



## Support-Service-Bedingungen

Die Software-Support-Dienstleistungen werden auf der Grundlage dieser Support-Service-Bedingungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der proficom (Version Stand Mai 2009) und den Open Text (ehem. Micro Focus) Business Support Terms (Stand 15.01.2018) erbracht. Diese Support-Service-Bedingungen bilden den Rahmen der Zusammenarbeit zwischen dem Endkunden und der proficom GmbH.

### I. SLAs & Supportzeiten

Sie erreichen unser Support-Team von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr.  
Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche Feiertage sowie die unternehmensfreien Tage: 24. und 31. Dezember.  
Welche Reaktionszeiten garantiert unser Support-Team?

Dringlichkeit	Reaktionszeit*
Severity 1 (kritisch)	1 Stunde
Severity 2 (hoch)	2 Stunden
Severity 3 (mittel)	3 Stunden
Severity 4 (niedrig)	4 Stunden

\* Die Reaktionszeit beschreibt den typischen Zeitraum für die Erstreaktion auf Supportanfragen.

### II. OTRS Zugang & Ticket-Handling

Sie können sich mit Ihrem Anliegen an unser Support-Team wenden.

Telefon	+49 351 4400-825
E-Mail	<a href="mailto:support@proficom.de">support@proficom.de</a>
(OTRS-)Ticketsystem	<a href="https://otrs.proficom.de">https://otrs.proficom.de</a>

### III. Der Lizenzkey

Einen Lizenzkey können Sie über unser Support-Team beantragen. Die Generierung eines Lizenzkeys obliegt in diesem Fall ausschließlich dem Hersteller Open Text selbst.

Lizenzanfragen, bei welchen wir Sie unterstützen können:

- Den Abruf von neu erworbenen Lizenzen
- Den Abruf von Bestandslizenzen z.B. im Falle eines Systemwechsels (Wechsel der Maschine/Umgebung/Neuinstallation etc.)
- Den Abruf von Testlizenzen
- Den Abruf von Bestandslizenzen z.B. im Fall von Versionsänderungen (Umstellung des Lizenzservers, Inkompatibilität von Lizenzschlüsseln unterschiedlicher Software-Versionen)
- Den Abruf von non-production-Lizenzen
- Die Aufteilung von Bestandslizenzen auf mehrere Instanzen
- Den Abruf von Bestandslizenzen in reduziertem Umfang nach einer teilweisen Nicht-Verlängerung oder Teilkündigung

### IV. Support-Voraussetzungen

(gilt für Basic und Enterprise, On Demand nach Absprache)

- ✓ Ein aktiver Wartungsvertrag mit der proficom oder Open Text liegt vor
- ✓ Sie betreiben eine vom Hersteller unterstützte Installationsumgebung
- ✓ Eventuelle, in Nutzung befindliche Produktänderungen/-anpassungen, wurden vom Hersteller autorisiert/genehmigt
- ✓ Die eingesetzten Produktversionen werden vom Hersteller noch innerhalb des „Committed Support“ unterstützt

## V. Fehlerkategorien

### Produktfehler

Ein Produktfehler liegt vor wenn eine im Lieferumfang enthaltene Funktionalität, nicht oder nur eingeschränkt im Produkt verfügbar ist.

In diesem Fall wird unser Support-Team versuchen, den Fehler innerhalb der proficom-internen Testumgebung zu reproduzieren/nachzustellen. Für den Fall, dass unser Support-Team nach der Fehleranalyse keine adäquate Lösung anbieten kann, wird zusätzlich der Hersteller Open Text involviert.

### Migrationsfehler

Ein Migrationsfehler liegt vor, wenn nicht auf die gewünschte Software-Version migriert werden kann.

In diesem Fall überprüft unser Support-Team gern mit Hilfe unserer standardisierten und bewährten Migrationsschritte, ob für den Migrationsprozess alle notwendigen Vorbereitungen getroffen wurden und sämtliche Herstellervorgaben erfüllt sind. Für den Fall, dass es trotz dessen zum Abbruch der Migration kommt, übernimmt das Support-Team die weitere Fehleranalyse, arbeitet mit Ihnen zusammen an einer Lösung und involviert bei Bedarf zusätzlich Open Text.

### Bedienungsfehler

Bei Fragen oder auftretenden Problemen bei der Bedienung/Nutzung der Open Text-Software, können Sie sich gern an unser Support-Team wenden.

### Integrationsfehler

Bei einem Fehler während/bei der Integration von anderen Tools mit der eingesetzten Open Text-Software hat unser Support-Team nur bedingte Möglichkeiten zur Nachstellung. Fehler, welche während der Integration von Third-Party-Tools oder Open-Source-Lösungen mit den Open Text-Produkten auftreten, können von unserem Support-Team nicht nachgestellt werden. Sofern der Hersteller die hierfür verwendete Schnittstelle offiziell unterstützt, wird der Open Text Support umgehend involviert, um das Problem zu lösen.

## VI. Support-Level

Durch unsere modularen Support-Level können Sie individuell bestimmen, welches Maß an Unterstützung Sie sich im Vergleich zum herkömmlichen Open Text Business Support wünschen.

Leistung	Basic	Enterprise	On Demand	OT Business Support
Welcome Package mit WebEx zur Einführung	✓	✓		
Feste Ansprechpartner, Expertennetzwerk	✓	✓		
Supportzeiten 8-17 Uhr/ Montag bis Freitag	✓	✓		✓
Kommunikation in deutscher und englischer Sprache	✓	✓		
Einfaches und übersichtliches Ticketsystem	✓	✓		✓
Definierte Service Level Agreements, kurze Antwortzeiten	✓	✓		✓
Koordination mit Open Text Support	✓	✓		✓
Kundenorientierte Update-Empfehlungen	✓	✓		
Deep Dive Demos/Online-Seminare (max. 8 Teilnehmende)		✓		
Deutsche Knowledge Base		✓		
Hilfestellung bei Customizing und Scripting		✓		
Hilfestellung auch nach End-of-Life		✓		
Migrationsunterstützung/-begleitung		✓		✓
Migrationsdurchführung durch die proficom			✓	
Schnittstellenentwicklung			✓	
Individuelle Reports			✓	
Beratung zu Archivierungslösungen			✓	
Entwicklung von kundenspezifischen Customizing-Lösungen			✓	

## VII. Verlängerungsmöglichkeiten

Support-Verträge können zum Verlängerungsdatum (auch Renewal-Date genannt) mindestens um 12, maximal um 60 Monate verlängert werden. In diesem Zeitfenster können Sie den Verlängerungszeitraum flexibel (z.B. Laufzeit von 33 Monaten) bestimmen.

## VIII. Fristen bei (teilweise) Nicht-Verlängerung

Bei einer gewünschten Nicht-Verlängerung bzw. einer teilweisen Nicht-Verlängerung von Support-Dienstleistungen der lizenzierten Produkte haben Sie die Pflicht, die proficom zum Ablauf und unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen zum Ende des Gesamtvertragszeitraumes hierüber schriftlich in Kenntnis zu setzen.

Bei nicht fristgemäßer teilweiser Nicht-Verlängerung erfolgt eine Vertragsverlängerung mit vollem Umfang und bisherig vereinbarter Vertragslaufzeit.

## IX. Return-to-Service Regelung

Wenn Sie die Support-Services von Open Text zu einem späteren Zeitpunkt wieder in Anspruch nehmen möchten, ist eine Wiederaufnahme nur möglich, wenn Sie die Support-Gebühr für den Verlängerungszeitraum sowie die folgenden Support- und Wiedereinsetzungsgebühren entrichten:

- a) Aussetzung des Support-Zeitraums von weniger als einem Jahr:  
Volle Nachzahlung der Supportgebühr ab dem Aussetzungsdatum und Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20% der jährlichen Support-Gebühr für den neuen Verlängerungszeitraum.

Fallbeispiel:

Der Kunde besitzt seit sieben Monaten keinen gültigen (Produkt-)Support mehr (01.01.2019 = Aussetzungsdatum). Er möchte zum 01.08.2019 (Wiedereinsetzungsdatum) den Support wieder aufnehmen und muss hierfür folgende Gebühren entrichten:

01.01.2018 - 31.07.2018: Nachzahlung der Supportgebühr für sieben Monate

01.08.2018 - 31.07.2019: Aktuelle Supportgebühr + 20% Wiedereinsetzungsgebühr

- b) Aussetzung des Support-Zeitraums für mehr als ein Jahr:  
Volle Nachzahlung der Supportgebühr ab dem Aussetzungsdatum und Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20% der nachgezählten Supportgebühr (bis zum Wiedereinsetzungsdatum).

Fallbeispiel:

Der Kunde besitzt seit 26 Monaten keinen gültigen (Produkt-)Support mehr (01.01.2018 = Aussetzungsdatum). Er möchte zum 01.03.2020 (Wiedereinsetzungsdatum) den Support wieder aufnehmen und muss hierfür folgende Gebühren entrichten:

01.01.2018 - 29.02.2020: Nachzahlung der Supportgebühr für 26 Monate + 20% Wiedereinsetzungsgebühr

01.03.2020 - 28.02.2021: Folgejahr - aktuelle Supportgebühr

## X. Preisanpassungen

Eine Erhöhung der Supportgebühren erfolgt angepasst an die Preisentwicklung des Herstellers Open Text. In den vergangenen Jahren lag diese durchschnittlich bei 8-10%.

Eine Preiserhöhung, wie oben beschrieben, findet pro anstehender Wartungsverlängerung statt. Während des Gesamtvertragszeitraumes ist eine Preiserhöhung ausgeschlossen.

## XI. Vertragsinformationen

Ihre Vertragsinformation (Dokument) erhalten Sie bei jeder Verlängerung oder Aktualisierung des jeweiligen Supportvertrages per E-Mail. Bei Neuverträgen erhalten Sie diese ebenfalls per E-Mail in Kombination mit Ihrem „Welcome Package“. Sollten Sie dieses Dokument in der Zwischenzeit benötigen, so wenden Sie sich gern an unser Support-Team.

## XII. Audit

Der Hersteller oder ein vom Hersteller beauftragter Prüfer hat das Recht, die Einhaltung der anwendbaren ALAs (Additional Licence Authorizations) und der gültigen EULAs (End-User-Licence-Agreements) für die Ihnen durch eine Produktbestellung gewährten Lizenz zu überprüfen.

Eine Beschreibung zum konkreten Audit-Ablauf finden Sie hier:

<http://supportline.microfocus.com/licensing/licVerification.aspx>

Die Verpflichtungen für Sie sind in den EULAs definiert:

<https://www.microfocus.com/en-us/legal/software-licensing>

# Ihre Ansprechpartner:innen

## proficom Support-Team



Axel Fuhrig



Andrea Schüttendiebel




proficom support



Michelle Riemer



Jonas Kluge

 +49 351 4400-825

 [support@proficom.de](mailto:support@proficom.de)

 [otrs.proficom.de](https://otrs.proficom.de)

## proficom Sales-Team



Peter Rosenberg



Christoph Brachmann



Sven Andersson

# Begriffsdefinitionen

## ADM-Help (Application-Delivery-Management-Help)

Wertvolle Tipps und Hinweise zu Themen wie Systemvoraussetzungen, Lizenzmodellen, Versionsumfängen, Installations-/Konfigurationsanleitungen sowie Migrationshinweisen finden Sie hier:

<https://admhelp.microfocus.com/admhelp/Content/AdmHelpCenter.htm>

## ALAs (Additional Licence Authorizations)

Zusätzlich zu den EULAs geben die ALAs über die produktspezifischen Lizenzbestimmungen Aufschluss. Die aktuell gültigen Dokumente finden Sie hier: <https://www.microfocus.com/en-us/legal/software-licensing>.

Zusätzlich werden diese bei Vertragsaktualisierung (Supportverlängerungen etc.) durch die proficom automatisch an Sie versendet.

## End of Committed Support

Bei allgemeiner Verfügbarkeit für Kunden erhalten Software-Produkte Committed Support, der den Zugriff auf Online-Self-Service-Support, Software-Updates, technischen Support, Fehlersupport und die Möglichkeit zur Übermittlung von Enhancement-Requests/Ideas ermöglicht. Committed Support wird für einen festgelegten Mindestzeitraum bereitgestellt. Weitere Informationen zum Support-Zeitraum Ihrer lizenzierten Produkte finden Sie hier:

<https://www.microfocus.com/support-and-services/lifecycle/>

## Enhancement-Request-Portal/Ideas

Je nach Produkt können Wünsche in Bezug auf Produkthanpassungen als sogenannte "Enhancement Requests" oder als "Ideas" (derzeit nur für ALM Octane verfügbar) verfasst und an den Hersteller übermittelt werden. Für den Zugang zum Enhancement-Request-Portal sprechen Sie dazu bitte unser Support-Team an.

Den Zugang zu Ideas finden Sie hier:

[https://community.microfocus.com/t5/ALM-Octane-Idea-Exchange/idb-p/ALM\\_Octane\\_Idea](https://community.microfocus.com/t5/ALM-Octane-Idea-Exchange/idb-p/ALM_Octane_Idea)

## EULAs (End User Licence Agreements)

Die End User Licence Agreements bilden die Vertragsgrundlage bzw. die allgemein gültigen Lizenzbestimmungen für die Installation und Nutzung der in der entsprechenden Produktbestellung bezeichneten Version der Open Text Software durch den Lizenznehmer (Sie). Ergänzt werden diese durch die „Additional Licence Authorizations“ (ALAs), welche je nach lizenziertem Produkt zu berücksichtigen sind und ebenfalls als Vertragsgrundlage dienen. Die aktuell gültige Fassung finden Sie hier: <https://www.microfocus.com/en-us/legal/software-licensing>

## Lizenzarten

Nachfolgende Lizenzarten können als On-Premise oder als SaaS (Software-as-a-Service) Variante genutzt werden. On-Premise beschreibt die Installation und den Betrieb der Produkte innerhalb Ihrer eigenen Umgebung. Einige Produkte von Open Text sind als SaaS-Variante verfügbar. Hierbei stellt Open Text gemeinsam mit ihren Partnern (AWS/Azure) die Umgebung für Sie bereit, auf der die Produkte installiert sind und durch Sie genutzt werden können.

### Demo-/Testlizenzen

Open Text bietet für fast alle Produkte die Möglichkeit, diese innerhalb eines abgesteckten Zeitraumes kostenfrei zu testen, jedoch nicht produktiv einzusetzen. Je nach Produkt kann dieser Zeitraum unterschiedlich sein. Sie können diese über eine Anfrage an unser Support-Team oder direkt bei Open Text beantragen.

### Non-Production-Lizenzen

Non-Production-Lizenzen sind nur für Bestandskunden mit einem aktiven Supportvertrag verfügbar (Anfrage über unser Support-Team). Sie sind für Entwicklungs- und Testsysteme gedacht, jedoch dürfen diese nicht auf Produktionssystemen genutzt werden.

### Term-/Mietlizenzen

Open Text bietet für einige Produkte die Möglichkeit eines zeitlich begrenzten sowie kostenpflichtigen Nutzungszeitraums (je nach Produkt 1, 3, 6, 12 oder 36 Monate). Diese können z.B. zur Überbrückung von verstärkten Testaktivitäten gekauft und im Produktivsystem genutzt werden. Nach Ablauf des Zeitraumes erlischt das Nutzungsrecht und die Lizenz kann nicht weiterverwendet werden. Der Software-Support ist während des jeweiligen Zeitraumes inkludiert. Sie erhalten diese Lizenzen über eine Anfrage an Ihren zuständigen Vertriebsansprechpartner der proficom.

### Perpetual

Perpetual Lizenzen oder auch "Voll-Lizenzen" können Sie für einen dauerhaften und produktiven Einsatz der Produkte erwerben. Mit dem Kauf einer Perpetual Lizenz erwerben Sie ein lebenslanges Nutzungsrecht. Der Software-Support ist während der ersten 12 Monate ab Lizenzkauf inkludiert und kann nach Ablauf dieser 12 Monate optional erweitert oder reduziert werden.

## Produkt-Upgrade

Ein Produkt-Upgrade ist nicht Bestandteil des Supportvertrages und muss extra lizenziert werden. Hierbei werden sogenannte Upgrade-Lizenzen beschafft, welche gemeinsam mit der Basis-Lizenz ein neues Produkt ergeben. Voraussetzung hierfür ist, dass die Bestandslizenzen weiterhin unter Support stehen und ein Produkt-Upgrade-Pfad existiert. Durch Produkt-Upgrades haben Sie die Möglichkeit, Ihre Bestands-Produkt-Edition oder die Einsatzmöglichkeit (z.B. geographische Nutzung, flexible Verwendung) zu erweitern.

## Software Support Portal

Das Software Support Portal ist eine Plattform, welche von Micro Focus für Sie und Micro Focus-Partner bereitgestellt wird. Das Portal bietet Ihnen Zugang zur Micro Focus-Knowledge Base und neuen Updates für Ihre lizenzierten Produkte. Einen eigenen Account sowie Zugriff auf diese Plattform erhalten Sie hier:

<https://softwaresupport.softwaregrp.com/>

## Support-Level

### Basic

Von unserem profi.com-Basic Support können Sie einen kundenorientierten 1st Level Software Support erwarten. Unser Support-Team bietet Ihnen alle Leistungen des Micro Focus Business Supports und zusätzliche Vorteile, wie deutschsprachige Unterstützung durch die profi.com. Wir unterstützen Sie bei Fragen hinsichtlich Funktionalität, Einsatzmöglichkeiten sowie bei allen Herausforderungen mit den Micro Focus Software Tools (ehemals Hewlett-Packard-Enterprise Software Tools). Zusätzlich beraten wir Sie zu anstehenden Support-Renewals.

### Enterprise

Als Erweiterung des Basic Support können Sie unseren profi.com-Enterprise Support mit erweitertem Leistungsportfolio hinzubuchen. Mit dem Enterprise Support erhalten Sie Zugang zu unserer deutschsprachigen Knowledge Base/ FAQ, erstklassigen Deep-Dive-Demos sowie Unterstützung bei Customizing- und Scripting-Aufgaben.

### On Demand

Unabhängig davon, ob Sie Ihren Micro Focus Software-Supportvertrag über die profi.com abgeschlossen haben oder direkter Micro Focus-Endkunde sind, können Sie Ihr persönliches Abrufkontingent für die Zukunft sichern und beanspruchen unsere Unterstützung nur dann, wenn Sie sie brauchen. Wir bieten Ihnen kleinere Softwareentwicklungsarbeiten, z.B. für fehlende Schnittstellen oder Berichtsfunktionen und übernehmen Migrationen bei Produktupgrades per Remotezugriff.

## Verlängerungszeitraum/-Vertragszeitraum

Unter einem Vertragszeitraum ist die Gesamtlaufzeit des Supportvertrages zu verstehen. Das bedeutet z.B. bei einer dreijährigen Verlängerung beträgt die Vertragslaufzeit drei Jahre (unabhängig von Rechnungsintervallen).

## Versions-Upgrade

Bei einem Versions-Upgrade können Sie unter der Voraussetzung, dass Sie einen aktiven Supportvertrag haben, kostenfrei für Ihr lizenziertes Produkt eine neue Haupt-/Unterversion (Patches, Servicepacks etc.) einspielen. Durch Versions-Upgrades kann der Funktionsumfang ggf. erweitert werden, jedoch bleiben Sie innerhalb des lizenzierten Produktes/ Edition. Im Falle eines Versions-Upgrades mit benötigter Migration bietet Ihnen Micro Focus die Möglichkeit, ein Software-Update als auch die aktuell eingesetzte Software-Produktversion gleichzeitig und ohne zusätzliche Kosten für einen begrenzten Zeitraum von max. drei Monaten (ab Erhalt des Software-Updates) parallel zu installieren und zu verwenden. Sollten Sie einen längeren Zeitraum der Parallel-Nutzung benötigen, so bedarf dies der vorherigen Genehmigung durch Micro Focus. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an unser Support-Team.

## Wartungsperiode

Unter einer Wartungsperiode ist der Zeitraum zwischen den jeweils vereinbarten Rechnungsterminen in Ihrem mit der profi.com geschlossenen Supportvertrag gemeint.

- a) Bei einem dreijährigen Supportvertrag mit vereinbarter, jährlicher Rechnungslegung gibt es drei Wartungsperioden zu je 12 Monaten.
- b) Bei einem einjährigen Supportvertrag sowie bei einem dreijährigen Supportvertrag ohne jährliche Rechnungslegung, gibt es nur eine Wartungsperiode, die gleich dem Vertragszeitraum von 12 bzw. 36 Monaten entspricht.
- c) Sollte der Vertragszeitraum nicht jährlich aufteilbar sein, z.B. bei einem Vertragszeitraum von 33 Monaten, so wie eine jährliche Rechnungslegung vereinbart sein, so werden die Wartungsperioden wie folgt aufgeteilt:
  1. Wartungsperiode: mind. 12 Monate
  2. Wartungsperiode: 12 Monate
  3. Wartungsperiode: 9 Monate

In Ausnahmefällen und zur Angleichung des Ablaufdatums von zwei oder mehreren Verträgen, kann die erste Wartungsperiode mehr als 12 Monate betragen. Sollte keine jährliche Rechnungslegung vereinbart sein, gibt es nur eine Wartungsperiode, die identisch mit dem Vertragszeitraum (z.B. 33 Monate) ist.