

WinMagic Softwarelizenz- und Servicevereinbarung

WICHTIG – DAS VORLIEGENDE DOKUMENT IST EINE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND WINMAGIC CORP. („WinMagic“)

ANNAHME DER VEREINBARUNG: Wenn Sie „Ich stimme zu“ auswählen oder am Ende dieser Vereinbarung unterzeichnen oder wenn Sie die Software und/oder andere Lizenzierte Materialien (nachfolgend definiert) verwenden, bestätigen Sie, dass Sie die Gelegenheit hatten, diese Softwarelizenzvereinbarung („**Vereinbarung**“) zu lesen, dass Sie diese verstanden haben und ihr zustimmen. Des Weiteren bestätigen Sie, dass Sie rechtlich an die Bedingungen dieser Vereinbarung gebunden sind. Für die Zwecke dieser Vereinbarung bedeutet „**Sie**“: (i) Sie als eine Einzelperson, wenn Sie die Software für Ihren privaten Gebrauch bzw. für den Gebrauch als alleiniger Besitzer bestellt haben; oder (ii) die Firma, Institution, Partnerschaft, Organisation oder sonstige juristische Person, in deren Namen die Software bestellt wurde und in deren Auftrag Sie als Einzelperson agieren. Wenn Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung nicht zustimmen oder sich nicht damit einverstanden erklären, durch die Bedingungen dieser Vereinbarung gebunden zu sein, müssen Sie „Ich stimme nicht zu“ auswählen (und dürfen am Ende dieser Vereinbarung nicht unterzeichnen. In diesem Fall gilt: (iii) WinMagic widerruft hiermit alle Interessen oder Rechte, die Ihnen im Zusammenhang mit den Lizenzierten Materialien bereits gewährt wurden; (iv) die Installation bzw. Nutzung der Lizenzierten Materialien ist Ihnen nicht gestattet; und (v) Sie müssen die Lizenzierten Materialien unwiederherstellbar von Ihrem/Ihren Computer(n) entfernen.

ANWENDUNG UND VORRANG DER BEDINGUNGEN: Die Bedingungen dieser Vereinbarung gelten unabhängig von und haben Vorrang gegenüber jeglichen Bedingungen, die Ihnen von WinMagic oder einem Wiederverkäufer von WinMagic in einer beliebigen Bestellung oder einem beliebigen Angebot („**Bestellung**“) zuvor übermittelt wurden.

1. LIZENZIERTE MATERIALIEN: Mit der Nutzung in dieser Vereinbarung bedeutet der Begriff „**Software**“ den maschinenlesbaren Objektcode der Verschlüsselungssoftware WinMagic SecureDoc™, SecureDoc™ CloudSync oder SecureDoc™ CloudVM (einschließlich aller Varianten, Modifikationen, Erweiterungen, Updates, Releases, Editionen, Kopien und Versionen), die Ihnen in der Folge Ihrer Bestellung zur Verfügung gestellt wird. Dies beinhaltet: (i) jede Software im Besitz von Dritten mit Ausnahme von Open-Source-Software, die in der Software integriert ist („**Software von Dritten**“); jedoch ohne (ii) jegliche Open-Source-Software die in die Software integriert ist, sie begleitet oder mit ihr vertrieben wird („**Open-Source-Software**“). „**Dokumentation**“ bedeutet die Bedienungsanleitungen und sonstige Dokumentation, die von WinMagic veröffentlicht und Ihnen zum Download mit der Software zur Verfügung gestellt wird. „**Lizenzierte Materialien**“ bedeutet die Software und die Dokumentation gemeinsam.

2. TITEL: Die Lizenzierten Materialien werden Ihnen nicht verkauft. Sie erhalten lediglich eine Lizenz unter den Bedingungen dieser Vereinbarung. Die Lizenzierten Materialien und alle damit zusammenhängenden Schutzrechte, einschließlich jeglicher damit im Zusammenhang stehender Betriebsgeheimnisse, Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte oder anderer Rechte geistigen Eigentums, die für die Lizenzierten Materialien gelten oder sich daraus ableiten lassen, befinden sich im Besitz von WinMagic und verbleiben ohne Ausnahme das alleinige und exklusive Eigentum von WinMagic. Die Lizenzierten Materialien werden durch diese Vereinbarung sowie durch Urheberrechte in Kanada, den USA und anderen Ländern und anwendbare Abkommen geschützt.

3. LIZENZBEWILLIGUNG: WinMagic gewährt Ihnen hiermit auf der Grundlage der Bedingungen dieser Vereinbarung eine nicht exklusive, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und nicht abtretbare Lizenz zum Download der Dokumentation sowie zum Download, zur Installation und Nutzung (d. h. ausführen und damit arbeiten) der Software: (i) ausschließlich im Objekt-Code-Format ; (ii) ausschließlich für genehmigte Installationen; (iii) ausschließlich für berechnete Nutzer; und (iv) ausschließlich während der Laufzeit, einschließlich, wie zutreffend, jeder verlängerten Abonnementlaufzeit; (die „**genehmigte Nutzung**“).

4. DEFINITIONEN: Die folgenden groß geschriebenen Begriffe haben die nachfolgenden definierten Bedeutungen:

- (a) „**Arbeitstage**“ bedeutet Wochentage (von Montag bis Freitag), ausgenommen sämtliche gesetzliche, öffentliche und sonstige allgemein anerkannte Feiertage in der für Sie geltenden Rechtsprechung.
- (b) „**Bestätigungsdatum**“ bedeutet das Datum, an dem Sie (einen) Link(s) erhalten, der/die Ihnen den Download der Lizenzierten Materialien erlaubt/erlauben.

- (c) **„Endpunkte“** bedeutet jedes Gerät, einschließlich Desktop-Computer, Laptop, Tablet, Mobiltelefon, virtuelle Maschine oder Server (einschließlich virtuelle Maschinen oder Server, die von Dritten in der Cloud gehostet werden), die sich in Ihrem Besitz befinden, von Ihnen geleast, gemietet wurden oder auf andere Art und Weise von Ihnen oder berechtigten Nutzern genutzt werden.
- (d) **„Beinhalten“**, **„beinhaltet“** und **„beinhaltend“** bedeuten, falls zutreffend, „beinhalten ohne Einschränkungen“, „beinhaltet ohne Einschränkungen“ oder „ohne Einschränkungen beinhaltend“. Diese Begriffe dürfen nicht dahingehend ausgelegt werden, dass sie eine allgemeine Aussage, der sie folgen, auf spezifische oder ähnliche Punkte, die ihnen unmittelbar folgen beschränken.
- (e) **„Auftragsbestätigung“** bedeutet die E-Mail oder jegliche andere Mitteilung, die Ihnen von WinMagic gesendet wird, und in der Ihnen (ein) Link(s) zum Download der Lizenzierten Materialien zur Verfügung gestellt werden, und in der Ihr Name, die anwendbare Anzahl genehmigter Installationen, die Laufzeit (die Abonnementlaufzeit oder die fortwährende Lizenzlaufzeit, je nachdem, was zutrifft), die Gebühren (Abonnementsgebühren oder Gebühren für die fortwährende Lizenz, wie zutreffend), der Umfang der Supportservices (Premium- oder Standard-Support, wie zutreffend), und im Fall einer fortwährenden Lizenz, die betreffende Laufzeit und die entsprechende Gebühr für die Supportservices.
- (f) **„Genehmigte Installationen“** bedeutet Installation einer einzelnen Kopie der Software, die auf der Anzahl Endgeräte läuft, auf denen die Software gemäß Ihrer Auftragsbestätigung installiert werden darf.
- (g) **„Berechtigte Nutzer“** bedeutet Ihre Mitarbeiter, Vertragsnehmer und andere Parteien, wie zwischen Ihnen und WinMagic schriftlich vereinbart.
- (h) **„Reguläre Geschäftszeiten“** bedeutet die Standard-Geschäftszeiten (8:00-17:00 Uhr) an Arbeitstagen in Ihrer Zeitzone.

5. OPEN-SOURCE-SOFTWARE: Wie Ihnen geliefert oder zur Verfügung gestellt, kann die Software in Verbindung mit Open-Source-Software arbeiten. Wo zutreffend, bildet solche Open-Source-Software ein separates und von der Software unabhängiges Softwareprogramm und wird als solches vertrieben, auch wenn solche Open-Source-Software für Vertriebszwecke mit der Software gebündelt wurde. In allen Fällen unterliegt die Open-Source-Software den Bedingungen der entsprechenden Open-Source-Lizenzen und den Hinweisen unter der folgenden URL: www.winmagic.com/other-licenses-open-source („Open-Source-Lizenzen“). Mit Ihrer Zustimmung, dass Sie durch diese Vereinbarung in Übereinstimmung mit den oben im Abschnitt „Annahme der Vereinbarung“ festgelegten Bestimmungen gebunden sind, stimmen Sie den Bedingungen der jeweiligen Open-Source-Lizenzen zu, soweit diese im Zusammenhang mit der Open-Source-Software stehen.

6. EINESCHRÄNKTE NUTZUNG: Sie dürfen: (a) die Software nicht rückwärts entwickeln, dekompileieren oder deassembeln oder auf andere Art und Weise versuchen, den Sourcecode der Software zu ermitteln; (b) die Software nicht modifizieren oder etwas daraus ableiten oder die gesamten Lizenzierten Materialien oder Teile davon mit anderen Programmen zusammenführen; (c) die Lizenzierten Materialien nicht an andere Personen als die berechtigten Nutzer verkaufen, abtreten, vertreiben, verleasen, vermieten oder diesen Personen eine Unterlizenz darauf gewähren (egal ob aus kommerziellen Gründen, um Profit zu erzielen oder auf andere Art und Weise); (d) die Lizenzierten Materialien nicht als Serviceunternehmen oder im Rahmen einer Dienstleistung für Dritte verwenden; (e) keine Download-, Installations-, Kopier-, Zugriff- oder Anwendungsschutzgeräte oder -mechanismen in den Lizenzierten Materialien verändern, umgehen oder überschreiben; (f) keine für die Überwachung oder Verifizierung der Installation, des Zugriffs auf oder die Nutzung der Lizenzierten Materialien implementierten Geräte oder Mechanismen verändern, umgehen oder überschreiben; (g) die Lizenzierten Materialien auf andere Art als in Übereinstimmung mit der genehmigten Nutzung verwenden oder auf andere Art als ausdrücklich durch diese Vereinbarung genehmigt mit den Lizenzierten Materialien interagieren; (h) keine Daten erfassen oder Tätigkeiten zu Zwecken ausführen, die im Wettbewerb mit den Lizenzierten Materialien oder mit WinMagic stehen; (i) nicht versuchen, vorstehend in diesem Abschnitt Eingeschränkte Nutzung beschriebene Aktivitäten auszuführen. (j) Sie müssen bei der Nutzung der Lizenzierten Materialien zu jeder Zeit alle anwendbaren lokalen, Provinz-, Staats-, Bundes- und internationalen Gesetze einhalten; und (k) Sie müssen angemessene Maßnahmen durch Vereinbarung mit allen berechtigten Nutzern oder auf andere Art und Weise einleiten, um sicherzustellen, dass alle berechtigten Nutzer die Bedingungen dieser Vereinbarung einhalten. Die Software darf für genehmigte Installationen und ein Mal für Backup- und Archivzwecke kopiert werden. Jegliche Einschränkungen bezüglich Ihrer Nutzung von Open-Source-Software unterliegt den jeweiligen Open-Source-Lizenzen.

7. AUDITRECHTE: Sie erklären sich bereit, dass WinMagic, nach Mitteilung an Sie, berechtigt ist, zu überprüfen, dass Sie diese Vereinbarung einhalten und dass Sie WinMagic den dafür erforderlichen Zugang gewähren, damit WinMagic eine solche Überprüfung vollständig und prompt durchführen kann. Sämtliche Kosten im Zusammenhang mit dieser Überprüfung werden von WinMagic übernommen, es sei denn, die Überprüfung ergibt einen wesentlichen Verstoß gegen die Bedingungen der Vereinbarung. Sie erklären hiermit, dass Sie in einem solchen Fall alle Kosten und

Ausgaben bezahlen, die WinMagic im Zusammenhang mit einer solchen Überprüfung entstehen. Des Weiteren erklären Sie, dass Sie darüber hinaus sämtliche Kosten für die Abschaffung Ihres Verstoßes gegen diese Vereinbarung bezahlen. Überprüfungen finden während der regulären Arbeitsstunden statt und WinMagic bemüht sich, negative Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb mit angemessenen Mitteln zu vermeiden.

8. GEBÜHREN: Sie bezahlen die Gebühren in Höhe des zwischen Ihnen und WinMagic oder dem Wiederverkäufer von WinMagic vereinbarten Betrags (die „**Gebühren**“) wie folgt:

- (a) im Fall der Gewährung einer fortwährenden Lizenz die Einmal-Lizenzgebühren für eine fortwährende Lizenzlaufzeit (die „**Gebühr für eine fortwährende Lizenz**“) und die Gebühre für Supportservices für jede Supportservicelaufzeit (die „**Gebühr für Supportservices**“); oder
- (b) im Fall einer nicht fortwährenden Lizenz die Abonnementsgebühren für jede Abonnementslaufzeit (die „**Abonnementsgebühr**“).

Wenn Sie WinMagic die Gebühr für eine fortwährende Lizenz bezahlt haben und somit für die Software nicht in Form einer Abonnementsgebühr bezahlt haben, entstehen Ihnen im Fall einer teilweisen oder vollständigen Aussetzung und daraus folgenden anschließenden Wiedereinsetzung Ihrer Supportservices zusätzliche Kosten für die Wiedereinsetzung. Wiedereinsetzungsgebühren bestehen aus retroaktiven Gebühren für ausgesetzte Zeiträume, die anteilig der letzten bezahlten Laufzeit für Support entsprechen, um den ausgesetzten Zeitraum abzudecken plus einer von WinMagic festgelegten Verwaltungsgebühr. Sie sind nicht berechtigt, Supportservices zu dieser Gebührenstruktur wiedereinzusetzen, wenn die Supportservices drei (3) Jahre oder länger ausgesetzt waren. In solchen Situationen müssen Sie eine Gebühr bezahlen, die mindestens dem Originalkaufpreis der Softwarelizenz (für die ursprüngliche Anzahl an Lizenzen) entspricht, plus mindestens ein Jahr Support.

Im Fall der Beendigung dieser Vereinbarung aufgrund eines Verstoßes durch WinMagic wird WinMagic Ihnen die Gebühren für die dann aktuelle Laufzeit der Supportservices bzw. die Abonnementsgebühren für die dann aktuelle Abonnementlaufzeit anteilig erstatten. Jegliche andere Beendigung führt dazu, dass sämtliche im Voraus von Ihnen bezahlten Gebühren für Supportservices oder Abonnementsgebühren verfallen, sofern nicht ausdrücklich anderes in dieser Vereinbarung festgelegt ist.

9. Zahlung:

- (a) **Anfangsgebühren:** Die Gebühren für eine fortwährende Lizenz und die ursprünglichen Supportservicegebühren (wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben) oder die ursprünglichen Abonnementsgebühren (wenn Sie eine nicht fortwährende Lizenz haben) sind komplett, ohne Abzug oder Verrechnung bei Übermittlung Ihrer Bestellung der Lizenzierten Materialien zahlbar.
- (b) **Verlängerungsgebühren:** Wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben, wird in Ihrer Auftragsbestätigung auch der Zeitraum festgelegt, für den Sie die Supportservices erhalten werden (die „**Laufzeit der Supportservices**“). Die Supportservicegebühren für jede Verlängerung der Laufzeit der Supportservices (wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben) oder die Abonnementsgebühren für jede Verlängerung der Abonnementslaufzeit (wenn Sie eine nicht fortwährende Lizenz haben) sind innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum Ihrer Rechnung für diese Gebühren zahlbar.
- (c) **Steuern:** Die Gebühren für die Lizenzierten Materialien enthalten keine fälligen lokalen, Provinz-, Staats- und Bundessteuern (andere als die Steuern auf das Einkommen von WinMagic). Sie müssen diese eventuell anfallenden Steuern zusätzlich zu den Gebühren für die Lizenzierten Materialien bezahlen.
- (d) **Nichtzahlung:** Wenn Sie einen aufgrund dieser Vereinbarung fälligen Betrag zum Fälligkeitstermin nicht bezahlen, erklären Sie hiermit, 18 % p. a. Zinsen an WinMagic zu bezahlen (oder einen aufgrund einer gesetzlichen Regelung fälligen geringeren Betrag). Der jeweils fällige Betrag wird monatlich berechnet und ist monatlich fällig, zusätzlich aller unbezahlten Beträge (einschließlich angelaufener Zinsen) bis Sie alle fälligen Beträge vollständig bezahlt haben. Alle Gebühren können nicht storniert und rückerstattet werden. WinMagic kann Ihre Lizenz aussetzen oder widerrufen oder diese Vereinbarung kündigen, ohne dass sich daraus eine Haftung für WinMagic ableiten lässt, wenn von Ihnen zu zahlenden Beträge überfällig sind .
- (e) **Wiederverkäufer:** Wenn Sie Lizenzierte Materialien über einen der Wiederverkäufer von WinMagic bestellen, können die Zahlungsbedingungen zwischen Ihnen und dem Wiederverkäufer festgelegt werden.

10. LAUFZEIT: Diese Vereinbarung tritt am Datum der Bestätigung in Kraft. Die Laufzeit entspricht dem in Ihrer Auftragsbestätigung festgelegten Zeitraum (falls zutreffend, die „**Laufzeit**“). Diese ist entweder:

- (a) die Gewährung einer fortwährenden Lizenz (die „**Laufzeit für eine fortwährende Laufzeit**“); oder
- (b) Die Gewährung einer nicht fortlaufenden Lizenz für einen bestimmten Abonnementzeitraum (die „**Abonnementslaufzeit**“).

11. VERLÄNGERUNGEN:

- (a) Wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben, verlängern sich die Supportservices am Ende der ursprünglichen Supportservicelaufzeit automatisch um eine weitere Supportservicelaufzeit derselben Dauer, es sei denn, WinMagic informiert Sie mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Beginn der nächsten Supportservicelaufzeit darüber, dass WinMagic nach alleinigem Ermessen entschieden hat, die Laufzeit nicht zu verlängern. Zur Klarstellung: Wenn Sie die für den nächsten Supportservicezeitraum fälligen Gebühren zum Fälligkeitstermin nicht bezahlt haben, oder wenn WinMagic Sie fristgemäß darüber informiert, dass die Laufzeit nicht verlängert wird, enden die Supportservices automatisch am Ende des letzten Tages des dann aktuellen Supportservicezeitraums.
- (b) Wenn Sie eine nicht fortwährende Lizenz haben, verlängert sich diese Vereinbarung am Ende der ursprünglichen Supportservicelaufzeit automatisch um weitere Abonnementslaufzeiten derselben Dauer, es sei denn, WinMagic informiert Sie mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Beginn der nächsten Abonnementslaufzeit darüber, dass WinMagic nach alleinigem Ermessen entschieden hat, die Laufzeit nicht zu verlängern. Zur Klarstellung: Wenn Sie die für die nächste Abonnementslaufzeit fälligen Gebühren zum Fälligkeitstermin nicht bezahlt haben, oder wenn WinMagic Sie fristgemäß darüber informiert, dass die Laufzeit nicht verlängert wird, enden die Supportservices automatisch am Ende des letzten Tages der dann aktuellen Abonnementslaufzeit.

12. VERLÄNGERUNGSMITTEILUNG; GEBÜHRENÄNDERUNG: WinMagic kann die Supportservicegebühren oder die Abonnementgebühren zu Beginn jeder Verlängerung erhöhen. WinMagic wird Ihnen mindestens 30 Tage vor der automatischen Verlängerung Ihrer Supportservicelaufzeit oder Ihrer Abonnementslaufzeit gegebenenfalls eine Verlängerungsmitteilung senden. Diese wird gegebenenfalls einen Verweis auf eine Erhöhung der geltenden Gebühren enthalten, die für zukünftige Zeiträume gelten wird. Sofern Sie WinMagic vor Beginn der nächsten Supportservicelaufzeit bzw. der nächsten Abonnementslaufzeit nicht mitteilen, dass Sie keine Verlängerung der Laufzeit wünschen (die „**Nicht-Verlängerungs-Mitteilung**“): (i) erfolgt die Verlängerung automatisch; und (ii) es wird davon ausgegangen, dass Sie jeglicher Gebührenerhöhung vorbehaltlos zustimmen. Wenn Sie einer Ihnen von WinMagic mitgeteilten Gebührenerhöhung nicht zustimmen oder wenn Sie aus anderen Gründen Ihre Supportservicelaufzeit bzw. Abonnementslaufzeit nicht verlängern wollen, müssen Sie WinMagic eine Nicht-Verlängerungs-Mitteilung senden und, wenn Sie eine nicht fortwährende Lizenz haben, die Nutzung der lizenzierten Materialien zum Ende der dann aktuellen Abonnementslaufzeit einstellen.

13. SUPPORTSERVICES: Während der Supportservicelaufzeit (wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben) oder während des Abonnementzeitraums (wenn Sie eine nicht fortwährende Lizenz haben) und vorbehaltlich dieser Vereinbarung, einschließlich der in Anhang A festgelegten Bedingungen, erklärt sich WinMagic einverstanden, Ihnen entweder (a) Standardwartung und -Support, oder (b) Premiumwartung und -Support im Zusammenhang mit der Software, auf der Grundlage des von Ihnen in Ihrer Bestellung gewählten und Ihnen in Ihrer Auftragsbestätigung bestätigten Supportumfangs zur Verfügung zu stellen (die „**Supportservices**“). Inhalt, Umfang und Arbeitsmethoden der zur Verfügung Supportservices werden nach alleinigem Ermessen von WinMagic festgelegt: Die Supportservices umfassen nicht: (i) jegliche erweiterte, verbesserte oder zusätzliche Wartungs- oder Supportarbeiten, die über die in Anhang A vereinbarten hinausgehen; (ii) jegliche Schulungen, Datenverarbeitungsdienste oder andere Beratungsleistungen oder Probleme im Zusammenhang mit der Software, mit Ausnahme der von den Parteien separat vereinbarten Leistungen; (iii) jegliche Probleme im Zusammenhang mit Systemen oder Services Dritter, einschließlich Hardware, Software, Hosting-Dienste von Dritten, das Internet, Netzwerk- oder Verbindungsprobleme; und (iv) jegliche Probleme im Zusammenhang mit Ihren Endpunkten. WinMagic ist nicht verpflichtet, die Supportservices bereitzustellen, wenn: (A) die Gebühren nicht bezahlt wurden; (B) die Software außerhalb der genehmigten Nutzung verwendet wird; (C) Probleme im Zusammenhang mit Ihrer missbräuchlichen Nutzung der Software stehen; (D) Sie Ihre Supportservicelaufzeit nicht verlängert haben; oder (E) Probleme mit Ihrer Hardware, anderer Software oder Ihren anderen Serviceanbietern zusammenhängen, einschließlich jeglicher Clouddienste oder anderer Hostingserviceanbieter.

14. EINGESCHRÄNKTE GARANTIE: WinMagic garantiert für 90 Tage ab dem Datum der Bestätigung (der „**Garantiezeitraum**“) und vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung, dass die Software auf angemessene Weise den in der Dokumentation enthaltenen Spezifikationen entspricht. Sie stimmen zu, dass die in diesem Abschnitt definierte eingeschränkte Garantie erlischt und Sie keinen Anspruch irgendwelcher Art in 282450.00002/97191455.11

Bezug auf diese Garantie haben, wenn: (a) Sie nicht der Käufer der Lizenzen für die Lizenzierten Materialien sind; (b) Sie es versäumen WinMagic während des Garantiezeitraums über jegliche Defekte oder Fehler informieren, von denen Sie glauben, dass sie einen Garantieanspruch darstellen; (c) die Software missbräuchlich genutzt wird; (d) Sie es versäumen, ein von WinMagic bereitgestelltes Update unverzüglich zu installieren; (e) der Anspruch aufgrund eines Defekts oder Fehlers im Ganzen oder zum Teil durch andere Personen und nicht durch WinMagic verursacht wurde; oder (f) die Software auf einem System installiert wurde, das nicht von WinMagic zum Zeitpunkt des Kaufs als kompatibel mit der Software zertifiziert wurde. Wenn Sie einen Garantieanspruch ordnungsgemäß innerhalb des Garantiezeitraums eingereicht haben, ist WinMagic gemäß dieser eingeschränkten Garantie lediglich dafür verantwortlich, nach alleinigem Ermessen: (i) die Software mit einer Version zu ersetzen, die oben genannte Garantie erfüllt; oder (ii) diese Vereinbarung zu beenden und Ihnen die von Ihnen für die dann aktuelle Laufzeit bezahlten Gebühren anteilig zurückzuerstatten. Im Fall einer fortwährenden Lizenz wird eine solche Rückerstattung basierend auf der Amortisation der Gebühr für die fortwährende Lizenz über einen Zeitraum von fünf (5) Jahren auf linearer Basis berechnet. Wenn WinMagic nach alleinigem Ermessen entscheidet, die Software zu ersetzen, beträgt die Garantiezeit für die Austausch-Software die Ihnen verbleibende Zeit gemäß des Original-Garantiezeitraums oder 30 Tage ab dem Datum, an dem sie einen Link zum Download der Austausch-Software erhalten, je nachdem, was länger ist. **DIE IN DIESER BESTIMMUNG FESTGELEGTE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE STELLT DIE EINZIGE GARANTIE SEITENS WINMAGIC IM ZUSAMMENHANG MIT DER SOFTWARE DAR.**

WINMAGIC MACHT KEINE ZUSICHERUNGEN UND ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE UND ES GIBT KEINE BEDINGUNGEN JEDLICHER ART, EGAL, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND ODER GESETZLICH BEGRÜNDET, AUS BILLIGKEIT ODER DURCH GEWOHNHEIT BEGRÜNDET ODER IM RAHMEN DES UMGANGS ODER DER NUTZUNG ODER DES HANDELS, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER STILLSCHWEIGENDER GARANTIEN ODER GEWÄHR FÜR DEN BESITZ, NICHTVERLETZUNG, HANDELSÜBLICHE QUALITÄT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, IN VERBINDUNG MIT (i) DEN LIZENZIERTEN MATERIALIEN (AUSGENOMMEN DIE OBEN GENANNTEN AUSDRÜCKLICHEN SOFTWAREGARANTIE) ODER SUPPORTSERVICES, (ii) JEDLICHER OPEN-SOURCE-SOFTWARE, (iii) JEDLICHER SOFTWARE DRITTER, ODER (iv) JEDLICHEN PRODUKTEN ODER SERVICES, DIE NICHT VON WINMAGIC BEREITGESTELLT WURDEN, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER CLOUD- ODER SONSTIGER HOSTING-SERVICES DRITTER, DIE HIERMIT ALLESAMT VON WINMAGIC AUSGESCHLOSSEN WERDEN.

15. ENTSCHÄDIGUNG: WinMagic wird Sie gegen alle Ansprüche oder Verfahren, die gegen Sie vorgebracht werden verteidigen bzw. nach eigenem Ermessen die Ansprüche begleichen, und zwar in dem Umfang, in dem davon ausgegangen werden kann, dass Ihre genehmigte Nutzung in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung eine direkte Verletzung eines Urheberrechts in Kanada oder den Vereinigten Staaten darstellt. Des Weiteren wird WinMagic Sie für alle angemessenen Kosten und Schäden, die Ihnen schlussendlich aus solchen Ansprüchen oder Verfahren entstehen, entschädigen, vorausgesetzt, dass Sie WinMagic unverzüglich schriftlich über einen solchen Anspruch oder ein solches Verfahren informieren und WinMagic vollständige und komplette Vollmachten, Informationen und Unterstützung geben, um einen solchen Anspruch oder ein solches Verfahren abzuwehren und sämtliche erforderlichen Verhandlungen für einen Kompromiss oder eine Begleichung durchführen zu können. WinMagic übernimmt Ihnen gegenüber keine Haftung oder Verpflichtung hierunter bezüglich jeglicher Verletzung eines Urheberrechts oder jegliche(n) Behauptung, Anspruch oder Verfahren im Zusammenhang dazu, und zwar im Umfang, der aus Folgendem resultiert: (i) die Kombination der Software mit jeglichen anderen, nicht von WinMagic gelieferten Produkten; (ii) jegliche Ergänzung oder Modifikation der Software durch natürliche oder juristische Personen mit Ausnahme von WinMagic; (iii) jegliche Software oder andere Technologie, die sich nicht im Besitz von WinMagic befindet, einschließlich Software Dritter und Open-Source-Software und jegliche Materialien im Zusammenhang damit; oder (iv) jegliche Nutzung der Software außerhalb der genehmigten Nutzung. WinMagic hat keine Verpflichtung hierunter für jegliche Kosten, die Ihnen ohne die ausdrückliche schriftliche Autorisierung durch WinMagic entstehen. Wenn die Software als Ganzes oder in Teilen Gegenstand einer Verletzungsklage wird oder nach Meinung von WinMagic wahrscheinlich Gegenstand einer Verletzungsklage wird, ist WinMagic berechtigt, auf Kosten von WinMagic, entweder (i) für Sie das Recht zu erhalten, die Software weiter zu nutzen; (ii) die Software mit einer Version zu ersetzen, von der keine Verletzung eines Rechts ausgeht, oder (iii) diese Vereinbarung zu kündigen und Ihnen die von Ihnen für die dann aktuelle Laufzeit bezahlten Gebühren anteilig zurückzuerstatten. Im Fall einer fortwährenden Lizenz wird eine solche Rückerstattung basierend auf der Amortisation der Gebühr für die fortwährende Lizenz über einen Zeitraum von fünf (5) Jahren auf linearer Basis berechnet. Diese Bestimmung stellt die alleinige, ausschließlich und gesamte Haftung WinMagics und Ihre alleiniges, ausschließliches und gesamtes Rechtsmittel im Zusammenhang mit jeglichem Anspruch bezüglich einer Verletzung eines Urheber- oder eines anderen Rechts im Zusammenhang mit der Software und deren Teilen dar.

16. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG: UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN WINMAGIC ODER EIN MIT WINMAGIC VERBUNDENES UNTERNEHMEN IHNEN GEGENÜBER FÜR JEDLICHE ENTGANGENE GEWINNE, UMSÄTZE ODER GESCHÄFTSGELEGENHEITEN ODER FÜR JEDLICHE SPEZIELLEN, ZUFÄLLIGEN, INDIREKTEN, FOLGE-, STRAF- ODER BEISPIELHAFTEN SCHÄDEN, UNABHÄNGIG DAVON, WIE DIESE VERURSACHT WURDEN, EGAL, OB DURCH VERSTOß GEGEN DIE GARANTIEBEDINGUNGEN, DIE VEREINBARUNG, DURCH VORSATZ ODER FAHRLÄSSIGKEIT, STRENGE HAFTUNG ODER AUF ANDERE ART UND WEISE, SELBST WENN WINMAGIC ÜBER DIE MÖGLICHKEIT

SOLCHER SCHÄDEN IN KENNTNIS GESETZT WURDE UND SELBST WENN SOLCHE SCHÄDEN VORHERSEHBAR WAREN. ZUR KLARSTELLUNG: OHNE EINSCHRÄNKUNG DES VORSTEHENDEN HAFTET WINMAGIC NICHT FÜR JEGLICHE VERLUSTE ODER BEEINTRÄCHTIGUNGEN VON DATEN ODER WENN AUF DATEN NICHT ZUGEGRIFFEN ODER DATEN NICHT GENUTZT WERDEN KÖNNEN, WENN SIE VERSÄUMEN, EIN BACKUP IHRER SECUREDQC™ SCHLÜSSELDATENBANK ODER IHRES PROFILS ZU ERSTELLEN, WENN SIE SICH NICHT MEHR AN IHR PASSWORT ERINNERN ODER WENN SIE DAS OPFER EINER SCHADSOFTWARE ODER EINER ANDEREN CYBERATTACKE WERDEN.

WINMAGICS GESAMTHAFTUNG IM ZUSAMMENHANG MIT DEN LIZENZIERTEN MATERIALIEN, DIE SUPPORTSERVICES ODER ANDEREM, AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DIESER VEREINBARUNG ENTSTEHENDEN, EGAL WIE VERURSACHT, IST AUF DIE VON IHNEN AN WINMAGIC IN DEN LETZTEN NEUNZIG (90) TAGEN VOR DEM DEN ANSPRUCH BEGRÜNDENDEN EREIGNIS BEZAHLTEN GEBÜHREN BESCHRÄNKT.

SIE ERKLÄREN, DASS SIE DIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG VON WINMAGIC UND ALLER MIT WINMAGIC VERBUNDENEN UNTERNEHMEN SOWIE DIE IHNEN ZUR VERFÜGUNG STEHENDEN EINGESCHRÄNKTEN RECHTSMITTEL UNTER DIESER VEREINBARUNG VERSTANDEN HABEN UND DASS DIESE UNGEACHTET EINER WESENTLICHEN VERTRAGSVERLETZUNG DURCH WINMAGIC ZUR ANWENDUNG KOMMEN UND DASS DIE GEBÜHREN FÜR DIE LIZENZIERTEN MATERIALIEN UND SUPPORTSERVICES SOWIE SONSTIGE BESTIMMUNGEN IN DIESER VEREINBARUNG UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DIESER EINSCHRÄNKUNGEN FESTGELEGT WURDEN.

17. VERTRAULICHE INFORMATIONEN: Für die Zwecke dieser Vereinbarung bedeutet der Begriff „**Vertrauliche Informationen**“ jegliche Informationen in Bezug auf WinMagics Geschäfte, egal, ob mündlich, schriftlich oder elektronisch veröffentlicht. Vertrauliche Informationen umfassen insbesondere die Lizenzierten Materialien sowie jegliche Handelsgeheimnisse und Informationen die in den Lizenzierten Materialien oder in anderen Computer-Softwareprogrammen von WinMagic enthalten sind oder damit im Zusammenhang stehen, technische Daten, Know-how, Prozesse, zukünftige Produkte, Marketingpläne oder Angebote, Finanz-und Verkaufsdaten, Listen mit Auftragnehmern und Mitarbeitern, Listen mit bestehenden, inaktiven oder potentiellen Kunden und alle anderen Kundendaten, egal, ob von WinMagic entwickelt oder erworben oder an WinMagic lizenziert, und umfassen alle Informationen, die WinMagic an einem verdächtigen Ort als „vertraulich“ oder „Handelsgeheimnis“ betrachtet.

Der Begriff Vertrauliche Informationen, wie in dieser Vereinbarung verwendet, beinhaltet keine Informationen, die: (a) zum Zeitpunkt der Veröffentlichung durch WinMagic oder Sie bereits öffentlich bekannt waren; (b) nach ihrer Veröffentlichung an Sie ohne einen Verstoß gegen die Bedingungen dieser Vereinbarung durch Sie veröffentlicht oder auf andere Art und Weise öffentlich bekannt werden ; (c) von einem Dritten, der WinMagic gegenüber nicht zu Vertraulichkeit verpflichtet ist, an Sie veröffentlicht werden; (d) unabhängig von Ihnen oder für Sie und ohne Verweise auf die Vertraulichen Informationen von WinMagic entwickelt werden; oder (e) aufgrund einer gesetzlichen Regelung oder einer behördlichen Anordnung veröffentlicht werden müssen oder aufgrund einer Anordnung eines zuständigen Gerichts vorgelegt werden müssen, jedoch immer vorausgesetzt, dass Sie WinMagic schriftlich über eine solche Anfrage oder Anordnung informieren und dass WinMagic die Gelegenheit erhält, zu versuchen, eine solche Veröffentlichung einzuschränken.

18. VERTRAULICHKEITSVERPFLICHTUNGEN: Sie werden alle angemessenen und erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen treffen, um die Vertraulichen Informationen von WinMagic zu schützen, unter anderem: (i) alle solche Maßnahmen, die eine vorsichtige Person ergreifen würde, um ihre eigenen vertraulichen Informationen zu schützen ; und (ii) solche anderen Maßnahmen, die WinMagic oder die autorisierten Vertreter von WinMagic von Zeit zu Zeit von Ihnen verlangen können. Sie werden nicht erlauben, dass Hinweise auf Vertraulichkeit oder geschütztes Eigentum auf den Lizenzierten Materialien entfernt, kopiert oder beseitigt werden. Das Anbringen von Urheberrechtshinweisen auf einem beliebigen Teil der Lizenzierten Materialien stellt keine Veröffentlichung dar und beeinträchtigt auch nicht auf andere Art und Weise deren vertrauliche Natur.

Sie werden nicht erlauben, dass beliebige Elemente der Vertraulichen Informationen von WinMagic als Ganzes oder in Teilen kopiert oder an eine natürliche oder juristische Person mit Ausnahme Ihrer Mitarbeiter oder Auftragsnehmer veröffentlicht werden, die (i) Zugriff zum Zweck dieser Vereinbarung benötigen und (ii) zustimmen, sämtliche, gemäß dieser Vereinbarung oder auf andere Art und Weise geltenden Nutzungs- und Veröffentlichungsbeschränkungen einzuhalten. Auf Verlangen von WinMagic werden Sie solche Mitarbeiter und Auftragnehmer verpflichten, angemessene Nicht-Veröffentlichungs-Vereinbarungen auszuführen, die sicherstellen, dass diese Mitarbeiter oder Auftragnehmer die hierin festgelegten Bestimmungen einhalten werden. Sie bestätigen, dass jede nicht autorisierte Nutzung bzw. Veröffentlichung der Lizenzierten Materialien und/oder der Vertraulichen Materialien von WinMagic irreparable Schäden für WinMagic und seine Lizenzgeber zur Folge hat, für die finanzielle Entschädigungen kein adäquates Rechtsmittel darstellen. Sie stimmen zu, dass WinMagic im Fall einer solchen Verletzung oder drohenden Verletzung zusätzlich zu anderen, WinMagic eventuell zur Verfügung stehenden gesetzlich festgelegten Rechtsmitteln zu einer angemessenen Wiedergutmachung berechtigt ist, einschließlich Unterlassungsanspruch und besonderer Leistung, ungeachtet dessen, dass Schäden leicht quantifizierbar sein können, und Sie stimmen

zu, dass Sie nicht auf ausreichenden Schadenersatz als eine Einlassung im Verfahren für eine solche von WinMagic vorgebrachte angemessene Wiedergutmachung plädieren werden. Falls eine nicht autorisierte Nutzung oder Veröffentlichung eintritt, werden Sie WinMagic unverzüglich informieren und auf Ihre Kosten alle Schritte unternehmen, die eventuell erforderlich und/oder verfügbar sind, um die Vertraulichen Informationen wiederzuerlangen und jegliche anschließende nicht autorisierte Nutzung oder Weitergabe zu verhindern.

Nach Beendigung dieser Vereinbarung werden Sie auf Verlangen von WinMagic innerhalb von 30 Tagen alle Kopien der Vertraulichen Informationen sowie alle Dokumente, die Vertrauliche Informationen beinhalten entweder an WinMagic ausliefern oder zerstören und WinMagic die Auslieferung und/oder Zerstörung bestätigen.

19. NETZWERKE AUßERHALB DER KONTROLLE VON WINMAGIC: Sie bestätigen und erklären sich damit einverstanden, dass Ihre elektronische Mitteilungen mit von der Software verschlüsselten Dateien eine Übertragung über das Internet und über unterschiedliche Netzwerke erfordern, von denen sich keines im Besitz von WinMagic befindet oder von WinMagic betrieben wird. Weiterhin bestätigen Sie und stimmen zu, dass nicht autorisierte Parteien auf elektronische Mitteilungen zugreifen können, wenn diese über das Internet oder Netzwerkeinrichtungen, per Telefon oder mit anderen elektronischen Mitteln gesendet werden. WinMagic ist für keine Ihrer elektronischen Mitteilungen verantwortlich, die während der Übermittlung über Netzwerke, die sich nicht im Besitz von WinMagic befinden oder von WinMagic betrieben werden, verzögert, geändert, abgefangen oder gespeichert wurden oder verloren gehen. Dies beinhaltet auch das Internet sowie Ihre lokalen Netzwerke.

20. EXPORTBESCHRÄNKUNGEN: Die Software und/oder Open-Source-Software enthalten Verschlüsselungstechnologie, die eventuell Ex- und Importbeschränkungen unterliegt. Für den Export von Software und Open-Source-Software kann eine Genehmigung der betreffenden Regierungsbehörden erforderlich sein. Sie erklären hiermit, dass Sie alle Gesetze und Vorschriften Kanadas und der Vereinigten Staaten sowie die Gesetze und Vorschriften aller anderen relevanten Rechtsprechungen, die auf den Ex- und Import der Software und Open-Source-Software anwendbar sind, einhalten werden, Dies umfasst auch Download, Installation und Nutzung der Software und Open-Source-Software. Ohne das Vorhergehende einzuschränken: (i) erklären Sie, Ihr Name auf keiner Liste der US-Regierung mit natürlichen oder juristischen Personen stehen, denen der Empfang von Exporten verboten ist; und (ii) Sie dürfen keiner Person die Nutzung der Software erlauben, wenn dadurch gegen ein Embargo, ein Verbot oder eine Einschränkung der USA verstoßen wird.

21. EINGESCHRÄNKTE RECHTE DER US-REGIERUNG: Nutzung, Modifikation, Reproduktion,, Freigabe, Anzeige oder Veröffentlichung der Software durch die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika unterliegt den in dieser Vereinbarung festgelegten Einschränkungen sowie den US-Bundesvorschriften, einschließlich, aber nicht darauf beschränkt 48 C.F.R. Abschnitt 12.12 und Unterabschnitt 227.7202-3.

22. ÜBERTRAGUNG/ABTRETUNG: WinMagic kann diese Vereinbarung sowie die Rechte und Pflichten von WinMagic gemäß dieser Vereinbarung als Ganzes oder in Teilen an ein Partnerunternehmen, eine Tochtergesellschaft oder an eine dritte Partei übertragen und abtreten, ohne sie darüber zu informieren. Mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch WinMagic (die nicht unangemessen vorenthalten werden darf) dürfen Sie diese Vereinbarung sowie Ihre Rechte und Pflichten gemäß dieser Vereinbarung an Dritte übertragen und abtreten, vorausgesetzt, dass: (i) diese dritte Partei WinMagic schriftlich bestätigt, dass sie den Bedingungen dieser Vereinbarung unterliegt; und (ii) eine solche Übertragung oder Abtretung dieser Vereinbarung oder Ihrer Rechte gemäß dieser Vereinbarung ohne Gewinnerzielungsabsicht erfolgt. Andernfalls ist es Ihnen nicht erlaubt, diese Vereinbarung oder beliebige Ihrer Rechte oder Pflichten gemäß dieser Vereinbarung an eine dritte Partei zu übertragen oder abzutreten.

23. BEENDIGUNG: Sie können diese Vereinbarung zu jeder Zeit beenden, indem Sie die Software an allen Endpunkten deinstallieren und die Software auf allen Endpunkten dauerhaft löschen. WinMagic kann diese Vereinbarung zu jeder Zeit beenden, wenn: (a) Sie gegen eine Bedingung dieser Vereinbarung verstoßen; oder (b) Sie eine allgemeine Abtretung zum Vorteil von Gläubigern oder einen Vorschlag zur Neuordnung gemäß eines Konkursrechts machen oder ein Antrag unter einem Konkursrecht gegen Sie gestellt wird, oder wenn Sie als bankrott erklärt werden, oder wenn ein Liquidator, Konkursverwalter, Verwalter, Zwangsverwalter, Zwangsverwalter und Manager oder ein beliebiger anderer Verantwortlicher mit ähnlichen Befugnissen für Sie ernannt wird, oder wenn Sie Konkurs anmelden oder einen Vergleich anmelden oder ein Konkurs- oder Insolvenzverfahren einleiten oder der Einrichtung einer solchen Ernennung oder eines solchen Verfahrens zustimmen oder sich schriftlich als zahlungsunfähig erklären, oder (c) aus beliebigem Grund, wenn WinMagic, ordnungsgemäß agierend, glaubt, dass seine Rechte und Interessen gemäß dieser Vereinbarung oder im Zusammenhang mit den Lizenzierten Materialien durch Sie oder Dritte einem Risiko ausgesetzt sind. Nach Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung aus beliebigem Grund enden die Lizenz und sämtliche weiteren, Ihnen gewährten Rechte gemäß dieser Vereinbarung unverzüglich. Die Abschnitte 2, 7, 9, 16, 17, 18, 20 und 22 bis 28 gelten auch nach Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung weiter.

24. ANWENDBARES RECHT: Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen der Provinz Ontario und den dort geltenden kanadischen Gesetzen. Sie erklären sich damit einverstanden, dass jede Klage oder jeder Prozess im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung bzw. in Verbindung mit dem Gegenstand dieser Vereinbarung, vor den Gerichten der Provinz Ontario verhandelt wird.

25. SALVATORISCHE KLAUSEL: Falls eine Bestimmung dieser Vereinbarung im Ganzen oder in Teilen als undurchführbar erachtet wird, hat dies keine Auswirkung auf die Gültigkeit aller anderen Bestimmungen der Vereinbarung.

26. VERZICHTSERKLÄRUNG: Kein Verzicht auf eine Bestimmung bzw. keine Zustimmung zu einer Abweichung von Erfordernissen einer Bestimmung dieser Vereinbarung hat eine bindende Auswirkung auf die jeweils andere Partei, sofern dies nicht schriftlich erfolgt und von der agierenden Partei unterzeichnet wurde. Wenn eine der Parteien ein Ihr gemäß dieser Vereinbarung zustehendes Recht im Ganzen oder in Teilen nicht oder verzögert ausübt, stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht und keinen Wegfall dieses Rechts dar und darf auch nicht dahingehend ausgelegt werden, weder im spezifischen Fall noch auf einer kontinuierlichen Basis. Keine einzelne oder teilweise Ausübung eines solchen Rechts schließt jede andere oder weitere Ausübung dieses Rechts bzw. die Ausübung eines anderen Rechts aus.

27. GESAMTE VEREINBARUNG: Diese Vereinbarung stellt die komplette und vollständige Erklärung der Vereinbarung zwischen Ihnen und WinMagic mit Bezug auf den Gegenstand der Vereinbarung dar. Sie ersetzt alle vorherigen Schreiben, Diskussionen, Erklärungen oder Absprachen.

28. ERGÄNZUNGEN: Diese Vereinbarung kann von WinMagic gelegentlich bei Verlängerung der Abonnementlaufzeit bzw., wenn Sie eine fortwährende Lizenz haben, bei Verlängerung der Supportservicelaufzeit ergänzt werden. Eine Mitteilung bezüglich einer solchen Ergänzung wird in der Verlängerungs-E-Mail von WinMagic enthalten sein oder Ihnen auf andere Art und Weise von WinMagic gesendet werden. Diese Mitteilung wird den Zugang zu einer aktualisierten Version dieser Vereinbarung enthalten. Die Ergänzungen treten in Kraft, wenn Sie entscheiden, mit der Verlängerung fortzufahren. Wenn Sie nicht zustimmen, durch die ergänzten Bedingungen dieser Vereinbarung gebunden zu sein, dürfen Sie nicht mit der Verlängerung fortfahren (siehe Abschnitt 12). In diesem Fall endet diese Vereinbarung (einschließlich aller, Ihnen auf der Grundlage dieser Vereinbarung gewährten Lizenzen) und Sie müssen die Nutzung der Lizenzierten Materialien am Ende der dann aktuellen Abonnementlaufzeit bzw. der Supportservicelaufzeit beenden.

Wenn Sie Fragen bezüglich dieser Vereinbarung haben oder wenn Sie WinMagic aus einem anderen Grund kontaktieren wollen, schreiben Sie bitte an:

WinMagic Corp.
5600A Cancross Court
Mississauga, Ontario, Kanada L5R 3E9
Tel.: +1 905 502-7000
Fax: +1 905 502-7001
Verkauf: 1-888-879-5879
E-Mail: Info@WinMagic.com

ZU URKUND DESSEN haben die Parteien diese Vereinbarung durch einen ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter am nachstehend angegebenen Datum ausgeführt.

WinMagic Corp.

Unterzeichnet:

Von:

Titel:

Datum:

Kunde (Sie):

Unterzeichnet:

Von:

Titel:

Datum:

Auch wenn Sie oben nicht unterzeichnen, wird davon ausgegangen, dass Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung zustimmen, wenn Sie während des Installationsprozesses das Feld „Ich stimme zu“ angekreuzt haben oder wenn Sie die Lizenzierten Materialien anderweitig installieren oder nutzen.

ANHANG A SUPPORTSERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG

Diese Supportservice-Level-Vereinbarung (Support Service Level Agreement – „**SSLA**“) bildet einen integralen Teil der Softwarelizenz und der zwischen Ihnen und WinMagic geschlossenen Servicevereinbarung (die „**Vereinbarung**“). Wenn Sie die Vereinbarung annehmen, bestätigen Sie und erklären, dass Sie die Gelegenheit hatten, diese SSLA zu lesen und diese verstanden haben. Des Weiteren bestätigen Sie, dass Sie durch jede der Bedingungen dieser SSLA gesetzlich gebunden sind. Mit dieser SSLA werden die Supportservices im Zusammenhang mit dem technischen Support für die Software, wie in Abschnitt 13 der Vereinbarung bezeichnet, genau beschrieben. Alle Bestimmungen der Vereinbarungen sind ausdrücklich in diese SSLA aufgenommen, so als ob sie in voller Länge hierin festgelegt wären, lediglich ausgenommen, wenn bestimmte Bestimmungen der Vereinbarung ausdrücklich geändert, gelöscht oder ergänzt wurden. Alle groß geschriebenen Begriffe, die in dieser Vereinbarung verwendet werden und hierin nicht anderweitig definiert werden, haben die Bedeutungen, die ihnen in der Vereinbarung zugewiesen werden, sofern der Kontext nichts anderes erfordert. Darüber hinaus bilden auch die nachfolgend definierten Bestimmungen einen Teil dieser SSLA.

1. **DEFINITIONEN:** Die folgenden groß geschriebenen Begriffe haben die nachfolgenden definierten Bedeutungen:

- (a) **„Wichtiges Release“** bedeutet die nächste Version mit einer nachfolgenden Ordnungszahl links vom Dezimalpunkt im Vergleich mit dem unmittelbar vorhergehenden Release.
- (b) **„Kleineres Release“** bedeutet alle Versionen nach einem wichtigen Release mit derselben Ziffer links vom Dezimalpunkt. Diese beinhalten üblicherweise, aber nicht immer, Fehlerbehebungen oder Korrekturen für Updates zu unterstützten Betriebssystemen.
- (c) **„Wiederaufnahme“** bedeutet einen Begriff der SSLA unmittelbar nach dem ursprünglichen Begriff oder einem beliebigen nachfolgenden Begriff.
- (d) **„SSLA“** bedeutet die Supportservice-Level-Vereinbarung, der Anhang A zu dieser Vereinbarung.
- (e) **„SES“** bedeutet die Management-Konsole und den Einsatzmechanismus der Unternehmensversion der Software.
- (f) **„Version“** bedeutet das einzelne Release der Software, identifiziert durch die Nummer X.X.
- (g) **„Umgehungslösung“** bedeutet eine Änderung in den befolgten Verfahren oder Daten zur Vermeidung von Fehlern, ohne die Nutzung der Software wesentlich einzuschränken.

2. **SUPPORTSERVICES.** Gemäß Abschnitt 13 der Vereinbarung wird WinMagic Ihnen die Supportservices wie in Anhang A definiert, als Premium- bzw. als Standard-Supportservices, bereitstellen.

- (a) **Problemlösung.** Die in Anhang A zu dieser SSLA festgelegten Reaktionszeiten stellen die von WinMagic angestrebten Ziele dar. Sie verstehen, dass WinMagic kommerziell angemessenen Aufwand erbringen wird, um diese Reaktionszeiten zu erreichen. WinMagic gibt keine Garantie für eine Lösung der Probleme innerhalb der in Anhang A angegebenen Zeiten. Sie erkennen die potentiell spezifische Natur jedes Problems an und stimmen zu, dass jedes sporadische oder andere Versäumnis, diese Reaktionszeiten zu erreichen, keinen Verstoß gegen WinMagics Supportverpflichtungen gemäß dieser SSLA darstellen. WinMagic wird nach alleinigem Ermessen den angemessenen Schweregrad für ein gegebenes Problem festlegen.
- (b) **Eskalierungsverfahren.** Wenn Sie der Meinung sind, dass ein Problem des Schweregrads 1 oder 2 nicht rechtzeitig in Richtung einer Lösung voranschreitet oder die Aufmerksamkeit des Managements erfordert, können Sie beantragen, dass ein Mitglied des Supportteams Sie mit der technischen Leitung von WinMagic verbindet (telefonisch oder per E-Mail, je nach Verfügbarkeit). Auch eine weitere Eskalierung an die Geschäftsleitung (Bereichsleiter, technischer Support) kann beantragt werden.

(c) **Verpflichtung zur Bereitstellung der Supportservices.** WinMagic ist nicht verpflichtet, die Supportservices wie in dieser SSLA festgelegt bereitzustellen, wenn:

- (i) Ihre Gebühren nicht bezahlt sind;
- (ii) das Lebensende (wie im nachfolgenden Kapitel (j) beschrieben überschritten ist);
- (iii) die Software außerhalb des genehmigten Bereichs genutzt wurde;
- (iv) Probleme mit Ihrer missbräuchlichen Nutzung der Software zusammenhängen;
- (v) Probleme mit Ihrer Hardware, anderer Software oder Ihren anderen Diensteanbietern, einschließlich jeglicher Cloud-Serviceanbieter oder anderer Hosting-Serviceanbieter, zusammenhängen;
- (vi) Die Lizenz für die von Ihnen genutzte Software abgelaufen ist;
- (vii) Die Software oder Supportservices nicht von WinMagic oder einem autorisierten Partner erworben wurden;
oder
- (viii) ein Problem vorliegt, das verursacht wurde durch:
 - (A) Umzug, Verschiebung, unsachgemäßer Betrieb, Unterlassung, Zweckentfremdung oder missbräuchliche Verwendung der Software, einschließlich der Nutzung auf nicht unterstützten Betriebssystemen;
 - (B) Ihr Versäumnis (oder das Versäumnis Ihres Cloud-Serviceanbieters oder anderen Serviceanbieters), angemessene Standort- bzw. Umgebungsbedingungen aufrechtzuerhalten;
 - (C) Einen beliebigen Fehler eines Ihrer Mitarbeiter oder Auftragnehmers;
 - (D) jegliche Versuche, die Software zu reparieren, warten oder modifizieren, durch andere als das von WinMagic autorisierte Servicepersonal;
 - (E) Unfall, höhere Gewalt, Streiks, Unruhen, Krieg, nicht autorisierte Handlungen Dritter;
 - (F) Ausfall oder Unterbrechungen der elektrischen Stromversorgung, Telefon- oder Kommunikationsleitungen oder ähnlichen Ursachen; oder
 - (G) Jegliche andere externe Ursache an der Software außerhalb der genehmigten Nutzung.

(d) **Ausgenommene Supportservices.** Supportservices umfassen nicht das Folgende:

- (i) Schritt-für Schritt-Installation der Software (ausgenommen die mit der Dokumentation gegebenen Anweisungen);
- (ii) Dienstleistungen oder Schulungen vor Ort (sofern nicht anderweitig vereinbart);
- (iii) Modifikation der Software, Sicherheitsrichtlinienkonfiguration und/oder Design.

(e) **Fehlerbehebung und andere Korrekturen.** WinMagic wird keine Fehlerbehebungen an der aktuellsten Version vornehmen. Fehlerbehebungen und jegliche andere Korrekturen (für Änderungen an Betriebssystemen erforderlich) werden in der nächsten verfügbaren Version (oder dem nächsten kleineren Release) enthalten sein. Sie stimmen zu, dass Sie die nächste verfügbare Version (oder das nächste kleinere Release) verwenden werden, um die Fehlerbehebungen oder andere Korrekturen anzuwenden. Ungeachtet des Vorstehenden behält sich WinMagic das Recht vor, Ihnen Fehlerbehebungen und andere Korrekturen direkt zur Verfügung zu stellen, um sie auf die von Ihnen verwendete Version anzuwenden, falls dies von WinMagic nach alleinigem Ermessen so entschieden wird.

(f) **Neue Versionen.** Neue Versionen der Software werden Ihnen zur gleichen Zeit zur Verfügung gestellt, wenn WinMagic solche neuen Versionen seinen Kunden allgemein zur Verfügung stellt.

(g) **Online-Wissensbasis.** WinMagics Dokumentation bietet Ihnen Zugang zu einer Datenbank mit technischen Dokumenten, Release-Hinweisen, Dokumenten mit bekannten Einschränkungen, Produktberatungen und Fehlerbehebungsanleitungen.

(h) **Vor-Ort-Support.** Wenn Ihre Supportservices Vor-Ort-Supportservices beinhalten, wird ein technischer Vertreter von WinMagic Ihren Standort unter folgenden Bedingungen besuchen:

- (i) Vor-Ort-Besuche finden nur statt, wenn alle anderen Aktivitäten im Bereich Supportservices zur Behebung des Problems fehlgeschlagen sind;
- (ii) es besteht eine Beschränkung von drei (3) einzelnen Standortbesuchen pro Jahr;

- (iii) jegliche zusätzlichen Tage vor Ort, die nach den ersten drei (3) Tagen erforderlich sind, werden Ihnen gemäß WinMagics aktuellen Listenpreises für Dienstleistungen in Rechnung gestellt;
 - (iv) Sie erklären, dass Sie WinMagic angemessene Reisekosten für Vor-Ort-Besuche erstatten werden;
 - (v) wenn WinMagic nach dem Besuch bestimmt, dass die Ursache des Problems durch einen Faktor außerhalb der Software begründet ist, oder dass Sie verfügbare Fehlerbehebungen oder andere Korrekturen nicht installiert hatten oder aus jedem anderen, in Abschnitt 2(c) dieser SSLA bezeichneten Grund, Sie erklären, dass Sie WinMagic die Vor-Ort-Services laut WinMagics dann aktuellem Listenpreis für Dienstleistungen bezahlen werden;
 - (vi) Sie erklären, dass Sie WinMagic bzw. seinem autorisierten Partner ausreichenden und sicheren Zugang zu Ihrer Anlage gewähren werden, damit WinMagic seine Verpflichtungen gemäß dieser SSLA erfüllen kann; und
 - (vii) Sie verstehen, dass Vor-Ort-Support in bestimmten geografischen Regionen nicht oder nur verzögert verfügbar sein kann.
- (i) **Ihre Pflichten.** Sie erklären, dass Sie sicherstellen werden, dass:
- (i) Sie aktuelle Sicherungskopien relevanter für WinMagic notwendiger Dateien, Daten und Konfigurationen unterhalten werden, damit WinMagic die Supportservices bereitstellen kann;
 - (ii) Sie in der Lage sind, jegliche Probleme adäquat und akkurat zu beschreiben und die erforderlichen Informationen bereitzustellen, damit WinMagic die Supportservices erbringen kann;
 - (iii) Ihr Personal auf der Version, für die Sie Unterstützung benötigen, angemessen geschult ist, sodass bestimmte Aufgaben ausgeführt werden können, die von WinMagic bei der Unterstützung im Rahmen der Fehlerbehebung angewiesen werden;
 - (iv) Sie vorbereitet sind, WinMagic für Probleme des Schweregrads 1 oder 2 rechtzeitigen Zugriff auf Ihr Netzwerk zu gewähren; und
 - (v) Des Weiteren werden Sie einen Kontaktpunkt bestimmen, der eine ausgewählte Liste mit Kontakten, wie in Abschnitt 4 festgelegt, verwalten wird. Sollte ein Nutzer (der nicht auf der Liste der Kontakte steht) WinMagic bezüglich Supportservices kontaktieren, behält sich WinMagic das Recht vor, diesen Nutzer an Ihren Kontaktpunkt zurück zu verweisen, um weitere Unterstützung zu erhalten.
- (j) **Supportlebenszyklus.** WinMagic stellt die entsprechenden Supportservices, wie in Anhang A zu dieser SSLA festgelegt, auf (i) allen Versionen des dann aktuellen wichtigen Release und (ii) allen Versionen des unmittelbar nachfolgenden wichtigen Release bereitzustellen, die in den vorhergehenden drei (3) Jahren veröffentlicht wurden.
- (k) **Lebensendeverfahren.** Eine Version wird als am Lebensende (End of Life – „EOL“) betrachtet, wenn sie durch ein wichtiges Release ersetzt wurde und drei (3) Jahre vergangen sind, seit diese ersetzte Version veröffentlicht wurde. WinMagic wird Sie mindestens 12 Monate vor dem Lebensende (EOL) einer Version benachrichtigen, wobei die Methode der Benachrichtigung durch WinMagic bestimmt wird. WinMagic behält sich das Recht vor, das Lebensende einer Version vorzuziehen, wenn die veröffentlichten Spezifikationen einer Version nicht erfüllt werden. Wenn das Lebensende einer Version vorgezogen wird, bietet WinMagic eine Lösung für die gemeldeten Nicht-Konformitäten an, die zu dem Zeitpunkt verfügbar sein kann, wenn die Nicht-Konformität gemeldet wird. Wenn keine solche Lösung verfügbar ist, wird WinMagic kommerziell angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine solche Nicht-Konformität zu beheben. Dies kann eine Umgehungslösung oder eine andere vorübergehende Lösung beinhalten.
- (l) **Rechnerplattformen (Betriebssysteme).** Die von jeder Version unterstützten Rechnerplattformen werden von WinMagic in der Dokumentation und/oder den Release-Hinweisen benannt. WinMagic behält sich das Recht vor, den Support für beliebige Rechnerplattformen nach alleinigem Ermessen mit einer Kündigungsfrist von zwölf (12) Monaten einzustellen.

3. AUTORISIERTE TECHNISCHE KONTAKTE. Sie müssen eine begrenzte Anzahl von Personen angeben, die autorisiert sind, WinMagic bei Fragen/Problemen im Zusammenhang mit der Software zu kontaktieren. Zu diesem Personenkreis zählt üblicherweise ein SES-Administrator und/oder Help-/Support-Desk-Personal innerhalb Ihrer IT-Abteilung. Je nach geltendem Service-Level, wie in der Supportservice-Matrix (Anhang A) bezeichnet, können diese Personen können WinMagic auf verschiedene Weise kontaktieren. Sie können bestimmen:

- (a) bis zu 50 technische Kontakte für Premium-Supportservices, die sich in unterschiedlichen geografischen Regionen rund um den Globus befinden können; oder
- (b) bis zu 6 technische Kontakte für Standard-Supportservices.

Für mehr als 6 technische Kontakte ist Premium-Support erforderlich. Dieser ist nur verfügbar, wenn Sie über mindestens 1.000 genehmigte Installationen verfügen.

4. VERLÄNGERUNGEN. Wenn Sie für die Lizenzierten Materialien eine fortwährende Lizenz für eine fortwährende Lizenzlaufzeit von WinMagic erworben haben, wird WinMagic Ihnen aus Komfortgründen und sofern nicht anderweitig von Ihnen angewiesen mindestens dreißig (30) Tage vor dem Ende Ihrer dann aktuellen Supportservicelaufzeit einen Verlängerungsauftrag senden. Sie haben die Option, diese Verlängerung schriftlich abzulehnen und den Verlängerungsauftrag zu stornieren, aber nur für Lizenzen, die unter dieser SSLA erworben wurden und von dieser abgedeckt sind. Wenn Sie für die Lizenzierten Materialien eine nicht fortwährende Lizenz für einen Abonnementzeitraum von WinMagic erworben haben, verlängert sich diese SSLA in Verbindung mit der Verlängerung der Abonnementlaufzeit.

5. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG. Ohne Einschränkung jeglicher Inhalte der Vereinbarung gilt Folgendes: Wenn WinMagic Ihnen Beratung oder andere Unterstützung mit Bezug auf die gemäß der Vereinbarung gelieferten Lizenzierten Materialien oder ein anderes System oder eine andere Ausrüstung erbringt, in Verbindung mit der dem/der diese Lizenzierten Materialien verwendet werden können, und diese Beratung oder Unterstützung angemessenerweise nicht als Teil der Supportservices gemäß dieser SSLA betrachtet werden kann, ergibt sich durch das Erbringen dieser Beratung oder Unterstützung keine Haftung für WinMagic, weder vertraglich, als Garantie, zivilrechtlich (einschließlich Fahrlässigkeit, unabhängig von der Schwere des Fehlers), Kausalhaftung, Patentverletzung oder anderweitig.

6. BEENDIGUNG. Wenn die Supportservicelaufzeit bzw. die Abonnementlaufzeit nicht verlängert wird oder die Vereinbarung beendet wird, ergeben sich nach dem Datum des Ablaufs oder der Beendigung keine weiteren Verpflichtungen gemäß dieser SSLA für Sie und WinMagic.

7. ALLGEMEIN

(a) **Priorität.** Im Fall eines Konflikts oder einer Inkonsistenz zwischen der Vereinbarung und dieser SSLA, hat die Vereinbarung Vorrang, ausgenommen, wenn die SSLA ausdrücklich vorgibt, dass sie Vorrang gegenüber der Vereinbarung mit Bezug auf einen solchen Konflikt oder eine solche Inkonsistenz hat. In diesem Fall hat die SSLA Vorrang (jedoch nur in Bezug auf die Supportservices).

(b) **Höhere Gewalt.** WinMagic gilt nicht als unter Verzug hierunter oder haftbar für jegliche Verluste oder Schäden als Folge von Verzögerungen der Leistung oder durch das Versäumnis diese SSLA auszuführen oder die Bedingungen einzuhalten aufgrund von Ursachen außerhalb der angemessenen Kontrolle von WinMagic, einschließlich höhere Gewalt oder Staatsfeinden; Unruhen oder Aufständen, Krieg, Unfällen, Feuer, Streiks und sonstige Arbeitsprobleme (unabhängig davon, ob eine Partei in der Lage ist, solche Forderungen zu erfüllen oder nicht), Embargos, gerichtliche Maßnahmen, fehlende Exportgenehmigungen oder Bewilligungen oder Unfähigkeit, diese zu erhalten, erforderliche Arbeit, Materialien, Energie, Komponenten oder Maschinen, Handlungen ziviler oder militärischer Behörden.

ANHANG A
SUPPORTSERVICES

PREMIUM-SUPPORTSERVICES

Supportservice-Matrix	Enthalten?
Zugriff auf Telefonsupport 24x7x365 für kritische Probleme mit Auswirkung auf Produktion (gemäß Abschnitt 3 (a) -- Problem-Schweregrad-Matrix).	Ja
Zugriff auf Telefonsupport während der regulären Arbeitsstunden für Ihre SES-Serverinstallation.	Ja
Supportserviceebenen – siehe Definition in Abschnitt 3 (a).	Ja
E-Mail-Support	Ja
Online (elektronisches Ticketing)	Ja
Online-Wissensbasis.	Ja
Zugriff auf Online-Anleitungsvideos (falls verfügbar)	Ja
Vor-Ort-Support (nur wenn alle anderen Optionen zur Lösung des Problems nicht erfolgreich waren)	Ja
Dokumentation (Handbücher, Release-Hinweise, Einrichtungsanleitungen)	Ja

Problem-Schweregrad-Matrix			
Schweregradstufe	Definition	Reaktionserfordernis	Implementierung
1	Katastrophale Probleme mit ernststen Auswirkungen auf Ihre Fähigkeit, Ihr Geschäft auszuüben. Dies kann weit verbreitete Auswirkungen auf Ihre Systeme und/oder Anwendungen aufgrund des Verlusts kritischer Softwarefunktionalität ohne eine installierte prozedurale Umgehungslösung bedeuten.	WinMagic meldet sich direkt innerhalb von zwei (2) regulären Arbeitsstunden nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, den Problemschweregrad herabzusetzen und Ihre Systeme innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden wieder in einen funktionalen Status zu bringen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung oder eine Fehlerbehebung für ein Problem des Schweregrads 1 bereitzustellen, sind kontinuierlich. Täglicher Telefonkontakt und Fortschrittsaktualisierungen werden auch erwartet. Diese Fortschrittsaktualisierungen müssen gemäß dem Lösungsplan von WinMagic bereitgestellt werden, falls anwendbar, oder nicht weniger als ein Mal täglich, bis der Schweregrad des Problems reduziert ist. Nachdem der Schweregrad auf Schweregrad 2 oder Schweregrad 3 (nachfolgend definiert) reduziert wurde, wird das Verfahren für diesen Schweregrad, wie nachfolgend beschrieben, befolgt.

2	Probleme mit großen Auswirkungen, bei denen Ihr Betrieb aufgrund des Verlusts wichtiger Softwarefunktionalität unterbrochen ist, aber Kapazitäten vorhanden sind, um produktiv zu bleiben und den erforderlichen auf Geschäftsebene aufrechtzuerhalten.	WinMagics technische Supportorganisation meldet sich direkt innerhalb von vier (4) regulären Arbeitsstunden nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, Ihnen eine Umgehungslösung oder einen Lösungsplan innerhalb von zwanzig (20) Arbeitstagen bereitzustellen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung oder eine Fehlerbehebung für ein Problem des Schweregrads 2 bereitzustellen, sind kontinuierlich während der regulären Arbeitsstunden. Täglicher Telefonkontakt und Fortschrittsaktualisierungen werden auch erwartet. Diese Fortschrittsaktualisierungen müssen gemäß dem Lösungsplan von WinMagic bereitgestellt werden, falls anwendbar, oder nicht weniger als zwei Mal pro Woche, bis der Schweregrad des Problems reduziert ist. Nachdem der Schweregrad auf Schweregrad 3 (nachfolgend definiert) reduziert wurde, wird das Verfahren für diesen Schweregrad, wie nachfolgend beschrieben, befolgt.
3	Probleme mit mittleren bis geringen Auswirkungen mit einem teilweisen Verlust nicht kritischer Softwarefunktionalität, die wichtige Geschäftsfunktionen nicht stören. Das Problem wirkt sich auf Teile des Betriebs aus, ermöglicht Ihnen aber, mit kleineren Änderungen/Anpassungen funktional zu bleiben.	WinMagics Supportorganisation meldet sich direkt innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, Ihnen eine Umgehungslösung oder einen Lösungsplan innerhalb von dreißig (30) Arbeitstagen bereitzustellen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung zu installieren oder das Problem auf ein Problem des Schweregrads 3 zu beheben, sind kontinuierlich während den regulären Arbeitsstunden.
4	Allgemeine Fragen zur Nutzung, Empfehlungen für zukünftige Softwareerweiterungen oder -verbesserungen, Dokumentationserweiterungsanfragen. Es gibt keine Auswirkung auf die Qualität, Leistung oder Funktionalität der Anwendung gemäß Entwurf.	WinMagics Supportorganisation wird auf der Natur der Anfrage angemessene Weise reagieren.	WinMagic wird die Supportanfrage annehmen und Ihnen nach Rücksprache mit betroffenen internen Parteien/Teams ein Update bereitstellen. Softwareerweiterungsanfragen werden an das Software-Managementteam weitergeleitet, wo entschieden wird, ob Änderungen eingeführt werden, wenn sie als für die Software angemessen erachtet werden.

STANDARD-SUPPORTSERVICES

Supportservice-Matrix	Enthalten?
Zugriff auf Telefonsupport 24x7x365 für kritische Probleme mit Auswirkung auf Produktion (gemäß Abschnitt 3 (a)) -- Problem-Schweregrad-Matrix).	Nein
Zugriff auf Telefonsupport während der regulären Arbeitsstunden für Ihre SES-Serverinstallation von Montag bis Freitag, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage an Ihrem Standort.	Ja
Supportserviceebenen – siehe Definition in Abschnitt 3 (a).	Ja
E-Mail-Support	Ja
Online (elektronisches Ticketing)	Ja
Online-Wissensbasis.	Ja
Zugriff auf Online-Anleitungsvideos (falls verfügbar)	Nein
Vor-Ort-Support (nur wenn alle anderen Optionen zur Lösung des Problems nicht erfolgreich waren)	Nein
Dokumentation (Handbücher, Release-Hinweise, Einrichtungsanleitungen)	Ja

Problem-Schweregrad-Matrix

Schweregradstufe	Definition	Reaktionserfordernis	Implementierung
1	Katastrophale Probleme mit ernststen Auswirkungen auf Ihre Fähigkeit, Ihr Geschäft auszuüben. Dies kann weit verbreitete Auswirkungen auf Ihre Systeme und/oder Anwendungen aufgrund des Verlusts kritischer Softwarefunktionalität ohne eine installierte prozedurale Umgehungslösung bedeuten.	WinMagic meldet sich direkt innerhalb von zwei (4) regulären Arbeitsstunden nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, den Problemschweregrad herabzusetzen und Ihre Systeme innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen wieder in einen funktionalen Status zu bringen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung zu installieren oder das Problem auf ein Problem des Schweregrads 1 zu beheben, sind kontinuierlich. Täglicher Telefonkontakt und Fortschrittsaktualisierungen werden auch erwartet. Diese Fortschrittsaktualisierungen müssen gemäß dem Lösungsplan von WinMagic bereitgestellt werden, falls anwendbar, oder nicht weniger als ein Mal täglich, bis der Schweregrad des Problems reduziert ist. Nachdem der Schweregrad auf Schweregrad 2 oder Schweregrad 3 (nachfolgend definiert) reduziert wurde, wird das Verfahren für diesen Schweregrad, wie nachfolgend beschrieben, befolgt.
2	Probleme mit großen Auswirkungen, bei denen Ihr Betrieb aufgrund des Verlusts wichtiger Softwarefunktionalität unterbrochen ist, aber Kapazitäten vorhanden sind, um produktiv zu bleiben und den erforderlichen auf Geschäftsebene aufrechtzuerhalten.	WinMagic meldet sich direkt innerhalb von einem (1) Arbeitstag nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, Ihnen eine Umgehungslösung oder einen Lösungsplan innerhalb von zwanzig (20) Arbeitstagen bereitzustellen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung oder eine Fehlerbehebung für ein Problem des Schweregrads 2 bereitzustellen, sind kontinuierlich während der regulären Arbeitsstunden. Täglicher Telefonkontakt und Fortschrittsaktualisierungen werden auch erwartet. Diese Fortschrittsaktualisierungen müssen gemäß dem Lösungsplan von WinMagic bereitgestellt werden, falls anwendbar, oder nicht weniger als zwei Mal pro Woche, bis der Schweregrad des Problems reduziert ist. Nachdem der Schweregrad auf Schweregrad 3 (nachfolgend definiert) reduziert wurde, wird das Verfahren für diesen Schweregrad, wie nachfolgend beschrieben, befolgt.
3	Probleme mit mittleren bis geringen Auswirkungen mit einem teilweisen Verlust nicht kritischer Softwarefunktionalität, die wichtige Geschäftsfunktionen nicht stören. Das Problem wirkt sich auf Teile des Betriebs aus, ermöglicht Ihnen aber, mit kleineren Änderungen/Anpassungen funktional zu bleiben.	WinMagics Supportorganisation meldet sich direkt innerhalb von zwei (3) Arbeitstagen nach Empfang Ihrer Supportanfrage bei Ihnen.	Ziel ist es, Ihnen eine Umgehungslösung oder einen Lösungsplan innerhalb von dreißig (30) Arbeitstagen bereitzustellen. Die Bemühungen, das Problem zu isolieren, eine Diagnose zu erstellen und eine Umgehungslösung zu installieren oder das Problem auf ein Problem des Schweregrads 3 zu beheben, sind kontinuierlich während den regulären Arbeitsstunden.
4	Allgemeine Fragen zur Nutzung, Empfehlungen für zukünftige Softwareerweiterungen oder -verbesserungen, Dokumentationserweiterungsanfragen. Es gibt keine Auswirkung auf die Qualität, Leistung oder Funktionalität der Anwendung gemäß Entwurf.	WinMagics Supportorganisation wird auf der Natur der Anfrage angemessene Weise reagieren.	WinMagic wird die Supportanfrage annehmen und Ihnen nach Rücksprache mit betroffenen internen Parteien/Teams ein Update bereitstellen. Softwareerweiterungsanfragen werden an das Software-Managementteam weitergeleitet, wo entschieden wird, ob Änderungen eingeführt werden, wenn sie als für die Software angemessen erachtet werden.