

# ERGÄNZENDE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR MC – CNC SHOPFLOOR MANAGEMENT

## Siemens Digital Industries Software

Diese Ergänzenden Nutzungsbedingungen für MC – CNC Shopfloor Management („**MC-Bedingungen**“) ergänzen die universelle Kundenvereinbarung („**UCA**“) bzw. den Endbenutzer-Lizenzvertrag („**EULA**“) zwischen dem Kunden und SISW ausschließlich in Bezug auf die im Einzelvertrag mit dem alphanumerischen Code „MC“ gekennzeichneten Angebote und Produkte („**MC-Angebote**“). Diese MC-Bedingungen stellen zusammen mit UCA bzw. EULA (wie jeweils anwendbar) und anderen anwendbaren Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („**Rahmenvertrag**“).

1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese MC-Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:

„**Anwendungssoftware**“ bezeichnet Computerprogramme, die entweder vom Kunden oder von anderen Softwareanbietern entwickelt werden, wobei diese Programme nicht die Kommunikationsschnittstellen der SINUMERIK-Steuerung nutzen und in die SINUMERIK-Benutzeroberfläche (HMI) integriert sind. Diese können entweder in die SINUMERIK-Steuerung integriert oder ohne Integration darauf installiert sein. Zur Ausführung von Anwendungssoftware unter SINUMERIK ist eine gesonderte Lizenz (Run MyHMI/3GL) erforderlich.

„**Beauftragter des Kunden**“ bezeichnet eine Person, die in den Räumlichkeiten des Kunden bzw. Endkunden arbeitet und in ihrer Funktion als Berater, Vertreter und Auftragnehmer zur Unterstützung der internen Geschäftstätigkeit des Kunden bzw. Endkunden Zugriff auf die lizenzierte MC-Software und/oder -Dokumentation benötigt.

„**Berechtigter Nutzer**“ bezeichnet einen Mitarbeiter oder Beauftragten des Kunden bzw. Endkunden.

„**Geschäftsplan**“ bezeichnet einen gemeinsam von einem Maschinenbauer und SISW entwickelten und einvernehmlich vereinbarten Geschäftsplan, der das erwartete Volumen und die Rabatte pro SISW-Geschäftsjahr enthält und jährlich vor dem Ende des jeweiligen Geschäftsjahres erneuert wird.

„**CoL**“ bedeutet „Certificate of License“ (Lizenzzertifikat) und enthält Informationen zu den Nutzungsrechten für die bereitgestellte Software. Das Lizenzzertifikat wird zusammen mit spezifischer MC-Software oder der zugehörigen Dokumentation bereitgestellt.

„**Abgeleitete Software**“ bezeichnet kundenspezifische Software für numerische Steuersysteme mit der Bezeichnung „SINUMERIK“, die entweder mittels der Lizenzen „Create MyHMI/3GL“, „Create MyCC“ oder „Create MyCCI“ oder mittels der hierin enthaltenen Informationen (z. B. die Beschreibung der Schnittstelle) erstellt wurde und die auf den von SISW zu diesem Zweck bereitgestellten Schnittstellen gemäß den Angaben in der Dokumentation basiert. Für die Ausführung Abgeleiteter Software unter SINUMERIK sind gesonderte Runtime-Lizenzen erforderlich. Je nach benötigter Schnittstelle ist für „Create MyCCI“-Lizenzen auch die entsprechende Compile Cycle Software erforderlich.

„**Endkunde**“ bezeichnet den Dritten, dem der Maschinenbauer die Lizenzrechte unter dem Rahmenvertrag und diesen MC-Bedingungen überträgt.

„**Hybrid SINUMERIK Edge Software**“ bezeichnet eine SINUMERIK Edge-Anwendung, die mit einer Insights Hub-Anwendung verbunden ist, die zusätzliche Dienste für das SINUMERIK Edge Asset freischaltet, auf dem die SINUMERIK Edge-Anwendung ausgeführt wird.

„**Instanz**“ bezeichnet entweder eine Installation in einer physischen Betriebssystemumgebung oder eine Installation in einer virtuellen Betriebssystemumgebung.

„**Maschinenbauer**“ bezeichnet einen Kunden, der Werkzeugmaschinen herstellt, vermarktet und vertreibt.

„**Maschinenbauer-Produkt**“ bezeichnet jede Kombination von Produkten und Services, die von einem Maschinenbauer hergestellt oder entwickelt und mit MC Software kombiniert werden.

„**MC-Software**“ bezeichnet die Software, die im Leistungsumfang des MC-Angebots enthalten ist.

„**Serienliefervertrag**“ oder „**SDA**“ bezeichnet eine zwischen SISW und einem Maschinenbauer im Rahmen eines wiederkehrenden Geschäfts abgeschlossene Vereinbarung über ein bestimmtes Bestellverfahren für bestimmte MC-Software, die einen jährlich erneuerbaren Geschäftsplan enthalten muss.

„**Simulationssoftware**“ bezeichnet die Simulationssoftware des Kunden, in die der Kunde Teile der VNCK-Software integriert hat.

„**SINUMERIK Edge-Gerät**“ ist ein Gerät (Hardware), auf dem die SINUMERIK-Firmware ausgeführt wird.

„**SINUMERIK Edge Asset**“ ist ein SINUMERIK Edge-Gerät, das (i) mit einem MindAccess-Konto mit einem gültigen MindAccess IoT Value Plan verbunden wurde und (ii) in der Insights Hub-Anwendung „Manage MySINUMERIK Edge App Management“ als „Asset“ bezeichnet wird.

„**SINUMERIK Edge-Anwendung**“ ist eine Software, die auf einem SINUMERIK Edge-Asset ausgeführt wird und keine Firmware ist.

„**VNCK-Software**“ bezeichnet ein Softwarepaket, mit dem der virtuelle Kern des numerischen Steuersystems mit der Bezeichnung „SINUMERIK“ (VNCK) über eine Schnittstelle in die Simulationssoftware integriert und ausgeführt werden kann. VNCK-Software kann unter den Lizenzen „RunMyVNCK ALM“, „Create MyVNCK ALM“, „RunMyVNCK ISV COL“ und „Create MyVNCK Dongle“ genutzt werden.

2. **LIZENZ- UND NUTZUNGSTYPEN.** Die folgenden Lizenz- und Nutzungstypen können für einzelne MC-Softwareprodukte angeboten werden. Für bestimmte MC-Software gemäß den Angaben im Einzelvertrag können zusätzliche Lizenz- und Nutzungstypen angegeben werden. Jede Lizenz darf nur von Berechtigten Nutzern für die im Order Form angegebene Laufzeit verwendet werden.
  - 2.1 „**Perpetual-Lizenz**“ oder „**Extended Term-Lizenz**“ bezeichnet eine Lizenz der Software mit unbegrenzter Laufzeit. Perpetual-Lizenzen umfassen keine Pflegeservices.
  - 2.2 „**Single-Lizenz**“ bezeichnet eine nicht ausschließliche Lizenz der MC-Software, die der Kunde oder Endkunde auf einer Instanz installieren und auf die im Order Form angegebene Art nutzen kann.
  - 2.3 „**Trial- oder Demo-Lizenz**“ bezeichnet eine nicht ausschließliche und nicht übertragbare Lizenz für die Installation der MC-Software auf einer Instanz zu Testzwecken, ausschließlich gemäß der schriftlichen Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien. Die Nutzungsdauer der MC-Software ist auf einen Zeitraum von neunzig Tagen beschränkt und beginnt mit Lieferung der MC-Software. Die Vertragsparteien können eine andere Nutzungsdauer vereinbaren, z. B. für VNCK-Software.
  - 2.4 „**Floating**“ oder „**Concurrent User-Lizenz**“ bedeutet, dass der Zugriff auf die MC-Software zu einem bestimmten Zeitpunkt auf die Anzahl Berechtigter Nutzer begrenzt ist, für die gemäß den Angaben im Einzelvertrag MC-Software-Lizenzen erworben wurden. Nur in Bezug auf „Concurrent User“-Lizenzen für VNCK-Software ist der Kunde berechtigt, die VNCK-Software auf maximal zehn (10) Mal so vielen Instanzen zu installieren, wie Lizenzen erworben wurden. Wenn der Kunde z. B. drei (3) Lizenzen erworben hat, kann die VNCK-Software auf dreißig (30) Kundeninstanzen installiert werden.
  - 2.5 „**Node-Locked-Lizenz**“ bedeutet, dass die Verwendung der MC-Software auf einen einzigen, vom Kunden angegebenen Arbeitsplatz beschränkt ist und eine Hardwaresperrvorrichtung oder einen Dongle umfassen kann, um diese Beschränkung zu steuern.
  
3. **LIZENZERTEILUNG.** Zusätzlich zur Lizenzerteilung an einen Kunden gemäß EULA bzw. UCA ist ein Maschinenbauer auch berechtigt, Perpetual-Lizenzen an einen Endkunden zu übertragen, sofern der Maschinenbauer (i) einen Geschäftsplan mit SISW abschließt, (ii) eine Vereinbarung mit dem Endkunden schließt, deren Bestimmungen mindestens so strikt sind wie diese MC-Bedingungen und die im EULA bzw. in der UCA enthaltenen Bestimmungen (wie jeweils zutreffend), (iii) SISW die Kontaktdaten des Endkunden bereitstellt (nicht anwendbar auf als „WLM“ gekennzeichnete MC-Software), (iv) dem Endkunden, falls zutreffend, einen bestehenden Lizenzschlüssel oder Vergleichbares sowie einen entsprechenden Lizenznachweis bereitstellt, (v) die Perpetual-Lizenzen in Verbindung mit dem Maschinenbauer-Produkt überträgt, (vi) soweit der Maschinenbauer nach dieser Übertragung keine gültigen Lizenzen an der MC-Software besitzt, die Nutzung der MC-Software einstellt und alle installierten Kopien der MC-Software von seinen Geräten und Instanzen (zur Klarstellung: außer der Werkzeugmaschine) entfernt und alle Kopien auf anderen Datenträgern löscht
  
4. **SONDERBEDINGUNGEN für VNCK-, „Create MYHMI/3GL“- „Create MYCC“- und „Create MYCCI“-SOFTWARE und Produkt- / Solution Partner**
  - 4.1 **Rechte**
    - 4.1.1 **VNCK-Software.** SISW räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen übertragbares Recht ein, die VNCK-Software zu installieren und zu nutzen, um den virtuellen Kern des numerischen Steuersystems mit der Bezeichnung „SINUMERIK“ (VNCK) über eine Schnittstelle in die Simulationssoftware zu integrieren und auszuführen. Zur Integration und Ausführung von VNCK zu Entwicklungs- und Testzwecken für Simulationssoftware wird entweder eine „Create MyVNCK Dongle“-Lizenz oder eine „Create MyVNCK ALM“-Lizenz in Verbindung mit einer „Run MyVNCK ALM“-Lizenz benötigt. Um bereits in die Simulationssoftware integrierte VNCK-Software auszuführen, ist eine „Run MyVNCK ISV COL“- oder „Run MyVNCK ALM“-Lizenz erforderlich. Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, die Lizenzen „Create MyVNCK ALM“ und „Run MyVNCK ALM“ gemäß Abschnitt 3 dieser MC-Bedingungen an Dritte zu übertragen. Hingegen unterliegt die Übertragung der Lizenzen „Run MyVNCK ISV COL“ und „Create MyVNCK Dongle“ den abweichenden Abschnitten 4.2 und 4.3 dieser MC-Bedingungen. Darüber hinaus ist der Kunde berechtigt, Kopien der Simulationssoftware mit integrierter VNCK anzufertigen und diese zwecks Nutzung oder zu Testzwecken an Dritte zu übertragen. Der Kunde darf diesen Dritten ausschließlich das Recht gewähren, Kopien der Simulationssoftware mit integrierter VNCK auf einer Instanz zu verwenden.  
  
Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für mittels VNCK-Software entwickelte Simulationssoftware und stellt SISW in Bezug darauf von jeglicher Haftung frei.
    - 4.1.2 „**Create My HMI/3GL**“, „**Create MyCC**“ und „**Create My CCI**“: SISW räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein, die bereitgestellte Software zu installieren und zu nutzen, um Abgeleitete Software zu entwickeln, Kopien der auf diese Art entwickelten Abgeleiteten Software anzufertigen und diese in Verbindung mit der Werkzeugmaschine an Dritte zu verkaufen/zu übertragen zwecks Nutzung oder Anwendung durch diese Dritte. Enthält die Abgeleitete Software von SISW bereitgestellte Programmkomponenten (insbesondere Quellcode), so bedarf eine Übertragung der Abgeleiteten Software der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SISW. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für mittels der Entwicklungsumgebung entwickelte Abgeleitete Software und stellt SISW in Bezug darauf von jeglicher Haftung frei.
  - 4.2 **Entwicklung Abgeleiteter Software; Integration von VNCK in die Simulationssoftware auf Basis von „Create MyVNCK Dongle“ und „Run MyVNCK ISV COL“.** Der Kunde ist berechtigt, Dritten die Software bereitzustellen, sofern diese ausschließlich für die Entwicklung Abgeleiteter Software oder für die Integration von VNCK in die Simulationssoftware für den Kunden bereitgestellt wird. Zu diesem Zweck muss der Kunde eine Vereinbarung mit dem Dritten schließen, deren Bedingungen mindestens so strikt sind wie unter dem Rahmenvertrag und diesen Bedingungen. Der Kunde haftet für die Einhaltung dieser Bestimmungen durch den Dritten und stellt SISW von etwaigen Ersatzansprüchen des Dritten frei.

- 4.3 **Weitere Rechte und Pflichten einschließlich Entwicklung und Tests auf Basis von „Create My VNCK Dongle“ und „Run MyVNCK ISV COL“.** Der Kunde ist berechtigt, für sich selbst maximal drei (3) Kopien der von SISW bereitgestellten VNCK-Software zu Entwicklungs- und Testzwecken zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die mit von SISW bereitgestellten Lizenznummern erstellten Kopien der VNCK-Software zu beziffern. Der Kunde ist ferner verpflichtet, Aufzeichnungen über die Anzahl der erstellten und vertriebenen Kopien der VNCK-Software sowie über die von ihm zur Integration in seine Simulationssoftware verwendeten Kopien der VNCK-Software und deren Lizenznummern zu führen. Diese Aufzeichnungen müssen die Daten enthalten, die erforderlich sind, um die Richtigkeit des Abrechnungsverfahrens zu überprüfen, einschließlich der Adressen der Dritten, für die Kopien der VNCK-Software bereitgestellt wurden, sowie der entsprechenden Lizenznummern und der Anzahl Kopien. Der Kunde wird Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die VNCK-Software so gegen das Kopieren geschützt wird (z. B. durch Verwendung eines Dongles, Identifikation der Hardware etc.), dass mindestens derselbe Schutz vor Raubkopien besteht wie bei der eigenen Simulationssoftware.
- 4.4 **Gegenleistung (nur VNCK-Software).** Für Entwicklungs- und Testzwecke in Bezug auf Simulationssoftware zahlt der Kunde zusätzlich zur Lizenzgebühr für die VNCK-Software eine Lizenzgebühr für jede Kopie der „Run MyVNCK ISV COL“-Lizenz bzw. jede Kopie der „Run MyVNCK ALM“-Lizenz, die in die Simulationssoftware integriert und vom Kunden als Teil dieser Simulationssoftware vertrieben oder verwendet wird, als Gegenleistung für die gewährten Rechte. Der Kunde muss keine Gebühren für Kopien bezahlen, die für die Archivierung sowie Test- und Entwicklungszwecke gemäß den Angaben in diesen MC-Bedingungen verwendet werden.
- 4.5 **Besondere Bedingungen für Produkt- und Solution Partner.** Hat ein Kunde einen „Produktpartnervertrag – Programmmodul SINUMERIK Systeme“ („Produktpartnervertrag“) oder einen „Solution Partner-Vertrag – Portfoliomodul Werkzeugmaschinenysteme“ („Solution Partner-Vertrag“) abgeschlossen und ist er berechtigt, auf der Grundlage eines solchen Produktpartnervertrages oder Solution Partner-Vertrags MC-Angebote zu bestellen, gelten zusätzlich die besonderen Bedingungen der jeweiligen Verträge für MC-Angebote.
5. **INDIREKTE NUTZUNG.** Durch die indirekte Nutzung von MC-Angeboten über die vom Kunden verwendete Hardware oder Software wird die Anzahl an Berechtigten Nutzern, die der Kunde erwerben muss, nicht verringert.
6. **HOST-ID; HOSTING DURCH DRITTE.** Der Kunde wird SISW ausreichende Informationen, einschließlich Host-ID für jede Workstation oder jeden Server, auf der bzw. dem der Lizenzverwaltungsteil der Software installiert wird, zur Verfügung stellen, damit SISW eine Lizenzdatei generieren kann, die den Zugriff auf die Software ermöglicht, gemäß dem Umfang der im Rahmen des Einzelvertrags erteilten Lizenzen. Der Kunde darf einen Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von SISW mit dem Hosting der Software beauftragen. SISW kann eine gesonderte schriftliche Vereinbarung als Bedingung für eine solche Zustimmung verlangen.
7. **PFLEGESERVICES.**
- 7.1 **Allgemeine Pflege.** Für Pflege-, Optimierungs- und technische Supportservices für MC-Software („Pflegeservices“) gelten die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices, die unter <https://www.siemens.com/sw-terms/mes> abrufbar sind und hierin mittels Verweis aufgenommen werden. Die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices werden durch die nachfolgenden speziellen Pflegebedingungen für MC Software geändert.
- 7.2 **MC Software Spezielle Pflegebedingungen.**
- 7.2.1 **Begriffsbestimmungen.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese MC-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
- „**Service-Pack**“ bezeichnet das Release der MC-Software, in dem Fehler korrigiert wurden und das im Allgemeinen keine geänderte Funktionalität der MC-Software umfasst. Service-Packs können in der Anzahl kopiert werden, die der Anzahl ursprünglicher Lizenzen der MC-Software entspricht.
- „**Incident Report (IR)**“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf MC-Software.
- „**Software-Update**“ bezeichnet eine Version der MC-Software, die erweiterte Funktionalität, Optimierung etc. durch Haupt- und Zwischenreleases umfasst. Der Kunde darf eine Anzahl von Kopien der MC-Software-Updates erstellen, die der Anzahl ursprünglicher Lizenzen der MC-Software oder der Anzahl der für die Pflege ausgewählten SINUMERIK Edge Assets entspricht.
- „**Angestrebte Reaktionszeit**“ bezeichnet die angestrebte Zeit zwischen dem Erhalt des Incident Reports über das SISW Support Center in Übereinstimmung mit diesen MC-Bedingungen und der ersten Kommunikation eines Mitglieds des SISW Support Centers mit dem Kunden per E-Mail oder Telefon, unter Berücksichtigung der Verfügbarkeitszeiten für den vertraglich vereinbarten Support-Service-Level.
- 7.2.2 **Pflege.** SISW bietet die folgenden Pflegeservices in Bezug auf MC-Software an:
- Pflege beschädigter Datenmedien. Im Falle beschädigter Datenmedien wird SISW dem Kunden eine neue Version der MC-Software bereitstellen. Die Bereitstellungsmethode liegt im alleinigen Ermessen von SISW.
  - Bereitstellung von Software-Updates und Service-Packs. Pflege- und Support-Services umfassen die Bereitstellung von Software-Updates und (ausgenommen für SINUMERIK Edge Produkte) Service-Packs der MC-Software, soweit diese Services von SISW in Bezug auf die MC-Software oder einen Teil der MC-Software für den Kundenstamm im Allgemeinen zur Verfügung gestellt werden. Die Installation von Software-Updates und Service-Packs ist nicht Bestandteil der MC-Softwarepflege.
  - Telefonischer Support. Die Features des telefonischen Supports sind abhängig vom vereinbarten Service-Level. Derzeit wird der Bronze/Standard-Service-Level angeboten. Das heißt, dass Kunden bei Problemen oder Fragen das SISW Support Center kontaktieren können, das die MC-Software gemäß den Angaben auf der SISW-Webseite <https://support.sw.siemens.com> unterstützt. Telefonischer Support ist von 08.00 bis 17.00 Uhr während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag),

Ortszeit, am Standort des Kunden gemäß den Angaben im Rahmenvertrag verfügbar, ausgenommen an nationalen und lokalen Feiertagen. Der Kunde wird dem SISW Support Center ausreichende Informationen über ein vermutetes Problem oder einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen das Problem oder der Fehler aufgetreten ist, zur Verfügung stellen, damit SISW das Problem auf eigenen Systemen reproduzieren kann. Telefonischer Support erfolgt in deutscher, englischer und chinesischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.

### 7.2.3 Sonstige Bestimmungen.

- a) Zugriff und Daten. SISW kann die Support-Services auf Anfrage nach einvernehmlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW über eine Fernverbindung erbringen. Der Kunde muss SISW den sicheren Fernzugriff auf die Systeme des Kunden ermöglichen, auf denen die MC-Software ausgeführt wird.
- b) Informationen über den Endkunden. Wenn der Kunde nicht der Kunde der Pflegeservices ist, muss der Kunde SISW sobald wie möglich über die Identität des Endkunden informieren.
- c) Priorisierung von Support-Services. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand umgehend Support-Services in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität automatisch an die zuständigen Mitarbeiter bei SISW eskaliert. Der Kunde muss jeden Incident Report in Übereinstimmung mit den folgenden Prioritätsklassen und der Auswirkung auf sein Unternehmen klassifizieren. Falls der Kunde keine Prioritätsklasse festlegt, wird sie standardmäßig als „Gering“ betrachtet. SISW legt die Prioritätsklassen von Incidents abschließend fest, die wie folgt definiert sind:
  - **Kritisch**  
Das Produktionssystem bzw. die Implementierung ist derzeit nicht funktionsfähig. Die kontinuierliche Nutzung einer oder mehrerer kritischer Funktionen des Produkts/der Implementierung ist nicht möglich und verhindert die normale Nutzung oder Implementierung. Es gibt schwerwiegende Auswirkungen auf entscheidende Geschäftsprozesse und die Nutzung auf einem Produktionssystem oder Implementierungsprozesssystem. Das Problem ist zeitkritisch und verursacht eine Unterbrechung der Produktion oder Implementierung. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit kritischer Priorität beträgt vier (4) Stunden bei den Bronze/Standard-Support-Levels.
  - **Hoch**  
Ein schwerwiegender Funktionsverlust des Produktionssystems oder der Implementierung, das System bleibt jedoch betriebsbereit. Das Problem ist zeitkritisch und kann eine sofortige Funktionsunterbrechung verursachen. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit hoher Priorität beträgt acht (8) Stunden bei den Bronze/Standard-Support-Levels.
  - **Allgemein**  
Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß. Geschäftsprozesse werden fortgesetzt und die Auswirkungen sind gering oder es besteht ein Workaround. Das Problem kann zeitkritisch sein, verursacht jedoch keine direkte Arbeitsunterbrechung und die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit allgemeiner Priorität beträgt zwei (2) Tage bei den Bronze/Standard-Support-Levels.
  - **Gering**  
Eine Anfrage oder Frage zu allgemeinem Support oder Informationen über ein Produkt. Es gibt keine Arbeitsunterbrechung und der Betrieb kann uneingeschränkt fortgesetzt werden. Dies umfasst Anfragen nach einem neuen Feature oder neuer Funktionalität im bestehenden Produkt oder einem Feature, das für die langfristige Funktionalität wichtig ist. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit geringer Priorität beträgt fünf Tage bei den Bronze/Standard-Support-Levels.

7.2.4 Registrierung der Pflege. SISW wird dem Kunden im Rahmen des Order Form eine Vertragsnummer bereitstellen. Diese Nummer ist erforderlich für die Registrierung als Ansprechpartner für Pflegeservices.