



**Bosch Sicherheitssysteme GmbH** ("Bosch") entwickelt, vertreibt und lizenziert Softwareprodukte für die Anwendung in Video-, Einbruchmelde-, Brandschutz-, Zutrittskontroll- und Sicherheitssystemen. Der Software-Wartungsvertrag von Bosch (der "Vertrag") enthält die Bedingungen, unter denen Bosch die (im Vertrag definierten) "Wartungsdienstleistungen" für die "Software" erbringen wird.

Der vorliegende Anhang zur Service-Level-Vereinbarung (der "Anhang") ist eine Ergänzung zum Vertrag und Bestandteil des Vertrages und legt Umfang, Einzelheiten und Abhängigkeiten der von Bosch für einen Systemintegrator ("Kunde") des Softwareproduktes ("Software") von Bosch bereitzustellenden Wartungsdienstleistungen dar. Die Bereitstellung von Wartungsdienstleistungen gemäß dem Vertrag unterliegt den Bedingungen dieses Anhangs und ist daran gebunden.

Bosch erbringt Wartungsdienstleistungen für die Software nur für Kunden, die eine gültige Benutzerlizenz für die Software gemäß Vertrag erworben haben.

Die in dem Vertrag definierten Begriffe haben dieselbe Bedeutung, wenn sie im vorliegenden Anhang verwendet werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

**1. Wartungsdienstleistungen.** Die Wartungsdienstleistungen umfassen

- 1.1 Fehlerbehebung ("Support-Dienstleistungen") und
- 1.2 Herausgabe neuer Software-Versionen

**2. Support.**

2.1 Die Support-Dienstleistungen beinhalten die Analyse und Korrektur eines (nachstehend definierten) "Fehlers" in der Software.

2.2 Ein "Fehler" ist eine "reproduzierbare" (nachstehend definierte) Störung oder Problem in der Software, welche(s) bewirkt, dass die Software in einer Weise funktioniert, die sich erheblich von der Beschreibung in der anwendbaren Dokumentation unterscheidet.

2.3 "Reproduzierbar" bedeutet, dass das Problem, das den Fehler verursacht, erneut auftritt, wenn die Bedienung und Konfiguration der beim Kunden eingerichteten Softwareversion im Support-Center von Bosch erneut auftritt, was darauf hindeutet, dass das Problem eher durch einen Programmfehler (Bug) oder ein anderes softwareeigenes Problem als durch die spezifische Kundenumgebung oder die spezifische Nutzung durch den Kunden verursacht wird.

2.4 Bei Zweifeln an der Eigenschaft der Reproduzierbarkeit eines Problems wird Bosch in der Regel die Leistungen erbringen, als handele es sich um ein reproduzierbares Problem (d. h. ohne zusätzliche Gebühr), jedoch vorausgesetzt, dass, falls sich ein Problem zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Analyse oder Lösung als nicht reproduzierbar erweist, die fortgesetzten Lösungsbemühungen durch Bosch davon abhängen, dass der Kunde einwilligt, die dann bei Bosch gültigen Gebühren und Entgelte für diese Bemühungen zu bezahlen.

2.5 Erweist sich ein Problem nach einer ersten Analyse als nicht reproduzierbar, kann sich Bosch immer noch entscheiden, den Kunden bei der Lösungsfindung zu unterstützen, jedoch ist Bosch vertraglich nicht dazu verpflichtet und berechtigt, zusätzliche Gebühren in Rechnung zu stellen. Diese fortgesetzte Unterstützung durch Bosch setzt voraus, dass der Kunde einwilligt, die dann bei Bosch gültigen Gebühren und Entgelte für diese Bemühungen zu bezahlen.

2.6 Wird nach der Endanalyse festgestellt, dass ein Problem reproduzierbar ist (selbst wenn es nach der ersten Erfassung als nicht reproduzierbar erschien), berechnet Bosch keine derartigen zusätzlichen Gebühren.

**3. Unterschiedliche Fehlerstufen.** Fehler sind gemäß ihrer definierten Schwere in die folgenden vier (4) Schweregrade einzustufen:

**3.1 Schweregrad 1 (kritisch).** Ein Fehler mit Schweregrad 1 liegt vor, wenn die Software in der Produktionsumgebung vollständig ausfällt oder eine wichtige Software-Funktion gar nicht arbeitet bzw. kein Zugriff darauf besteht und keine Problemumgehung verfügbar ist.

**3.2 Schweregrad 2 (hoch).** Ein Fehler mit Schweregrad 2 liegt vor, wenn die Software in der Produktionsumgebung erheblich beeinträchtigt ist (z. B. Verlust oder Verschlechterung einer wesentlichen Funktionalität), wodurch die Software erheblich weniger leistet, als in der anwendbaren Dokumentation beschrieben ist oder wenn die Software in einer Test- oder Backup-Umgebung vollständig ausfällt bzw. eine wichtige Software-Funktion gar nicht arbeitet oder kein Zugriff darauf besteht und keine Problemumgehung verfügbar ist.

**3.3 Schweregrad 3 (mittel).** Ein Fehler mit Schweregrad 3 liegt vor, wenn bei der Software in der Produktionsumgebung ein technisches oder ein Funktionsproblem auftritt, eine temporäre Problemumgehung jedoch verfügbar ist oder die Software in einer Test- oder Backup-Umgebung erheblich beeinträchtigt ist (z. B. Verlust oder Verschlechterung einer wesentlichen Funktionalität), was dazu führt, dass die Software wesentlich weniger leistet, als in der anwendbaren Dokumentation beschrieben ist.

**3.4 Schweregrad 4 (gering).** Ein Fehler mit Schweregrad 4 liegt vor, wenn ein Problem besteht, das die Verbesserung von Leistung oder Funktionalität betrifft oder wenn ein Problem vorliegt, für welches eine dauerhafte Problemumgehung bereitgestellt wurde.

**4. Support-Dienstleistungen.**

4.1 Fehler sind durch den Kunden über eine dafür vorgesehene Telefon-Hotline oder über eine eigens eingerichtete Support-Helpdesk-Website oder E-Mail-Adresse ("Zentraler Support") zu erfassen. Bosch wird dem Kunden die genauen Kontaktdaten für den Zentralen Support mitteilen.

4.2 Bosch wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um dem Kunden eine Lösung zur Fehlerbehebung zu liefern.

4.3 Lösungszeiten. Da Bosch vor dem Eingang der Benachrichtigung über einen Fehler vonseiten des Kunden nicht weiß, was die Ursache des Fehlers ist oder wie dieser behoben werden kann, kann sich Bosch nicht auf Lösungszeiten festlegen. Bosch wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen vornehmen, um den Fehler unter Berücksichtigung des Schweregrades des Fehlers schnellstmöglich zu beheben.

**5. Verfügbarkeit des zentralen Supports.**

5.1 Der Zentrale Support ist während der normalen Geschäftszeiten Ihres Vertriebsbeauftragten von Bosch verfügbar, außer an Wochenenden und Feiertagen.

**6. Fernzugriff und Vor-Ort-Support.**

6.1 Eine wesentliche Voraussetzung für Support-Dienstleistungen besteht darin, dass der Kunde einen Online-Fernzugriff auf die Produktionsumgebung der Software bereitstellt. Wird kein solcher Fernzugriff bereitgestellt, kann das Dienstleistungsniveau stark beeinträchtigt werden, und die Reaktionszeiten werden sich infolgedessen verzögern.

6.2 Die Standard-Support-Dienstleistungen beinhalten keinen Vor-Ort-Support. Auf schriftlichen Antrag des Kunden und vorbehaltlich der Einwilligung des Kunden, die dann bei Bosch gültigen Gebühren und Entgelte dafür zu bezahlen, kann Bosch sich bereit erklären, einen Vor-Ort-Support bereitzustellen (ist jedoch nicht dazu verpflichtet). In solchen Fällen sind alle Reise- und Unterbringungskosten zusätzlich zu den dann bei Bosch gültigen Gebühren und Entgelten in Rechnung zu stellen.

**7. Bedingungen für die Inanspruchnahme von Support-Dienstleistungen.**

7.1 Um Support-Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde:

7.1.1 eine gültige Benutzerlizenz für die Software besitzen und darf nicht gegen Bedingungen der Software-Lizenz verstoßen;

**EIN VOLLSTÄNDIGES BACKUP ALLER DATEN, DIE DER KUNDE BEHALTEN MÖCHTE, DURCHFÜHREN.**

7.1.2 alle fälligen und ausstehenden Lizenz-, Wartungs- und sonstigen, Bosch geschuldeten Gebühren tatsächlich bezahlt haben;

7.1.3 die Software streng in Übereinstimmung mit der anwendbaren Dokumentation und den Anweisungen von Bosch verwenden (einschließlich, aber nicht darauf beschränkt, der Hardware und der technologischen Umgebung sowie der von Bosch jeweils herausgegebenen Benutzungsanleitungen);

7.1.4 die Anweisungen für die Installation der neuesten Software-Version wie im vorliegenden Dokument dargelegt und zum jeweiligen Zeitpunkt durch Bosch unterwiesen befolgen;

7.1.5 sicherstellen, dass die Software nur von Personal des Kunden, das in der Anwendung der Software entsprechend qualifiziert und geschult ist, verwendet wird;

7.2 Bosch ist berechtigt, den Kunden aufzufordern, den Mitarbeitern, die die Software verwenden, ein Mindestmaß an Schulungs- und Zertifizierungsanforderungen aufzuerlegen, um auf dem oben genannten neuesten Stand zu sein.

7.3 Stellt sich zu dem Zeitpunkt, wenn der Kunde den Zentralen Support kontaktiert, heraus, dass der Kunde eine oder mehrere der oben genannten Bedingungen nicht erfüllt, ist Bosch berechtigt (jedoch nicht dazu verpflichtet), die Bereitstellung von Support-Dienstleistungen von der Zahlung zusätzlicher Gebühren und Entgelte abhängig zu machen.

7.4 Stellt sich zu dem Zeitpunkt, wenn der Kunde den Zentralen Support kontaktiert, heraus, dass das zu erfassende Problem durch eine neue Version gelöst wurde (entweder Major oder Minor Release, einschließlich Fixes und Hot Patches), die bereits durch Bosch allgemein zugänglich gemacht wurde, dann muss der Kunde zunächst diese Version implementieren, bevor Bosch irgendwelche Support-Dienstleistungen erbringt.

7.5 Folgendes ist in den Software-Support-Dienstleistungen nicht enthalten ("Nicht im Leistungsumfang enthaltene Dienstleistungen"):

7.5.1 Datenwiederherstellung;

7.5.2 Support bei Problemen, die nicht reproduzierbar sind oder anderweitig nicht als Fehler qualifiziert werden können;

7.5.3 Support von Schnittstellen;

7.5.4 Support von kundenspezifischer Entwicklungssoftware;

7.5.5 Support der technologischen Umgebung, in der die Software installiert ist;

7.5.6 Support von Hardware (Bosch-Kameras oder andere Teile der Hardwarekonfiguration von Bosch werden durch separate Verträge abgedeckt und sind ausdrücklich von den Software-Support-Dienstleistungen ausgenommen); und

7.5.7 Support von Fremdsoftware.

7.6 Auf Anforderung des Kunden kann Bosch die Bereitstellung nicht im Leistungsumfang enthaltener Dienstleistungen übernehmen, (ist jedoch nicht dazu verpflichtet), vorausgesetzt, der Kunde willigt ein, die dann bei Bosch gültigen Gebühren und Entgelte für Zeitaufwand und Materialien zu bezahlen. Derartige nicht im Leistungsumfang enthaltene Dienstleistungen werden auf der Grundlage eines vertretbaren Aufwandes bereitgestellt, ohne jegliche Verpflichtung hinsichtlich Reaktions- oder Lösungszeiten.

## **8. Neue Versionen.**

8.1 Bosch stellt dem Kunden neue Versionen der Software zur Verfügung, sobald diese für ähnlich aufgestellte Kunden durch Bosch "allgemein zugänglich" gemacht werden. Neue Versionen werden Kunden mit gültigen Wartungsverträgen ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt.

8.2 Die Implementierung (z. B. Installation, Lizenzaktivierung und Konfiguration) neuer Versionen ist nicht in den Wartungsdienstleistungen enthalten. Wünscht der Kunde, solche Implementierungsdienstleistungen zu erhalten, müssen diese separat bestellt werden.

**8.3 OBWOHL BOSCH WIRTSCHAFTLICH ANGEMESSENE ANSTRENGUNGEN UNTERNEHMEN WIRD, UM DIE ABWÄRTSKOMPATIBILITÄT ZWISCHEN VERSIONEN (RELEASES) SICHERZUSTELLEN, GEWÄHRLEISTET BOSCH KEINE VOLLSTÄNDIGE ABWÄRTSKOMPATIBILITÄT, UND DIE IMPLEMENTIERUNG EINER NEUEN VERSION KANN ZU DATENVERLUST FÜHREN. DER KUNDE SOLLTE VOR DER IMPLEMENTIERUNG EINER NEUEN VERSION**