

# Ergänzende Nutzungs- und Pflegebedingungen für USU Programme

## 1 Nutzungsbedingungen

### 1.1 Umfang des Nutzungsanspruchs und Definitionen

Die USU-Lizenzprogramme dürfen ausschließlich in dem im Programmschein bezeichneten Umfang und nur unmittelbar vom und für den Lizenznehmer verwendet werden. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, gilt die Lizenz weder mittel- noch unmittelbar für mit dem Lizenznehmer gemäß § 15 AktG verbundene Unternehmen. Die lizenzierte Software darf nur auf einem System des Lizenznehmers installiert werden (keine Mehrfachinstallationen).

Wenn sich die Höhe der Überlassungsvergütung nach der maximal zulässigen Zahl an Nutzern und/oder Systemen, Assets, Verrechnungsvolumen oder anderen Bewertungsmaßstäben richtet, zählt der Lizenznehmer bei Erhöhung des vereinbarten Maximums die Anzahl der zusätzlichen aktiven Nutzer oder anderer Bewertungsmaßstäbe entsprechend der gültigen Preisliste des Lizenzgebers nach.

Zur Prüfung des Nutzungsumfanges wird der Lizenznehmer dem Lizenzgeber auf dessen Anforderung entsprechende vom Lizenzgeber benannte Nachweise oder Auswertungen als Ausdrucke oder Dateien der installierten Programme übermitteln bzw. entsprechende erforderliche Auskünfte erteilen.

Erhält der Kunde für die Nutzung von *USU Service Management* ein Datenmodell, ist dessen Verwendung nur im Zusammenhang und Umfang der lizenzierten Programmmodule von *USU Service Management* gestattet. Der Lizenznehmer darf das Datenmodell nur für Sicherungszwecke kopieren und nur solchen Personen zur Verfügung stellen, die es für Zwecke des Lizenznehmers und der lizenzierten USU-Programme benötigen.

Soweit Programme mitgeliefert und/oder zur Nutzung überlassen werden, die nicht von der USU entwickelt wurden, gelten vorrangig die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Lizenzgebers. Soweit es sich um OpenSource-Software handelt, gelten hierfür vorrangig die entsprechenden OpenSource-Lizenzbedingungen, jedoch nur soweit diese den vertraglichen Nutzungsumfang und die Mängelhaftung gemäß Ziffer 1.5 nicht einschränken.

### 1.2 Weitere Nutzungsrechte USU Analytics

USU Analytics integriert folgende Komponenten der Software Pentaho als OEM Lizenz:

- Pentaho BI Platform Enterprise Edition
- Pentaho Analysis Enterprise Edition
- Pentaho Dashboard Designer
- Pentaho PDI Enterprise Edition
- Pentaho Reporting Enterprise Edition

Die Nutzung der OEM Software unterliegt folgenden Restriktionen:

- USU Analytics beinhaltet eine Named OEM License von Pentaho.
- Pentaho ist dabei beschränkt auf eine Verwendung zusammen mit USU Analytics.
- Pentaho ist für die Analyse folgender Datenquellen lizenziert:
  - USU Analytics Datamart Datenbank
  - USU Service Management Datenbank
  - Andere Datenquellen müssen gesondert lizenziert werden, dürfen ausschließlich über den Import in den USU Analytics Datamart angebunden werden und müssen in fachlichem Zusammenhang mit der Service-Management-Suite stehen.
- Das Pentaho Interactive Reporting Modul wird von USU Analytics nicht unterstützt und es erfolgt keine Installation oder Support durch die USU.

## 2 Pflegebedingungen

### 2.1 Umfang der Pflegeleistung

Die Pflege der im Programmschein spezifizierten Standardsoftware umfasst:

- a) Unterstützung, um das Funktionieren der Software im Rahmen der Spezifikationen und den darin beschriebenen Systemvoraussetzungen sicherzustellen (siehe auch Ziffer 2.3).
- b) Ticketmeldungen (Störungen, Fragen, Service-Anforderungen, Verbesserungsvorschläge) über Webticket unseres Online-Ticket-Systems auf <https://support.usu.de> sowie telefonisch während der Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr MEZ, außer an gesetzlichen Feiertagen) an +49-(0)7141-4867-99 mit Rückrufservice gemäß c).
- c) Rückrufservice zu gemeldeten Tickets durch vom Lizenzgeber beauftragte Personen für geschulte Administratoren oder definierte Usergruppen des Kunden zur Unterstützung bei Softwareproblemen während der Servicezeiten.
- d) Tickets der Fehlerklasse 1 müssen zusätzlich telefonisch gemeldet werden.
- e) Information über die jeweils verfügbaren neuen Softwarereleases.
- f) Nutzungsrechte an neuen Softwarereleases im Funktions- und Nutzungsumfang der Lizenzierung der Standardsoftware gemäß Programmschein. Releases werden auf Anforderung des Lizenznehmers in maschinenlesbarer Form zusammen mit Änderungen/Erweiterungen der Handbücher ausgeliefert.

Der Lizenzgeber erklärt sich bereit, den Kunden bei der Installation neuer Release-Stände zu unterstützen. Diese Unterstützung ist kostenpflichtig.

Eine Erweiterung des Supports für Tickets der Fehlerklasse 1 ist im Rahmen des Gold Supports (24x7) für eine zusätzliche jährliche Wartungsgebühr buchbar.

### 2.2 Fehlerbeseitigung

Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung bezieht sich auf das jeweils neueste freigegebene Release der Standardsoftwareprodukte. Sie endet für ein altes Release achtzehn Monate nach Freigabe eines neuen Release; es sei denn, dass dessen Übernahme für den Lizenznehmer unzumutbar ist. In diesem Fall wird der Lizenzgeber die Pflege gegen angemessen erhöhte Vergütung fortführen.

Der Lizenzgeber wird Fehler innerhalb angemessener Frist beseitigen und beginnt mit der Prüfung des gemeldeten Fehlers und Einleitung von erforderlichen Beseitigungsmaßnahmen bei betriebsverhindernden oder betriebsbehindernden Fehlern spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von vier Stunden. Die Reaktionszeit läuft innerhalb der Supportzeiten.

Abweichend zu den Fehlerklassen des Bitkom gelten die folgenden Fehlerklassen:

Klasse 1: Einstellung der auf USU Service Management basierten Geschäftstätigkeit

- Die Nutzung der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt für mehr als einen Anwender, und der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und
- es gibt keinen Workaround (Umgehungslösung).

Klasse 2: die auf USU Service Management basierte Geschäftstätigkeit ist erschwert

- Die zweckmäßige Nutzung eines Teils des Systems ist wesentlich bzw. massiv eingeschränkt, und der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung.
- Im Einzelfall existieren Workarounds (Umgehungslösungen).

## Ergänzende Nutzungs- und Pflegebedingungen für USU Programme

Klasse 3: die auf USU Service Management basierte Geschäftstätigkeit ist betroffen, laufendes Geschäft wird nicht eingeschränkt.

- Die Ausführung von Geschäftsprozessen ist nicht betroffen.
- Die Symptome betreffen einzelne Teile des Systems.
- Spezifische Funktionen stehen nicht zur Verfügung.

Klasse 4: die auf USU Service Management basierte Geschäftstätigkeit ist von erkennbaren Problemen nicht betroffen

- Die Symptome betreffen nur einen kleinen Teil oder Bereich.
- Geschäftsprozesse sind nicht betroffen.

### 2.3 Mitwirkungsleistungen

Tickets der Fehlerklasse 1 müssen zusätzlich telefonisch gemäß Ziffer 2.1 b) gemeldet werden.

Der Lizenznehmer übermittelt dem Lizenzgeber auf Anforderung einen aktuellen Datenbank-Dump (Daten werden erforderlichenfalls vom Lizenznehmer anonymisiert übergeben).

Der Lizenznehmer ermöglicht dem USU Support und der Entwicklung den Remote-Zugriff auf sein System zur Fehlerbehebung.

Änderungen an der Systemumgebung (Hardware und Software) müssen vom Lizenznehmer dokumentiert sein und dem Lizenzgeber zur Verfügung stehen. Erforderliche Datenbank-, Netzwerk- und Server-Logfiles (Protokolldateien) werden dem USU Support zur Verfügung gestellt.

Der Lizenznehmer wirkt bei der Fehlereingrenzung mit und unterstützt den Lizenzgeber durch Funktions- und Integrationstests.

Bei Fehler der Fehlerklasse 1, bei den 24x7 gearbeitet wird, müssen Ansprechpartner des AG erforderlich falls ebenfalls 24x7 zur Verfügung stehen.

## 3 Allgemeine Bedingungen

### 3.1 Sonstiges

Rechte aus dem Vertragsverhältnis mit dem Lizenzgeber dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung abgetreten werden.

\*\*\*

USU GmbH  
Spitalhof  
71696 Möglingen  
[www.usu.com](http://www.usu.com)