

SUPPORT AND MAINTENANCE ADDENDUM

1. DEFINITIONEN

„Hosted Software“ meint eine separate Einzelinstanz einer Software, die von MAPP gehosted und betrieben und nur vom Auftraggeber per Fernzugriff genutzt wird („Single-Tenant“).

„On-Premise Software“ meint Software, die beim Auftraggeber oder im Rechenzentrum des Auftraggebers installiert und betrieben und somit nicht von MAPP gehosted und betrieben wird.

„SaaS“ steht für „Software as a Service“ und beschreibt das zentralisierte Hosting einer Software durch MAPP, die von mehreren Auftraggebern per Fernzugriff genutzt wird („Multi-Tenant“).

„MAPP Software“ bezieht sich auf die MAPP Marketing Applications Standardsoftware, die einem Kunden auf Basis eines Vertrages, der dieses Addendum referenziert, zur Verfügung gestellt wird, nicht jedoch auf kundenspezifische Anpassungen, Modifikationen und Customizations.

„Werktag“ meint einen Tag, der weder Samstag, noch Sonntag ist, noch ein Feiertag am Ort der Niederlassung von MAPP.

2. SUPPORT AND SOFTWAREPFLEGE

- 2.1 Support und Softwarepflege umfassen Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der MAPP Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der MAPP Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der MAPP Software, um die Funktionsfähigkeit der MAPP Software zu gewährleisten.
- 2.2 Maßgeblich für die Erbringung von Support und Softwarepflege sind der Customer Services Support Guide und MAPPs technische Support-Policies, die MAPP in pflichtgemäßem Ermessen nach vorheriger Mitteilung an einen Supportkoordinator des Auftraggebers anpassen kann. Die jeweils aktuelle Version des Customer Services Support Guides und der technischen Support-Policies können über das Customer Services-Portal von MAPP abgerufen werden.
- 2.3 Support und Softwarepflege erstrecken sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der MAPP Software, soweit diese verursacht wurden durch (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch, unsachgemäße Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting oder durch Modifikationen, die nicht von MAPP oder einem Subunternehmer von MAPP vorgenommen wurden, (ii) Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der MAPP Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der von MAPP vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen; (iii) Modifikationen an der MAPP Software, die nicht von MAPP durchgeführt oder genehmigt wurden; (iv) Handlungen Dritter; (v) Produkte von Drittanbietern, die nicht Gegenstand eines Softwarepflege-/Wartungsvertrages mit MAPP sind; und/oder (vi) höhere Gewalt.
- 2.4 Support und Softwarepflege erstrecken sich nur auf die MAPP Software und nicht auf sonstige Hardware- oder Softwareprodukte. Falls MAPP Support und Softwarepflege hinsichtlich eines Problems erbringt, das nicht durch die MAPP Software, sondern durch ein sonstiges Hardware- oder Softwareprodukt verursacht wurde, oder wenn der für die ordnungsgemäße Erbringung von Support und Softwarepflege durch MAPP erforderliche Aufwand durch ein sonstiges Hardware- oder Softwareprodukt erhöht wird, ist MAPP berechtigt, den Aufwand für solche zusätzlichen Leistungen entsprechend der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen. Wenn nach MAPPs begründeter Meinung, die Erbringung von Support und Softwarepflege durch sonstige Hardware- oder Softwareprodukte erschwert oder beeinträchtigt wird, wird MAPP den Auftraggeber entsprechend informieren und der Auftraggeber wird die entsprechenden sonstigen Hardware- oder Softwareprodukte unverzüglich auf eigene Kosten und eigene Gefahr entfernen. Ausschließlich der Auftraggeber ist für die Kompatibilität und Funktion sonstiger Hardware- oder Softwareprodukte im Zusammenspiel mit der MAPP Software verantwortlich.
- 2.5 Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung muss der Auftraggeber eine Priorität entsprechend der unten definierten Kriterien angeben. Sollte der Auftraggeber keine Priorität angeben, wird MAPP dies in pflichtgemäßem Ermessen übernehmen. MAPP kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen.
- 2.6 MAPP gewährleistet für Support und Softwarepflege die unten angegebenen Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Die unten angegebenen Uhrzeiten beziehen sich auf die EST (Eastern Standard Time) für amerikanische Kunden, auf AEST (Australian Eastern Standard Time) für Kunden aus APJ (Asia Pacific and Japan) und auf CET (Central European Time) für Kunden aus EMEA (Europe, Middle East and Africa).

Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (telefonisch oder elektronisch) und der ersten Rückmeldung (telefonisch oder elektronisch) von MAPP. Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

Priorität	Erreichbarkeitszeiten	Reaktionszeit
-----------	-----------------------	---------------

<p>Priorität 1 (hoch) Eine Störung der Priorität 1 ist gegeben, wenn ein Problem vorliegt, das die Nutzung der MAPP Software unmöglich macht, mithin ein gravierender Mangel an der MAPP Software, aufgrund dessen der Auftraggeber auf sein Produktivsystem nicht zugreifen kann oder aufgrund dessen eine Beeinträchtigung besteht, die eine Nutzung des Produktivsystems des Auftraggebers unmöglich macht.</p>	<p>24h Stunden am Tag, 7 Tage die Woche</p>	<p>2 Stunden</p>
<p>Priorität 2 (mittel) Eine Störung der Priorität 2 ist gegeben, wenn ein Problem vorliegt, das erhebliche Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe bzw. die Produktivität des Auftraggebers hat, allerdings eine eingeschränkte Nutzung der MAPP Software zulässt. Eine Störung der Priorität 2 ist eine Störung der MAPP Software, bei dem das Kundensystem nur mit stark eingeschränkter Leistungsfähigkeit nutzbar ist. Ein Workaround ist nicht möglich oder stellt keine annehmbare (Übergangs-)Lösung dar.</p>	<p>Mo. – Fr. 9 – 18 Uhr (an Werktagen)</p>	<p>Nächster Werktag</p>
<p>Priorität 3 (niedrig) Eine Störung der Priorität 3 ist gegeben, wenn ein Problem vorliegt, das lediglich vernachlässigbare Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe bzw. die Produktivität des Auftraggebers hat. Für eine Störung der Priorität 3 gibt es üblicherweise einen verhältnismäßig einfachen Workaround. Als Priorität 3 werden auch Anfragen des Auftraggebers hinsichtlich der Dokumentation bzw. zur Bedienung der MAPP Software eingestuft.</p>	<p>Mo. – Fr. 9 – 18 Uhr (an Werktagen)</p>	<p>Nächster Werktag</p>

- 2.7 Vertraglich vereinbarte geographische Restriktionen hinsichtlich der Datenverarbeitung haben Auswirkungen auf die oben angegebenen Erreichbarkeitszeiten. In diesem Fall kann MAPP bestimmte globale Ressourcen nicht für die Leistungserbringung und für Support und Softwarepflege einsetzen, wodurch sich die Erreichbarkeitszeiten auf Mo- - Fr. 9 – 18 Uhr (an Werktagen) anstelle von 24h Stunden am Tag, 7 Tage die Woche reduzieren.
- 2.8 MAPP ist stets bemüht, und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenster Art sein und mannigfaltige Ursachen haben können. MAPP wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.
- 2.9 Zur Ermöglichung von Support und Softwarepflege gewährt der Auftraggeber MAPP umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die MAPP Standardsoftware.
- 2.10 Der Auftraggeber definiert einen oder mehrere interne Supportkoordinatoren. Alle Nutzer der MAPP Software werden instruiert, alle Fragen hinsichtlich der Nutzung der MAPP Software und sämtliche Störungsmeldungen über den/die Supportkoordinator(en) an MAPP zu stellen. Der/die Supportkoordinator(en) müssen im Umgang mit der MAPP Software geschult sein. Ausschließlich der/die Supportkoordinator(en) sind berechtigt, MAPP hinsichtlich Support und Softwarepflege zu kontaktieren bzw. Störungen zu melden.
- 2.11 MAPP wird Support und Softwarepflege für Major Releases und Minor Releases der MAPP Software nicht weniger als 36 Monate ab allgemeiner Verfügbarkeit eines Major bzw. Minor Releases erbringen. Major Releases und Minor Releases werden für mindestens 24 Monate ab allgemeiner Verfügbarkeit zur Verfügung gestellt. Allgemein verfügbar ist ein Major Release bzw. Minor Release an dem Tag, an dem es für alle Nutzer, unabhängig von Sprachversion und Medien, verfügbar ist.

Releases werden üblicherweise im Format „X.Y.Z.n“ benannt, wobei „X“ ein Major Release, „Y“ ein Minor Release, „Z“ ein Release zur bloßen Softwarepflege und „n“ ein Patch-Release kennzeichnet. Ein „Major Release“ ist die Veröffentlichung einer neuen Version der MAPP Software, die wesentliche neue Funktionen und/oder wesentliche Verbesserungen oder Veränderungen enthält, ein „Minor Release“ ist die Veröffentlichung einer neuen Version der MAPP Software, die lediglich kleinere Verbesserungen oder Veränderungen des jeweiligen Major Releases enthält. Ein „Release zur bloßen Softwarepflege“ enthält lediglich Verbesserungen und Korrekturen für Mängel der MAPP Software und ein „Patch Release“ enthält dringend vorzunehmende Verbesserungen und Korrekturen für kritische Mängel der MAPP Software. Unter „Release“ im Sinne dieser Definition sind nicht neue oder zusätzliche Softwareprodukte zu verstehen, die von MAPP separat lizenziert werden und auch nicht Versionen der MAPP Software für andere Betriebssysteme als das Betriebssystem, auf das die MAPP Software ausgelegt ist.
- 2.12 Software, die als SaaS lizenziert wird, wird dem Auftraggeber in ihrem jeweils aktuellen Release von MAPP zur Verfügung gestellt.
- 2.13 Für Hosted Software ist MAPP berechtigt, aber nicht verpflichtet, neue Releases nach Veröffentlichung des jeweiligen Releases in die MAPP Software einzupflegen bzw. die MAPP Software auf das neue Release upzugraden. Das Einpflegen von neuen Releases und die Migration von Daten und kundenspezifische Anpassungen, Modifikationen und Customizations auf neue Releases kann die entgeltliche Beauftragung von Professional Services im Rahmen eines schriftlichen Auftrags („Statement of Work“) erforderlich machen. In diesem Fall wird MAPP neue Releases nur in die

MAPP Software einpflegen bzw. die MAPP Software auf das neue Release upgraden, wenn dies vom Kunden ausdrücklich beauftragt wird.

- 2.14 Für On-Premise Software wird MAPP neue Releases nach Veröffentlichung des jeweiligen Releases in Abstimmung mit dem Auftraggeber in die MAPP Software einpflegen bzw. die MAPP Software auf das neue Release upgraden. Das Einpflegen von neuen Releases, Migration von Daten und kundenspezifische Anpassungen, Modifikationen und Customizations auf neue Minor Releases und Major Releases kann die entgeltliche Beauftragung von Professional Services im Rahmen eines schriftlichen Auftrags („Statement of Work“) erforderlich machen.