

Siemens Industry Software Inc. oder eines der verbundenen Unternehmen von Siemens („**SISW**“) und der Kunde haben einen Softwarelizenzvertrag mit Ergänzenden Bedingungen („**Vereinbarung**“) geschlossen. Für alle Software- und Hardware-Pflegeservices gemäß der Vereinbarung gelten diese Allgemeinen Pflegebedingungen („**Allgemeine Pflegebedingungen**“) zusammen mit den jeweils anwendbaren softwarespezifischen und hardwarespezifischen Pflegebedingungen unter [www.siemens.com/sw-terms/mes](http://www.siemens.com/sw-terms/mes). Die jeweils anwendbaren softwarespezifischen und hardwarespezifischen Pflegebedingungen ergeben sich aus demselben alphanumerischen Code, der den Ergänzenden Bedingungen für die jeweiligen Software- oder Hardwareprodukte zugeordnet ist. Bei Widersprüchen haben die Produktspezifischen Pflegebedingungen Vorrang vor diesen Allgemeinen Pflegebedingungen. SISW kann alle Bedingungen für Pflegeservices jederzeit ändern, vorausgesetzt, dass mögliche Änderungen erst bei der Verlängerung von Pflegeservices entweder einzeln oder im Rahmen einer Subscription-Lizenz durch den Kunden wirksam werden. Ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden können Änderungen während der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Laufzeit von Pflegeservices nicht wirksam werden. Die verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die an anderer Stelle in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

- GRUNDLEGENDE PFLEGESERVICES.** Pflegeservices setzen sich aus (a) Software-Updates, (b) Fehlerkorrekturen (gemäß nachstehender Definition) und (c) technischem Support zusammen. Zeitlich unbegrenzte Softwarelizenzen umfassen keine Pflegeservices. Diese müssen separat erworben werden. Pflegeservices sind hierunter verfügbar, soweit SISW diese Services seinem Kundenstamm allgemein zur Verfügung stellt. Software oder Hardware, die gebührenfrei zur Verfügung gestellt werden oder die im Einzelvertrag als abgekündigt, eingestellt, obsolet oder veraltet eingestuft sind, werden von keinen Pflegeservices abgedeckt, es sei denn, im Einzelvertrag wird ausdrücklich etwas anderes festgelegt, z.B. durch Verweis auf End-of-Life Pflegeservices oder Erweiterte Pflegeservices.
- ZUSÄTZLICHE UND OPTIONALE PFLEGESERVICES.** Für bestimmte Produkte können zusätzliche Support-Levels und -Services zum Erwerb verfügbar sein, wie in den entsprechenden Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices festgelegt, einschließlich erweiterter Support-Levels und optionaler Services, wie beispielsweise Remote-Support, agentenbasierter Diagnoseservice oder Remote-Monitoring, Vor-Ort-Service, Support für frühere Versionen und erweiterter Supportstunden.
- PFLEGEZEITRAUM, VERLÄNGERUNGEN.** Der Kunde kann Pflegeservices von SISW für eine anfängliche jährlichen Pflegezeitraum oder einen anderen in der Order Form angegebenen Zeitraum erwerben, es sei denn, die Pflegeservices sind in der Lizenzgebühr enthalten. Der Kunde erkennt an, dass Verlängerungsbestellungen für Pflegeservices vom Kunden als angenommen gelten, wenn alle Rechnungen, die für Maintenance Services ausgestellt wurden, bezahlt, Geschäfte zwischen den Parteien abgewickelt oder Pflegeservices bezogen wurden. Wenn der Kunde zusätzliche Softwarelizenzen oder Hardware erwirbt, kann SISW den jährlichen Pflegezeitraum anpassen und die jährlichen Gebühren anteilig berechnen, damit eine Übereinstimmung mit dem bestehenden Pflege- und Abrechnungszeitraum erzielt wird.
- NEUE SOFTWARE-RELEASES.** Bei neuen Versionen der Software kann es sich entweder um ein „**Point Release**“, das im Allgemeinen aus Fehlerkorrekturen besteht, oder um ein „**Major Release**“, das im Allgemeinen eine neue Version der Software mit neuer oder erweiterter Funktionalität („**Major Release**“) darstellt, handeln. Im Rahmen der Pflegeservices erhält der Kunde neue Point Releases und Major Releases, sobald diese SISW-Kunden allgemein zur Verfügung gestellt werden. Dieses Recht erstreckt sich nicht auf Releases, Module, Optionen, künftige Produkte oder Upgrades in Bezug auf die Funktionalität oder Leistung der Software, die SISW als angepasstes Produkt für einen einzelnen Kunden entwickelt oder die SISW als separates Produkt entwickelt und lizenziert. Der Kunde ist für die Installation und Implementierung neuer Versionen und eine möglicherweise erforderliche Datenkonvertierung verantwortlich. Ferner ist der Kunde für die Kompatibilität und Konfiguration seiner eigenen Geräte und Software mit der von SISW bereitgestellten Software oder Hardware verantwortlich und kann zusätzliche Pflegeservicepakete oder separate Professional Services zur Unterstützung erwerben.
- PFLEGE FRÜHERER VERSIONEN DER SOFTWARE.** Nach einem Point Release oder Major Release wird SISW die aktuelle Version und das aktuellste Point Release, das sich auf das direkt vorhergehende Major Release bezieht, beibehalten. Wenn in einem Update des vorherigen Major Releases ein Fehler korrigiert wurde, kann SISW den Kunden dazu auffordern, auf das Point Release aufzurüsten, das die Fehlerkorrektur enthält, statt ein separates Patch oder eine separate Fehlerumgehung bereitzustellen.
- ERWEITERTE UND „END-OF-LIFE“-PFLEGESERVICES.** SISW kann nach eigenem Ermessen eingestellte Software ohne Aufpreis für den Kunden durch Produkte mit vergleichbarer Funktionalität und vergleichbaren Features ersetzen oder gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr Erweiterte oder End-of-Life-Pflegeservices für bestimmte Software oder Hardware anbieten. Erweiterte Pflegeservices unterstützen Software oder Hardware nach Ablauf der Haupt-Supportleistungen. End-of-Life-Pflegeservices unterstützen Software oder Hardware, die von SISW im Allgemeinen nicht mehr vertrieben und unterstützt werden und für die keine Haupt- oder Erweiterten Support-Services gelten.
- FEHLERKORREKTUREN.** Ein Fehler bedeutet, dass die Software oder Hardware im Wesentlichen nicht der Dokumentation entspricht („**Fehler**“). Der Kunde kann SISW vermutete Fehler melden und stellt SISW eine detaillierte, schriftliche Beschreibung und Dokumentation des vermuteten Fehlers zur Verfügung. Der Kunde wird bei der Untersuchung des gemeldeten Fehlers mit SISW zusammenarbeiten. Wenn SISW herausfindet, dass die Software einen Fehler enthält, wird SISW den Fehler mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand durch ein Patch, eine Fehlerumgehung oder über das nächste Point Release oder Major Release der Software nach Wahl von SISW korrigieren.
- TECHNISCHER SUPPORT (STANDARD BETRIEBSZEITEN).** Der Kunde kann telefonischen Support erhalten, indem er das Support-Center anruft, das für die Unterstützung der spezifischen Software oder Hardware zuständig ist, wie im Support-Center von SISW unter <https://support.sw.siemens.com> beschrieben. Der Support ist während der normalen Geschäftszeiten verfügbar, mit Ausnahme der Feiertage, die in dem geografischen Gebiet gelten, für welches das Support Center zuständig ist und in dem der Kunde berechtigt ist, die Software oder Hardware zu nutzen. Wenn der Kunde die Software oder Hardware über einen autorisierten Solution Partner lizenziert oder erworben hat, kann er während der von diesem Partner festgelegten Geschäftszeiten telefonischen First-Line-Support von diesem Partner erhalten, ausgenommen an Feiertagen. Auf der Support-Website kann der Kunde darüber hinaus Support-Anfragen protokollieren, vermutete Fehler melden, Fortschritte bei Anfragen überwachen, Fehlerkorrekturen und -umgehungen herunterladen, Informationen in einem Community-Forum austauschen sowie auf Release- und sonstige Software- oder Hardware-Informationen zugreifen. Sofern von SISW

in angemessenem Umfang angefordert, wird der Kunde SISW die Ausführung von Pflegeservices in Einrichtungen des Kunden oder per Fernzugriff mittels Bildschirmübertragung ermöglichen.

9. **TECHNISCHE ANSPRECHPARTNER.** SISW kann den Kunden dazu auffordern, einen oder mehrere Mitarbeiter als technische Ansprechpartner für Pflegeservices zu bestimmen. Der bzw. die Mitarbeiter werden für die entsprechende Software und Hardware geschult und dienen als Hauptansprechpartner für Anforderung und Erhalt von Pflegeservices.
10. **RECHTSMITTELBESCHRÄNKUNG.** Die ausschließliche Verpflichtung von SISW und das alleinige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf das Versäumnis, einen Fehler zu korrigieren, ist die Kündigung der Pflegeservices für die Software oder Hardware, die direkt vom Fehler betroffen ist, durch den Kunden und der Erhalt einer anteiligen Erstattung der bereits für die verbleibende, zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Laufzeit der Pflegeservices für diese Software oder Hardware bezahlten Gebühren.
11. **ANFÄNGLICHE UND VERLÄNGERUNGSGEBÜHREN.** Bei Direktbestellungen des Kunden bei SISW sind die Gebühren für Pflegeservices im Order Form angegeben. SISW kann die Pflegegebühren durch Benachrichtigung des Kunden unter Einhaltung einer Frist von mindestens sechzig (60) Tagen vor Ablauf der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Laufzeit anheben. Der Kunde muss für alle unterstützte Software oder Hardware, die an einem einzigen Standort verwendet werden, Pflegeservices erwerben.
12. **MATERIALIEN DRITTER.** SISW bestätigt lediglich, dass Produkte Dritter, die von SISW bereitgestellt werden, zusammen mit der Software oder Hardware in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktionieren. Jegliche abweichende Nutzung von Software oder Hardware Dritter durch den Kunden, entweder eigenständig oder zusammen mit der Software oder Hardware, wurde nicht getestet und wird nicht von SISW bestätigt. SISW kann den Kunden zwar im Zusammenhang mit der Interoperabilität von Produkten Dritter mit der Software oder Hardware unterstützen, ist jedoch nicht verpflichtet, Produkte zu unterstützen, die von einem Dritten erworben wurden. Der Kunde wird sicherstellen, dass SISW über die Rechte zur Nutzung von Produkten Dritter oder von sonstigem geistigen Eigentum Dritter verfügt, die der Kunde SISW zur Erbringung von Pflegeservices bereitgestellt hat.
13. **NICHT UNTERSTÜTZTE BETRIEBSUMGEBUNG.** Pflegeservices gelten nur für den Betrieb der Software oder Hardware, sofern sie in Übereinstimmung mit der Vereinbarung und der zugehörigen Dokumentation verwendet werden. SISW ist nicht verpflichtet, Pflegeservices für Software oder Hardware zu erbringen, die auf einer nicht unterstützten Plattform ausgeführt werden oder nicht von SISW, verbundenen Unternehmen von SISW oder Subunternehmen von SISW nach ausdrücklicher Anweisung von SISW geändert wurden. Unterstützte Konfigurationen und Hardwareumgebungen werden in der Dokumentation beschrieben oder unter sind unter <https://support.sw.siemens.com> einsehbar.
14. **UNABHÄNGIGE HOSTING-PROVIDER.** Wenn der Kunde einen genehmigten Drittanbieter für das Hosting der Software im Namen des Kunden einsetzt, muss der Kunde nachweisen, dass gemeldete Fehler nicht das Ergebnis dieses Hostings durch Dritte sind (z. B. durch Reproduktion des Problems auf physischer Hardware).
15. **DATENSCHUTZ.** Soweit SISW als Auftragsverarbeiter der vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten auftritt, gelten die unter <https://www.siemens.com/dpt/sw> abrufbaren Datenschutzbestimmungen einschließlich der dort beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen für die Nutzung des jeweiligen Angebots und werden durch Verweis hierin aufgenommen.