



Die folgenden Bedingungen regeln die Wartungs- und Supportdienstleistungen (im folgenden: „Wartung“) die ILOG für die vom Lizenznehmer lizenzierten ILOG-Produkte erbringt. Soweit nicht anders bestimmt, richten sich die Begriffsbestimmungen des ILOG Lizenz-Vertrages auch für diese Wartungsvereinbarung.

1. Definitionen

- 1.1 **"Patch"** meint die Beseitigung von Programmfehlern.
- 1.2 **"Problem"** meint einen reproduzierbaren Fall eines fehlerhaften Arbeitens der Entwicklungssoftware, das die Möglichkeit des Lizenznehmers beeinträchtigt, eine Funktion der Entwicklungssoftware wie in der Dokumentation der Entwicklungssoftware beschrieben zu nutzen.
- 1.3 **"Problemlösung"** im Zusammenhang mit der Lösung eines gemeldeten Problems, bedeutet:
 - 1.3.1 Herstellung einer Lösung in Form eines „Patches“ oder einer Programmversion der Entwicklungssoftware, die das Problem behebt, ohne zusätzliche Probleme zu schaffen; oder
 - 1.3.2 Ergänzung der Dokumentation, wenn das Problem in der Dokumentation liegt; oder
 - 1.3.3 Nachweis durch ILOG, dass das Problem durch die Soft- oder Hardware eines Drittherstellers verursacht wird; oder
- 1.4 **"Version"** meint die in Verkehr gebrachten Entwicklungsprogramme, welche in der Form X, Y gekennzeichnet werden, wobei X für einen Major Release oder eine Grundversion, und Y für einen Minor Release steht.

2. Anfängliche Vertragsdauer und Verlängerung

Die anfängliche Wartungsperiode beträgt zwölf (12) Monate ab dem Erwerbsdatum der Softwarelizenzen durch den Lizenznehmer. Der Lizenznehmer kann Wartungsdienstleistungen unter den Regelungen und Bedingungen dieser Wartungsvereinbarung für weitere Wartungsperioden erwerben, es sei denn, ILOG hat die Entwicklungssoftware, für die die Wartung angefordert wird, eingestellt und den Lizenznehmer hiervon spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der laufenden Wartungsperiode in Kenntnis gesetzt. Sofern der Lizenznehmer dies wünscht, wird ILOG dem Lizenznehmer in einem solchen Fall einen speziellen Wartungsplan für die sich anschließende Zeit entwerfen.

3. Änderung der Wartungsbedingungen

ILOG behält sich das Recht vor, von Zeit zu Zeit seine Bedingungen für die Wartung, einschließlich der geltenden Gebühren zu ändern. Keine Änderung der Wartungsbedingungen setzt den hierin festgeschriebenen Level des Supports grundlegend herab. Die neuen Wartungsgebühren- und/oder -bedingungen gelten ab der nächsten einjährigen Wartungsperiode.



4. Zahlung der Gebühren/ Aussetzung der Wartung bei Nichtverlängerung der Warungsvereinbarung oder bei ausbleibender Zahlung

Die Wartungsgebühren für die anfängliche Wartungsperiode sind fällig, sobald die entsprechenden Softwarelizenzen erworben wurden.

Entscheidet sich der Lizenznehmer für eine Verlängerung der Wartung für die nachfolgenden (jeweils einjährigen) Wartungsperioden, wird die Wartungsgebühr dreißig (30) Tage nach dem Erhalt der IOG-Rechnung durch den Lizenznehmer fällig, wenn nicht mit ILOG schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Wenn die Zahlung nicht gemäß den von den Parteien vereinbarten Zahlungsbedingungen erfolgt, hat ILOG das Recht, die Wartung des Lizenznehmers vorübergehend einzustellen bis der Lizenznehmer die geschuldeten Wartungsgebühren voll zahlt. ILOG ist nicht verpflichtet, dem Lizenznehmer Wartungsleistungen zur Verfügung zu stellen, wenn der Lizenznehmer die Wartungsvereinbarung nicht verlängert oder die nach der getroffenen Zahlungsvereinbarung geschuldeten Wartungsgebühren nicht gezahlt hat.

5. Beschreibung der Wartungsdienstleistungen

- 5.1 ILOG wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um für vom Lizenznehmer gemeldete Probleme nach den in der nachfolgenden Tabelle festgelegten Antwortzeiten Problemlösungen zu schaffen.

Prioritätsstufe	ILOG Antwortzeiten	Statusbericht
Kritisch. Das Problem hat kritische Auswirkungen auf die Möglichkeit des Lizenznehmers zur Geschäftsfortführung. Das heißt, die Arbeit des Lizenznehmers wird zum Erliegen gebracht oder die Anwendung ist ausgefallen oder funktioniert nicht, und es existieren keine Verfahrensalternativen.	2 Stunden, Arbeit beginnt sofort (Alle "kritischen" Probleme sollten per Telefon bestätigt werden.)	mindestens einmal pro Tag
Schwerwiegend. Das Problem hat einen schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabläufe des Lizenznehmers, dessen Tätigkeit gestört wird. Es existiert die Kapazität, die notwendigen Geschäftstätigkeiten aufrecht zu erhalten.	4 Stunden, Arbeit beginnt am selben Tag	mindestens jeden zweiten Tag
Moderat. Das Problem hat mittleren bis geringen Einfluss auf die Geschäftsabläufe des Lizenznehmers, was zu partiellen aber nicht kritischen Funktionseinbußen führt. Die Tätigkeit des Lizenznehmers ist beeinträchtigt aber funktioniert.	1 Tag, Arbeit beginnt innerhalb eines Tages	mindestens alle 5 Tage

- 5.2 Allgemeine Fragen betreffend die Nutzung der Software werden innerhalb von zwei (2) Tagen beantwortet und mit geringerer Priorität behandelt.
- 5.3 "Stunden" und "Tage" werden innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten des ILOG Support Centers gerechnet, zu dem der Lizenznehmer zugewiesen ist, ausgenommen sind regionale gesetzliche Feiertage. Wird ein Problem an einem gesetzlichen Feiertag,



einem Samstag oder einem Sonntag angezeigt, beginnt die oben angegebene Antwortzeit am ersten auf die Anzeige folgenden Werktag.

5.4 Haltbarkeit der Versionen

ILOG leistet für jede Version der Entwicklungssoftware mindestens vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Erstveröffentlichung Support.

5.5 Neue Versionen

ILOG macht den Lizenznehmern, die Bezieher der Wartungsleistungen sind, jede neu freigegebene Version der Entwicklungssoftware zugänglich.

5.6 Recht zum Upgrade der Anwendungen mit neuen Versionen

Hat der Lizenznehmer die Wartungsleistung für seine Deploymentlizenz erworben, ist er berechtigt, die upgegradete Version seiner Anwendung mit den neuen in der neuen Version der Entwicklungssoftware enthaltenen Features/Funktionalitäten zu nutzen und zu verbreiten. Zahlt der Lizenznehmer nicht für die Wartungsleistung der Entwicklungssoftware, ist er nicht berechtigt, seine Anwendung upzugraden und notwendigerweise auch nicht berechtigt, seine Anwendung mit den Features und Funktionalitäten der neuen Version der Entwicklungssoftware zu vertreiben, die ihm während einer Zeit zugänglich gemacht wurde, in der er die Wartungsgebühren für die Entwicklungssoftware nicht gezahlt hat.

6. Ausnahmen

6.1 Die Wartung umfasst nicht die Lösung von Problemen, die auf einer der folgenden Ursachen beruhen: (i) Software oder Hardware, die von Drittherstellern stammen; (ii) Veränderungen der Entwicklungssoftware, die nicht von ILOG vorgenommen wurden, oder (iii) einer Nutzung der Entwicklungssoftware durch den Lizenznehmer, die nicht der Dokumentation entspricht.

6.2 ILOG leistet Support für seine Entwicklungssoftware nur für solche Plattformen, für deren sämtliche Komponenten zum Zeitpunkt der Supportanfrage Support durch die jeweiligen Verkäufer nach dessen Standardbedingungen geleistet wird. ILOG allein bestimmt, für welche Plattformen eine Version der Entwicklungssoftware verfügbar gemacht wird. ILOG leistet Support nur für Plattformen, die in der Dokumentation aufgeführt sind.

6.3 ILOG ist nicht verpflichtet, seine Produkte so anzupassen, dass Fehlfunktionen oder Beschränkungen von Software oder Hardware von Drittherstellern ausgeglichen werden.

6.4 Die Wartung umfasst nicht den Source Code, der dem Lizenznehmer von ILOG als Teil einer Beratungsdienstleistung, eines Demos, eines Samples oder einer Beigabe bereitgestellt wurde. 6.5 Die Wartung erfasst nicht die Fehlersuche oder Ermittlung, ob das Problem von der Anwendungssoftware des Lizenznehmers oder der Entwicklungs-/Aufstellungssoftware herrührt.

7. Zusätzliche Dienstleistungen

7.1 Training, Vor-Ort-Support und Anwendungsentwicklungsarbeiten sind zusätzliche Dienstleistungen und können dem Lizenznehmer gegen eine Gebühr zur Verfügung gestellt werden. Die Bedingungen für solche Dienstleistungen sind Gegenstand einer gemeinsamen Vereinbarung der Parteien.

7.2 Die Wartung für veraltete Produkte kann dem Lizenznehmer auf der Grundlage einer gemeinsamen Vereinbarung für eine Gebühr zur Verfügung gestellt werden.



8. Pflichten des Lizenznehmers

- 8.1 Bei jeder Support Anfrage muss der Lizenznehmer folgende Angaben machen: Name des Lizenznehmers, Nummer der Wartungsvereinbarung, Name und Versionsnummer der Entwicklungssoftware und die betroffene Plattform.
- 8.2 Es kann vorkommen, dass der ILOG-Kundensupport vom Lizenznehmer einen oder mehrere laufende Programmteile anfragt, um Probleme aufzuzeigen oder zu reproduzieren. Diese Programmteile müssen frei von Bezugnahmen auf Software von Drittherstellern sein; nicht notwendige Routinen müssen herausgefiltert worden sein. Die Testprogrammteile müssen frei von anderen Kompilier- und Link Time-Fehlern sein und zugehörige Supportdateien enthalten (.h files, makefiles, stack traces, etc.). Die Übermittlung von Quellcode an ILOG wird streng vertraulich gehalten und nicht ohne die ausdrückliche und eindeutige Erlaubnis des Lizenznehmers offengelegt.

9. Eskalation

Jede Partei kann das Eskalationsverfahren einleiten, wenn alle regulären Wege zur Problemlösung ausgeschöpft sind.

10. Andere Bedingungen

Alle anderen Bedingungen des ILOG Lizenzvertrages, insbesondere die Teile, die sich mit den Inhalten der Lizenz, ihrer Durchsetzung sowie allgemeinen Vertragsbedingungen befassen, werden hiermit durch Bezugnahme Inhalt dieser Vereinbarung. Im Fall der Unvereinbarkeit von Bedingungen des Lizenzvertrages mit Bedingungen der Wartungsvereinbarung, sind die Bedingungen der Wartungsvereinbarung dann vorrangig anzuwenden, falls es um die Bestimmung von ILOG's Pflichten hinsichtlich der Wartung geht. In allen übrigen Fällen gehen die Bestimmungen des Lizenzvertrags vor.