausgewählte Software-Produkte und -Versionen kann der „erweiterte Support“ gegen eine zusätzliche Support-Gebühr für bis zu zwei Jahre nach Ende der Phase „Aktuelle Wartung“ erworben werden. Der erweiterte Support bietet weiterhin Support bei Problemen mit Dringlichkeitsstufe 1 sowie technischen Support. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterter Support](#).

Nach Ablauf der Laufzeit des erweiterten Supports steht nur noch ein eingeschränkter erweiterter Support zur Verfügung, der einen wirtschaftlich angemessenen technischen Support umfasst.

9. Lizenztyp-Upgrades und Mengen-Upgrades

Lizenztyp-Upgrades und Mengen-Upgrades sind nicht Teil des Supports. Für die Zwecke dieser Support-Vereinbarung gilt Folgendes:

- a. „Lizenztyp-Upgrade“ bedeutet das Upgrade von einem Lizenztyp auf einen anderen. Ein Beispiel wäre der Wechsel von einer Standortlizenz zu einer Bereichslizenz.
- b. „Lizenzmengen-Upgrade“ bedeutet ein Upgrade auf eine höhere Lizenzanzahl. Ein Beispiel wäre ein Upgrade von 1000 auf 2500 Knoten.

10. Berechtigung

Der Kunde kann verfügbaren Support nur erwerben, wenn er auf Anfrage von Rocket Software nachweisen kann, dass er rechtmäßig eine entsprechende Rocket Software Lizenz für die Software erworben hat. Rocket Software ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn Änderungen oder

Modifikationen an der Software vorgenommen wurden, die nicht von Rocket Software autorisiert wurden oder für die der Kunde keine ausreichenden Nachweise für eine gültige Lizenz vorlegen kann.

11. Lokale Verfügbarkeit

Die Support-Ressourcen befinden sich möglicherweise nicht in der Nähe des Kunden. Wenn Rocket Software sich bereit erklärt, Vor-Ort-Support zu leisten, fallen Reisekosten, längere Reaktionszeiten, kürzere Abdeckungszeiten und eine separate Leistungsbeschreibung gemäß den zum entsprechenden Zeitpunkt geltenden Bedingungen für professionelle Services von Rocket Software an.

12. Umzug

Ein Umzug von Software unterliegt den geltenden Lizenzbestimmungen für die Software und liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Umzug des Supports durch Rocket Software unterliegt der örtlichen Verfügbarkeit und kann zu Änderungen Ihrer Support-Gebühren führen. Es ist eine angemessene schriftliche Vorankündigung an Rocket Software von mindestens dreißig (30) Tagen erforderlich, um den Support nach dem Umzug aufzunehmen. Der Kunde kann aufgrund eines Umzugs aufgefordert werden, geänderte oder neue Dokumente bereitzustellen.

13. Prüfung

Der Kunde verpflichtet sich, Daten aufzubewahren und auf Anfrage von Rocket Software bereitzustellen, die die Einhaltung dieser Support-Vereinbarung durch den Kunden auf der Grundlage der geltenden Lizenzmetrik und der Lizenzbedingungen für die Software bestätigen, dazu zählen u. a. Seriennummern, Lizenzschlüssel, Protokolle, Standort, Modell (einschließlich Anzahl und Typ des Prozessors) und Seriennummer aller Geräte, auf denen die Software installiert ist oder auf die zugegriffen werden kann, die Namen (einschließlich der Unternehmenseinheit) und die Anzahl der Benutzer, die auf die Software zugreifen oder zum Zugriff berechtigt sind, Kennzahlen, Berichte, Kopien der Software (nach Produkt und Version) und Diagramme der Netzwerkarchitektur, die sich auf die Lizenzierung und Bereitstellung der Software und den entsprechenden Support durch den Kunden beziehen können. Innerhalb von sieben Tagen nach schriftlicher Aufforderung durch Rocket Software muss der Kunde Rocket Software oder einem nach eigenem Ermessen von Rocket Software ausgewählten unabhängigen Prüfer („Prüfer“) einen von Rocket Software bereitgestellten ausgefüllten Fragebogen und eine schriftliche Erklärung in einem von Rocket Software geforderten Format vorlegen, die von einem Geschäftsführer des Kunden unterzeichnet wurde und die Richtigkeit der bereitgestellten Informationen bestätigt. Der Kunde gewährt den Vertretern von Rocket Software oder dem Prüfer die erforderliche Unterstützung und den Zugriff auf Aufzeichnungen und Computer, um während der normalen Geschäftszeiten des Kunden eine Überprüfung der Computer und Aufzeichnungen des Kunden auf Einhaltung dieser Support-Vereinbarung zu ermöglichen.

Wenn der Kunde ohne Lizenz Software-Updates installiert, nutzt oder darauf zugreift oder zu einem Zeitpunkt in der Vergangenheit Software-Updates installiert, genutzt oder auf diese zugegriffen hat („Verstoß“), kauft der Kunde, unbeschadet sonstiger Rechte oder Rechtsbehelfe die Rocket Software geltend machen kann, unter anderem Unterlassungsansprüche, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Benachrichtigung des Kunden über eine solchen Verstoß ausreichende Lizenzen und/oder Abonnements und den dazugehörigen Support, um den Verstoß zu beheben, indem er die jeweils aktuelle Gebühr von Rocket Software (zum Zeitpunkt dieser zusätzlichen Zahlung), die Lizenzgebühren und die jährlichen Support-Gebühren für diese zusätzlichen Lizenzen sowie die jeweils zum Zeitpunkt des Kaufs gültigen Lizenz- und Support-Gebühren zuzüglich Zinsen (in Höhe von 1,5 % pro Monat oder des rechtlich zulässigen Höchstsatzes, sofern dieser niedriger ist) für solche zusätzlichen Lizenzen für den Zeitraum vom Beginn des Verstoßes bis zur Zahlung inklusive Zinsen zahlt, auch wenn zum Zeitpunkt des Verstoßes keine Rechnung ausgestellt wurde. Wenn ein wesentlicher Lizenzmangel von 5 % oder mehr festgestellt wird, erstattet der Kunde Rocket Software zusätzlich zu den anderen fälligen Beträgen die angemessenen Kosten für eine solche Prüfung. Dieser Abschnitt sowie die hier aufgeführten Rechte und Pflichten bleiben nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung ausdrücklich bestehen.

14. Laufzeit und Kündigung

Diese Support-Vereinbarung tritt an dem Tag in Kraft, an dem Rocket Software die Bestellung des Kunden für den Support erhält, oder, falls später, bei Lieferung (entweder durch physischen Versand oder Bereitstellung der Software zum Download) der Software an den Kunden. Diese Support-Vereinbarung hat eine Erstlaufzeit von einem (1) Jahr, sofern die Parteien nicht schriftlich eine andere Erstlaufzeit vereinbart haben (z. B. in einem separat ausgeführten Rahmenvertrag). Vorbehaltlich des nachstehenden Abschnitts 18 verlängert sich diese Support-Vereinbarung automatisch am Ende jeder Laufzeit (dem „Verlängerungsdatum“) um einen Zeitraum von einem (1) Jahr oder einen anderen Zeitraum, den die Parteien schriftlich vereinbart haben („Verlängerungsfrist“), sofern nicht eine Partei der anderen Partei mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der jeweils aktuellen Frist schriftlich mitteilt, dass sie keine Verlängerung wünscht. Zusätzlich zu und ohne Verzicht auf andere verfügbare Rechtsmittel kann jede Partei diese Support-Vereinbarung nach schriftlicher Mitteilung an die andere Partei kündigen, wenn eine wesentliche Verletzung vorliegt, die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Benachrichtigung über eine solche Verletzung behoben wird. Wenn der Kunde zu spät zahlt, kann Rocket Software den Support aussetzen, bis die Zahlung erfolgt ist. Eine solche Aussetzung entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der Support-Gebühr, der Wiedereinsetzungsgebühr oder anderer anwendbarer Gebühren. Nach Kündigung der Endbenutzerlizenz für ein Software-Produkt mit Support endet auch diese Support-Vereinbarung in Bezug auf das Software-Produkt automatisch.

15. Ausschlüsse

Rocket Software ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn folgende

Umstände vorliegen:

- a. Unsachgemäße Standortvorbereitung oder Standort- oder Umgebungsbedingungen, die nicht den Standortspezifikationen von Rocket Software entsprechen
- b. Nichteinhaltung der Spezifikationen oder Leistungsbeschreibungen von Rocket Software oder dieser Support-Vereinbarung durch den Kunden
- c. Unsachgemäße oder unzureichende Wartung der Software-Umgebung durch den Kunden
- d. Verwendung in Verbindung mit Medien, Software, Schnittstellen, Verbrauchsmaterialien oder anderen Produkten des Kunden oder eines Drittanbieters
- e. Nicht von Rocket Software durchgeführte oder genehmigte Änderungen
- f. Viren, Würmer oder ähnlicher schädlicher Code, der nicht von Rocket Software eingeführt wurde oder
- g. Missbrauch, Fahrlässigkeit, Unfall, Verlust oder Beschädigung während des Transports, Brand- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch Kunden oder andere Ursachen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Rocket Software liegen

16. Verwendung von Rocket Software Service-Tools für den Support Rocket Software verlangt zur Bereitstellung des Supports vom Kunden ggf. die Verwendung bestimmter Rocket Software Hardware- und/oder

-Software-Systeme, Netzwerkdiagnose- und -wartungsprogramme („proprietäre Service-Tools“) sowie Diagnosetools, die möglicherweise in das Kundensystem integriert werden. Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von Rocket Software oder seinen Lizenzgebern. Sie werden „im Istzustand“ bereitgestellt und können Remote-Fehlermanagement-Software oder Tools zur Netzwerkunterstützung enthalten. Proprietäre Service-Tools können sich auf den Systemen oder an den Standorten des Kunden befinden. Jede Open Source-Software, die in die proprietären Service-Tools eingebettet ist oder mit diesen bereitgestellt wird, wird gemäß der geltenden Open Source-Lizenz lizenziert.

Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nur während des geltenden Support-Zeitraums und nur gemäß den Bestimmungen von Rocket Software verwenden. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden oder in irgendeiner Weise belasten oder weitergeben. Nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung sendet der Kunde die proprietären Service-Tools an Rocket Software zurück oder lässt Rocket Software diese proprietären Service-Tools entfernen.

Die Software enthält möglicherweise Funktionen („Usage Hub“), die es Rocket Software ermöglichen, Daten im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung der Software aus der Ferne zu verfolgen. Der Usage Hub wird nur aktiviert, wenn Sie das Software-Produkt so konfigurieren, dass Daten über die Benutzeroberfläche an Rocket Software gesendet werden. Wenn der Usage Hub aktiviert ist, verwendet Rocket Software die übertragenen Daten für folgende Zwecke: (i) um das Rocket Software Support-Team bei der effizienteren Bearbeitung von Support-Fällen zu unterstützen; (ii) um Ihnen Anleitungen zur Optimierung der Verwendung des Software-Produkts zur Verfügung zu stellen und (iii) um Berichte mit Anspruchs- und Verbrauchsinformationen bereitzustellen. Die vom Usage Hub erfassten Daten enthalten keine personenbezogenen Daten (wie hierin definiert).

Damit Rocket Software Support leisten kann, verpflichtet sich der Kunde,

bei Bedarf Folgendes zu tun:

- a. Rocket Software die Möglichkeit zu geben, die proprietären Service-Tools während der Fehlerbehebung auf den Systemen oder Standorten des Kunden zu belassen und Rocket Software bei deren Ausführung zu unterstützen
- b. Updates und Patches für proprietäre Service-Tools zu installieren
- c. die elektronische Datenübertragungsfunktion zu verwenden, um Rocket Software über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert wurden
- d. von Rocket Software spezifizierte Remote-Verbindungshardware für Systeme mit Remote-Diagnose-Service zu verwenden
- e. Remote-Konnektivität über eine genehmigte Kommunikationsleitung bereitzustellen
- f. Datensicherung - um verlorene oder geänderte Kundendateien, -daten oder -programme wiederherzustellen, muss der Kunde ein separates Sicherungssystem oder -verfahren unterhalten, das nicht von der Software abhängig ist
- g. Temporäre Behelfslösungen - der Kunde implementiert temporäre Verfahren oder Behelfslösungen, die von Rocket Software bereitgestellt werden, während Rocket Software an dauerhaften Lösungen arbeitet.
- h. Rocket Software zu benachrichtigen, wenn der Kunde Software in einer Umgebung verwendet, die eine potenzielle Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit der Mitarbeiter oder Subunternehmer von Rocket Software darstellt. Rocket Software kann vom Kunden verlangen, die Software unter der Aufsicht von Rocket Software zu warten, und kann die Service-Erbringung verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat
- i. eine Liste aller unterstützten Software-Produkte zu erstellen und zu pflegen, einschließlich des Speicherorts der Software und der Service-Stufen. Der Kunde muss die Liste während des jeweiligen Support-Zeitraums auf dem neuesten Stand halten
- j. kopierter Dokumentation von Rocket Software die entsprechenden Marken- und Copyright-Hinweise beizufügen

17. Zahlung

Support-Gebühren sind nicht erstattungsfähig, und der Kunde verpflichtet sich, alle diese Gebühren spätestens (i) 30 Tage ab Rechnungsdatum oder (ii) im Falle von Gebühren für einen Verlängerungszeitraum bis zum Verlängerungsdatum zu zahlen. Alle Gebühren sind in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu entrichten. Bei verspäteten Zahlungen in Rechnung gestellter Gebühren werden Zinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat oder, falls niedriger, in Höhe des gesetzlich zulässigen Höchstsatzes berechnet. Rocket Software hat das Recht, alle Inkassokosten (einschließlich Anwaltsgebühren), die Rocket Software aufgrund einer verspäteten Zahlung entstehen, vom Kunden einzuziehen. Alle Gebühren verstehen sich zuzüglich der anfallenden Steuern. Der Kunde zahlt und trägt die Haftung für Steuern, die im Zusammenhang mit dieser Support-Vereinbarung stehen, einschließlich Umsatz-, Nutzungs-, Verbrauchs- und Mehrwertsteuern, jedoch ohne Steuern auf der Grundlage des Nettoeinkommens, des Kapitals oder der Bruttoeinnahmen von Rocket Software oder jeglicher Quellensteuern, die wie gesetzlich vorgesehen erhoben werden. Wenn ein Kunde Steuern einbehalten muss, legt er Rocket Software entsprechende Quittungen und Dokumente als Nachweis der Zahlung vor. Wenn Rocket Software gesetzlich verpflichtet ist, im Namen des Kunden Steuern oder Abgaben zu entrichten, verpflichtet sich der Kunde, Rocket Software diese innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Benachrichtigung zu erstatten. Der Kunde legt Rocket Software sofern zutreffend im Voraus zu einer Überweisung gültige Steuerbefreiungsbescheinigungen für Steuern vor, die andernfalls von Rocket Software im Namen des Kunden oder auf dessen Rechnung zu entrichten wären.

18. Änderungen

Rocket Software kann nach schriftlicher Ankündigung vor einer Verlängerungsperiode den Support für ein Produkt einstellen, die Preise gemäß Ziffer 7 oben ändern oder die Bedingungen für den Support vor einer solchen neuen Verlängerungsperiode ändern. Jegliche Unterbrechung oder Änderung wird als Änderung dieser Support-Vereinbarung mit Wirkung ab dem nächsten Verlängerungszeitraum angesehen.

19. Haftungsbeschränkung

- a. KEIN TEIL DIESER VEREINBARUNG SCHRÄNKT DIE HAFTUNG EINER DER PARTEIEN FÜR BETRUG, TOD ODER VERLETZUNGEN AUFGRUND IHRER FAHRLÄSSIGKEIT ODER IN JEGlichem GESETZLICH NICHT ZULÄSSIGEN UMFANG EIN.
- b. VORBEHALTLICH DER VORSTEHENDEN KLAUSEL 19(A) HAFTEN WEDER ROCKET SOFTWARE NOCH SEINE ZULIEFERER FÜR:
 - INDIREKTE, BESONDERE, NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, AUCH BEI HINWEIS AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN ODER.
 - JEGLICHE AUFSICHTSRECHTLICHE BUSSGELDER ODER GEWINNAUSFÄLLE, GESCHÄFTS- ODER DATENVERLUSTE, DIE DIREKT ODER INDIREKT IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG ODER IN BEZUG DARAUf ENTSTEHEN, AUCH BEI HINWEIS AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN.

- c. VORBEHALTLICH KLAUSEL 19(A) IST DIE HAFTUNG VON ROCKET SOFTWARE ODER SEINEN ZULIEFERERN AUF DEN VOM KUNDEN FÜR DEN AKTUELLEN SUPPORT-ZEITRAUM FÜR DIE SOFTWARE GEZAHLTEN BETRAG (NICHT MEHR ALS 12 MONATE), EINSCHLIESSLICH OPTIONALER SUPPORT-SERVICES IN DIESEM ZEITRAUM EINGESCHRÄNKT. DIESE EINSCHRÄNKUNG GILT FÜR SÄMTLICHE KLAGEGRÜNDE, EINSCHLIESSLICH VERTRAGS-, GARANTIE- ODER ZIVILRECHTLICHER FÄLLE.

20. Garantien

- a. Software-Garantie: Die Garantiebedingungen für die im Rahmen dieser Support-Vereinbarung unterstützte Software sind in der jeweiligen Endbenutzer-Lizenzvereinbarung festgelegt.
- b. HAFTUNGSAUSSCHLUSS: SOFERN NICHT AUSDRÜCKLICH IN EINER ANWENDBAREN ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG BESCHRIEBEN, LEHNT ROCKET SOFTWARE ALLE AUSDRÜCKLICHEN, STILLSCHWEIGENDEN UND GESETZLICH VORGESCHRIEBENEN GARANTIEN, GEWÄHRLEISTUNGEN, ZUSICHERUNGEN UND BEDINGUNGEN IM HINBLICK AUF SOFTWARE-PRODUKTE, SUPPORT, SERVICES UND LIEFERUNGEN AB, DIE SICH AUS DEM LEISTUNGSUMFANG IM RAHMEN DIESER SUPPORT-VEREINBARUNG ERGEBEN, EINSCHLIESSLICH STILLSCHWEIGENDER GEWÄHRLEISTUNGEN FÜR MARKTGÄNGIGKEIT, EIGENTUMSRECHT, NICHTVERLETZUNG UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. ROCKET SOFTWARE GARANTIERT NICHT, DASS SUPPORT, SERVICES ODER LIEFERUNGEN OHNE FEHLER ODER DEFENKT SIND.

21. Vertraulichkeit

Die Partei, die vertrauliche Informationen erhält, darf diese nur für die Zwecke dieser Support-Vereinbarung verwenden und muss angemessene Sorgfalt walten lassen, um vertrauliche Informationen vor unbefugter Offenlegung oder Verwendung zu schützen. Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen nur an Mitarbeiter oder Vertreter weitergeben, die verpflichtet sind, diese Vertraulichkeitsverpflichtungen einzuhalten. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die (i) schriftlich als vertraulich gekennzeichnet sind oder (ii) bei mündlicher oder visueller Offenlegung zum Zeitpunkt dieser Offenlegung als „vertraulich“ bezeichnet werden oder (iii) angemessen unter Berücksichtigung ihrer Art und ihres Zwecks als vertraulich anzusehen sind. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen (a), die sich bereits im Besitz der empfangenden Partei befinden, ohne dass eine Vertraulichkeitsverpflichtung besteht oder (b) unabhängig von der empfangenden Partei entwickelt wurden oder (c) der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, ohne gegen diese Klausel zu verstoßen, oder (d) der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Vertrauenspflicht übermittelt wurden oder (e) mit schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei zur Offenlegung freigegeben werden. Vertrauliche Informationen können von einer Partei offengelegt werden, wenn dies gesetzlich, behördlich oder gerichtlich vorgeschrieben ist, sofern die empfangende Partei der offenlegenden Partei die beabsichtigte Offenlegung im gesetzlich zulässigen und unter den gegebenen Umständen zumutbaren Umfang im Voraus mitteilt und ihr die Möglichkeit gibt, darauf zu antworten oder Einwände dagegen zu

erheben. Die betroffene Partei kooperiert auf angemessene Anfrage der offenlegenden Partei und auf deren Kosten mit dieser, um den Umfang der erforderlichen Offenlegung mithilfe rechtmäßiger Maßnahmen anzufechten oder einzuschränken. Diese Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen fünf Jahre nach Beendigung der Support-Vereinbarung fort und bleiben in Bezug auf vertrauliche Informationen, die nach geltendem Recht Geschäftsgeheimnisse darstellen oder personenbezogene Daten enthalten (wie nachstehend definiert), unbegrenzt bestehen. Rocket Software behält sich das Recht vor, seine Fachkenntnisse und Erfahrungen (einschließlich Prozesse, Ideen und Verfahren), die im Zuge der Bereitstellung des Supports erworben wurden, weiterhin zu nutzen.

22. Verschiedene Bestimmungen

- a. Anwendbares Recht. Wenn Support in Nordamerika bereitgestellt wird, unterliegen alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, den Gesetzen des US-Commonwealth Massachusetts. Wenn der Support in Frankreich, Deutschland, Italien, Japan oder Spanien erbracht wird, gelten für alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, die Gesetze des Landes, in dem der Support erbracht wird. Im Rest der Welt regeln die Gesetze Englands alle Angelegenheiten, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit zusammenhängen. Das oben genannte anwendbare Recht gilt unbeschadet seiner Kollisionsnormen und unbeschadet des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf. Alle Klagen, Handlungen oder Verfahren, die sich aus dieser Support-Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte des Landes, in dem das anwendbare Recht festgeschrieben ist, mit Ausnahme der Gerichte des Staates Kalifornien, die ausschließlich in Nordamerika zuständig sind. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dem oben beschriebenen Gerichtsstand zu unterliegen, und verzichtet auf etwaige Einwände gegen einen solchen Gerichtsstand, einschließlich Einwände aufgrund persönlicher Gerichtsbarkeit oder eines ungünstigen Gerichtsstands.
- b. Compliance. Jede Partei hält alle anwendbaren Gesetze oder Vorschriften im Zusammenhang mit ihrer Leistung im Rahmen dieser Support-Vereinbarung ein, einschließlich ihrer Pflichten gemäß den Datenschutzgesetzen.
- c. Gesamte Vereinbarung. Sofern von den Parteien nicht anderweitig schriftlich vereinbart, stellt diese Support-Vereinbarung die gesamte Vereinbarung zwischen Rocket Software und dem Kunden in Bezug auf den Support dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Zusicherungen und Mitteilungen. Diese Support-Vereinbarung kann nur in schriftlicher Form und mit Unterschrift beider Parteien geändert werden. Die Bedingungen einer Bestellung oder eines ähnlichen Dokuments ändern diese Support-Vereinbarung nicht.
- d. Höhere Gewalt. Keine der Parteien haftet für Verzögerungen bei der Leistungserbringung oder Nichterfüllung aus Gründen, auf die sie keinen Einfluss hat. Diese Bestimmung gilt jedoch nicht für Zahlungsverpflichtungen des Kunden.

- e. Eigentum. Rocket Software (oder seine Lieferanten) sind Eigentümer sämtlicher Eigentumsrechte an der Software, Software-Updates und anderen Lieferungen und behalten sich das Eigentum daran vor. Diese Support-Vereinbarung stellt keine Beeinträchtigung der Rechte von Rocket Software dar, die sich aus der Verletzung eines anwendbaren Rocket Software Endbenutzer-Lizenzvertrags oder von Rechten an geistigem Eigentum von Rocket Software ergeben. Die Bereitstellung von Support für den Kunden stellt keine Zustimmung von Rocket Software dahingehend dar, dass der Kunde die einschlägigen Bestimmungen und/oder Gesetze einhält.
- f. Übertragung. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Support-Vereinbarung oder seine Rechte oder Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung abzutreten. Rocket Software kann diese Support-Vereinbarung ganz oder teilweise an ein anderes Unternehmen innerhalb der Rocket Software Unternehmensgruppe oder an einen Käufer aller oder eines wesentlichen Teils der Anteile von Rocket Software übertragen.
- g. Salvatorische Klausel/Verzicht. Falls eine Bestimmung der Vereinbarung ungültig oder nicht durchsetzbar ist, behalten die verbleibenden Bestimmungen ihre Gültigkeit, und die beteiligten Parteien passen die Support-Vereinbarung so an, dass die ursprünglichen Bestimmungen im größtmöglichen Umfang gewahrt bleiben. Ein Verzicht auf eine Klausel dieser Support-Vereinbarung, eine Zustimmung zu einem Verstoß oder eine Entschuldigung eines solchen Verstoßes gilt nur dann, wenn ein solcher Verzicht oder eine solche Zustimmung schriftlich vorliegt und von einem bevollmächtigten Vertreter einer Partei unterzeichnet wurde. Die Zustimmung zu einem Verstoß oder der Verzicht auf Wiedergutmachung eines Verstoßes begründet keine Zustimmung zu bzw. keinen Verzicht auf Wiedergutmachung eines anderen oder nachfolgenden Verstoßes.
- h. Export. Support, Software-Updates und andere Leistungen unterliegen ggf. den Exportkontrollen und den Handelsgesetzen der USA und anderer Länder. Die Parteien verpflichten sich, alle geltenden Exportkontrollbestimmungen einzuhalten.
- i. Nutzer in US-Regierungsbehörden. Diese Klausel gilt nur für Nutzer in US-Regierungsbehörden. Jegliche im Rahmen dieser Support-Vereinbarung gelieferte Software oder Dokumentation sind „Handelswaren“ (gemäß Definition in 48 C.F.R. § 2.101) und werden Nutzern in US-Regierungsbehörden nur als Handelswaren und nur mit den Rechten, die gemäß dieser Support-Vereinbarung und dem anwendbaren Endbenutzer-Lizenzvertrag gewährt wurden, in Lizenz zur Verfügung gestellt.
- j. Unabhängige Vertragspartner. Diese Support-Vereinbarung begründet keine Beziehung in Form eines Joint Ventures, einer

Partnerschaft, einer Vereinigung oder eines Auftraggeber-Vertreter-Verhältnisses zwischen den Parteien. Weder diese Support-Vereinbarung noch ein Handelsbrauch zwischen den Parteien begründet ein Arbeits- oder Vertretungsverhältnis bzw. eine rechtliche Partnerschaft zwischen den beiden Parteien bzw. zwischen deren Mitarbeitern oder Vertretern. Jede Partei ist allein verantwortlich für alle Leistungen an ihre Mitarbeiter.

23. Datenschutz

- a. Für die Zwecke dieses Abschnitts haben personenbezogene Daten dieselbe Bedeutung wie im geltenden Datenschutzgesetz. Soweit Sie Rocket Software im Rahmen der Supportbereitstellung durch Rocket Software personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, wird Rocket Software die Anforderungen der für uns geltenden Datenschutzgesetze für die Verarbeitung personenbezogener Daten erfüllen.
- b. Rocket Software hat technische und betriebliche Maßnahmen ergriffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und ein dem Risiko entsprechendes Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Die personenbezogenen Daten von Kunden dürfen nicht von Rocket Software, seinen verbundenen Unternehmen oder Geschäftspartnern, Lieferanten und Vertretern, die in unserem Auftrag tätig sind, für andere Zwecke als die gemäß dieser Supportvereinbarung oder dem zugrunde liegenden Vertrag erforderlichen und gesetzlich zulässigen oder erforderlichen Zwecke verwendet werden.
- c. Bitte beachten Sie, dass der Support nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten vorgesehen ist. Kunden sollten sicherstellen, dass sie keine personenbezogenen Daten bereitstellen, wenn sie Support in Anspruch nehmen, mit Ausnahme von Kontakt- und Kontoinformationen. Rocket Software verarbeitet Kontakt- und Kontoinformationen gemäß der Datenschutzrichtlinie, die unter <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements> oder kann von Rocket Software auf Wunsch des Kunden bereitgestellt werden.

Ergänzungen zu dieser Vereinbarung

Aufgrund der Breite des Rocket Software Software-Portfolios bieten bestimmte Rocket Software Software-Produkte zusätzliche oder andere Rocket Software Software-Support-Services. Die aktuelle Liste aller verfügbaren Nachträge: <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>.

Weitere Informationen finden Sie unter www.rocketsoftware.com/



