

PREMIUM SERVICE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Sämtliche von Ihnen bestellten Technical Services (nachfolgend definiert) unterliegen den folgenden Geschäftsbedingungen („Vereinbarung“).

Die Erbringung dieser Technical Services erfolgt durch die unten angegebene Novell Einheit („Novell“):

Bestellte Technical Services	Novell Einheit
Premium 1000, 2000, 3000, SUSE Linux Enterprise Server/Desktop Support	Novell Nederland B.V.
Premium 4000, 5000 (Premium 3000 ASE soweit verfügbar)	Novell Einheit im Land Ihrer Rechnungsanschrift, sofern dort ansässig. In allen anderen Fällen: Novell Einheit, für die der PSE/DSE bzw. sonstige Support-Techniker tätig ist.
Optionaler Vor-OrtSupport/ IT Services (Management Services/Monitoring Services)	

1. **Technical Services:** Die angebotenen technischen Dienstleistungen („Technical Services“) werden in der aktuellen Version des Novell Premium Service Reviewers Guide („Programmbeschreibung“) näher beschrieben, der Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Das Erstellen von Berichten und sonstigen Dokumenten ist nur dann Teil der angebotenen Technical Services gemäß dieser Vereinbarung, wenn dies ausdrücklich von Novell schriftlich bestätigt wurde. Novell behält sich das Recht vor, die Programmbeschreibung von Zeit zu Zeit zu überarbeiten. Eine überarbeitete Programmbeschreibung ersetzt alle früheren Versionen und wird für Sie nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung verbindlich gültig. Wenn durch eine Änderung der Programmbeschreibung Umfang und/oder Art der angebotenen Leistungen gegenüber den mit Ihnen vertraglich vereinbarten Technical Services wesentlich verringert oder vermindert werden, können Sie dieser Änderung Novell gegenüber schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung der Änderung widersprechen. In diesem Fall behält die vorherige Programmbeschreibung für die verbleibende Laufzeit der von Ihnen erworbenen Technical Services ihre Gültigkeit; für sämtliche neu bestellten Technical Services sowie für Vertragsverlängerungen gilt jedoch die geänderte Programmbeschreibung.

Die folgenden Leistungen sind als Bestandteil der Technical Services erhältlich und unterliegen bei Bestellung folgenden Bedingungen:

- A. **Premium Service, SUSE Linux Enterprise Server/Desktop Support:** Sie erhalten von Novell die Technical Services entsprechend dem von Ihnen bestellten Paket und wie in der Programmbeschreibung angegeben. Die üblichen Geschäftszeiten des EMEA Service Centers von Novell sind: Montag bis Freitag von 9 bis 18.00 Uhr MEZ. Wenn Sie ein Premium-Paket mit 24 h Support an 7 Tagen die Woche erworben haben, wird der Support außerhalb der o. a. Geschäftszeiten durch andere weltweit verteilte Service Center übernommen. Die in der Programmbeschreibung genannte „Antwortzeit“ ist die Zeit zwischen dem Stellen Ihrer Supportanfrage und der Kontaktaufnahme durch Novell als Reaktion auf diese Anfrage. Diese Kontaktaufnahme kann schriftlich, per eMail oder telefonisch erfolgen. Bitte beachten Sie, dass es sich bei der Antwortzeit um eine angestrebte Reaktionszeit handelt und nicht um die zur Fehlerbehebung benötigte Zeit. Novell übernimmt keine Garantie für die Einhaltung der genannten Antwortzeiten.

Die von Ihnen erworbenen Novell Technical Services, die entsprechend der Programmbeschreibung entweder pro Server oder pro Einheit abrufbar sind, können nur von Ihnen und nur während der Laufzeit der Premium Services für einen bestimmten Server bzw. eine bestimmte Einheit in Anspruch genommen werden. Ein solcher Server bzw. eine solche Einheit muss entweder durch die Novell Upgrade-Protection oder die Novell Maintenance abgedeckt sein. Es ist nicht möglich, die Technical Services für einen anderen Server bzw. eine andere Einheit in Anspruch zu nehmen. Novell behält sich das Recht vor, die Erbringung von Supportleistungen jederzeit abzulehnen, sollte Support für nicht durch die Vereinbarung abgedeckte Server bzw. Einheiten angefordert werden oder wenn die Upgrade-Protection/Maintenance für solche Server oder Einheiten fehlt oder abgelaufen ist.

- B. **Einzelfall-Serviceanfrage:** Eine Serviceanfrage ist eine Supportanfrage, die per Internet oder Telefon an Novell gerichtet werden kann. Eine Einzelfall- Serviceanfrage bezieht sich auf ein einzelnes technisches Problem, das bei Ihnen mit Novell Software in Verbindung mit Ihrer IT-Umgebung aufgetreten ist. Im Fall eines Einzelfall-Supports ist die Haftung von Novell Ihnen gegenüber wie unten angegeben begrenzt.

- C. **PSE/DSE:** Ein Dedicated Support Engineer („DSE“) oder ein Primary Support Engineer („PSE“) ist in einigen Premium Service Paketen enthalten und ist bei anderen Paketen entsprechend der jeweiligen Programmbeschreibung optional verfügbar. Als Richtwert gilt, dass über die gesamte Vertragslaufzeit hinweg ein PSE wöchentlich nicht mehr als 25 % seiner Arbeitszeit für die Bearbeitung von Kundenproblemen aufwendet, ein DSE wöchentlich nicht mehr als 80 % seiner Arbeitszeit. Der PSE oder DSE betreut Sie für Ihren Standort in einem Land, sofern nicht vor Beginn der Supportleistungen eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde. Der Support durch den PSE/DSE erfolgt hauptsächlich telefonisch. Entsprechend der Programmbeschreibung steht Ihnen der PSE/DSE auch für eine bestimmte Anzahl von Besuchen vor Ort zur Verfügung. Nicht in Anspruch genommene wöchentliche Arbeitszeit kann nicht auf folgende Zeiträume übertragen oder rückvergütet werden. Der PSE/DSE steht Ihnen montags bis freitags während der normalen Geschäftszeiten des Landes zur Verfügung, in dem er seinen festen Arbeitsplatz hat („Kernzeit“). Die tägliche Arbeitszeit darf zehn Stunden oder die gesetzlich zulässige Arbeitszeit nicht überschreiten, je nachdem, was geringer ist. Pro Woche sind maximal vier Überstunden zulässig. Außerhalb der Kernzeit erbrachte Leistungen werden zusätzlich in Rechnung gestellt, sofern es sich nicht um einen Notfall handelt. Ein Notfall ist eine Situation, in der Ihr Netzwerk oder unverzichtbare Teile Ihres Netzwerks ausgefallen oder nicht erreichbar sind oder in der kritische Netzwerkfehler auftreten. Wenn der PSE/DSE wegen Urlaub, Krankheit oder aus sonstigen Gründen nicht erreichbar ist, stellt Ihnen Novell einen geeigneten Vertreter zur Verfügung. Vorhersehbare Abwesenheitszeiten werden Ihnen im Voraus mitgeteilt. Sofern der Einsatz eines DSE bei Ihnen vor Ort erforderlich ist, erklären Sie sich bereit, für den DSE einen Schreibstisch, ein Telefon mit der Möglichkeit zu Auslandsgesprächen (nur für Geschäftszwecke), einen Pkw-Parkplatz und Fernzugriff (idealerweise mittels ISDN) auf das Novell Unternehmensnetzwerk zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich behält sich Novell das Recht vor, den DSE je nach Bedarf zu Schulungszwecken abzurufen. Sind die genannten Einrichtungen nicht verfügbar, ist der Einsatz eines DSE vor Ort nicht möglich. In diesem Fall stellt Novell nur einen Remote-DSE-Dienst zur Verfügung.
- D. **Test-Serviceanfrage:** Eine Test-Serviceanfrage („Trial Incident“) ist eine einzelne Bearbeitung durch Novell kostenfrei erfolgen kann. Die Test-Serviceanfrage kann jederzeit von Ihnen oder von Novell ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden. Die Haftung von Novell Ihnen gegenüber ist bei einer Test-Serviceanfrage wie unten angegeben begrenzt.
- E. **Besuche vor Ort:** In kritischen Situationen, für die Fehlersuche und Wartung von Novell Software können Sie die direkte persönliche Betreuung vor Ort durch spezialisierte Novell Support-Techniker in Anspruch nehmen. Die Mindesteinsatzdauer vor Ort ist ein Arbeitstag. Ein Arbeitstag dauert acht Stunden während der üblichen Geschäftszeiten. Über den üblichen Arbeitstag hinausgehende Arbeitszeit wird mit einem anteiligen Stundensatz berechnet. Wenn Sie den Vor-Ort-Service nutzen, MUSS IMMER eine Supportanfrage zu diesem Problem vorliegen. Novell setzt nur dann Mitarbeiter beim Kunden vor Ort ein, wenn zuvor die Möglichkeit bestanden hat, das Problem im Rahmen des normalen Service zu beheben.
- F. **Ruf-Bereitschaft nach Vereinbarung („Scheduled Standby“):** Die Ruf-Bereitschaft nach Vereinbarung bietet Ihnen die Möglichkeit, einen spezialisierten Novell Support-Techniker anzufordern, der Sie bei geplanten Arbeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten

PREMIUM SERVICE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

telefonisch unterstützt. Der technische Mitarbeiter hat dann für einen vorher festgelegten Zeitraum Bereitschaft. Dieser Service muss mindestens drei Werktage im Voraus angefordert werden. Der Techniker steht im Vorfeld für maximal vier bzw. acht Stunden zur Vorbereitung des Projekts zur Verfügung, für das der Scheduled Standby Service angefordert wird. Während des Scheduled Standby ist der Techniker über Mobiltelefon zu erreichen. Die Preise für den Scheduled Standby Service sind abhängig davon, ob es sich um Einsätze an Werktagen, Wochenenden, gesetzlichen Feiertagen oder während der Nacht handelt. Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Preisliste. Für Produkte, welche sich nicht mehr in der Phase „General Support“ (Allgemeiner Support) des Novell Supportlebenszyklus befinden, kann die Ruf-Bereitschaft nach Vereinbarung zurückgewiesen werden.

G. Solution Support.

- (i) **Definition:** Lösungen („Solutions“) umfassen individuell anpassbare Novell Softwareprodukte, für die ein speziellerer technischer Support erforderlich ist, als für Standardinstallationen von Novell Produkten. Beispiele für solche Lösungen sind unter anderem Novell Identity Manager und Novell Access Manager. Eine Lösung wird als „customized“ (individuell angepasst) bezeichnet, wenn Änderungen an grundlegenden Novell Technologien vorgenommen werden, die über das bei der Produktinstallation übliche Maß an Produktkonfiguration hinausgehen. Customized Lösungen entstehen durch die Anpassung von Novell Standardprodukten durch Novell Consulting, unternehmensinterne Entwickler oder Drittentwickler zum Zweck der Erstellung einer geschäfts- oder technologiespezifischen Lösung. Diese Anpassungen bestehen aus speziell entwickeltem Code zur Erstellung maßgeschneiderter Anwendungen oder Web Services. Diese Art von Support erfordert Kenntnisse der individuell durchgeführten Anpassungen, die durch einen PSE/DSE gewährleistet werden. Deshalb ist Solution Support nur im Rahmen eines Premium 4000 oder 5000 Vertrags erhältlich (sowie eines Premium 3000 ASE Vertrags, soweit verfügbar).

- (ii) **Umfang des Premium Service Supports:** Um für individuell angepasste Lösungen Support zu erhalten, muss der Kunde deren komplette Dokumentation gemäß den Novell Standards (erhältlich über den Service Account Manager) zur Verfügung stellen. Sofern die Dokumentation nicht den Novell Standards entspricht, behält sich Novell das Recht vor, entweder begrenzten oder gar keinen Support zu leisten. Für individuell angepasste Lösungen bieten die Technical Services nur einen Fehlerbehebungssupport, um folgende Punkte abzuklären:
- (a) ob eine Novell Komponente nicht einwandfrei funktioniert
 - (b) ob es sich um ein kundenspezifisches Problem mit einer Anwendung/Umgebung anderer Anbieter handelt oder
 - (c) ob es sich um ein Problem mit der individuell angepassten Software bzw. den individuell angepassten Softwarebestandteilen selbst handelt.

Um das betreffende technische Problem zu beheben, werden die Novell Technical Services in den Fällen (a) und (b) bei der Fehlerbehebung helfen und, sofern sinnvoll und möglich, von Novell erstellte Softwareänderungen zur Verfügung stellen. Im Fall (c), leistet Novell Support – im Rahmen eines der oben unter (i) erwähnten Premium-Verträge – nur für Fehler in den individuell angepassten Lösungen, die von Novell erbracht worden sind.

Mit Ausnahme des Vorgenannten leistet Novell im Rahmen des Premium Service keinen Support für individuell angepasste Lösungen.

- (iii) **Supportzeitraum:** Für die Lösung wird so lange Support geleistet, wie die Anforderungen für den Support erfüllt sind (innerhalb der Premium Service Vertragsdauer und bei Bezahlung der anfallenden Gebühren). Wenn ein Standard-Softwareprodukt die Phase „General Support“ (Allgemeiner Support) des Novell Supportlebenszyklus überschritten hat und dieses Standard-Softwareprodukt Teil der betreffenden Lösung ist und kein „Extended Support“ (Erweiterter Support) erworben wurde, ist für die Lösung kein Support mehr erhältlich.

- H. **IT Services (Management Services/Monitoring Services):** IT Services umfassen folgende Leistungen: Überwachung, Systemzustandsprüfungen („Health Checks“), Berichterstellung, Workflow-Prozeduren sowie Betriebs- und Wartungsaufgaben. Das ursprüngliche Angebot ist in der Servicebeschreibung definiert. Die Servicebeschreibung ist die Grundlage für die Leistungsbeschreibung, die während der Implementierung erstellt wird. Die Implementierung vor Ort findet vor Beginn des Service statt. In der Leistungsbeschreibung werden der Dienstleistungsumfang, die Service Level Agreements sowie Ihre Verantwortlichkeiten und die Verantwortlichkeiten von Novell festgelegt. Wenn sich die Anzahl der Produkte oder Komponenten, die Dauer des abgedeckten Zeitraums oder der Umfang des Service Level Agreements während der Leistungserbringung erhöhen, kann Novell entsprechend zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen.

2. **Laufzeit/Zahlung:** Bei Bestellung des Premium Service Pakets beginnen die technischen Dienstleistungen („Technical Services“) mit dem Tag, an dem Novell Ihnen die KONTAKT-ID (oder PIN, siehe Abschnitt 5d unten) mitteilt, und enden ein (1) Jahr nach diesem Datum („Laufzeit“). Wenn Sie optional einen PSE oder DSE bestellen, beginnt der PSE- bzw. DSE-Service am dem Tag, an dem Novell Ihnen diesen Service erstmals zur Verfügung stellt, und endet ein (1) Jahr nach diesem Datum („Gemeinsames Enddatum“). Am Ende jeder Laufzeit verlängert sich diese Vereinbarung nicht automatisch. Falls Sie eine Verlängerung des Premium Services Vertrages wünschen, sind Sie verpflichtet, ein neues ausgefülltes und unterschriebenes Premium Services Bestellformular samt einem Bestellauftrag, sofern von Novell gefordert, zuzusenden. Jede Partei kann diese Vereinbarung schriftlich kündigen, wenn es durch die andere Partei zu einem schwerwiegenden Verstoß gegen eine wesentliche Bestimmung gekommen ist und dieser Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen, nachdem die vertragstreue Partei die andere Partei auf den Vertragsbruch hingewiesen hat, behoben wird.

Rückerstattungen für nicht in Anspruch genommene Serviceanfragen werden nicht gewährt. Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen ist in jedem Fall die Zahlung der entsprechenden Gebühren durch Sie. Sie sind verpflichtet, Novell zusammen mit dem Bestellformular einen gültigen Bestellauftrag zuzusenden und die anfallenden Gebühren wie in der Preisliste angegeben zu entrichten. Alle Gebühren sind 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Auf nicht fristgerecht gezahlte Beträge wird ein Zins in Höhe von 1 % pro Monat des ausstehenden Betrags erhoben oder, sofern dieser niedriger ist, der gesetzlich zulässige Prozentsatz, gerechnet vom Fälligkeitsdatum bis zur tatsächlichen Zahlung.

3. **Begrenzte Garantie.**

- A. **Garantie für Technical Services:** Ausgenommen im Fall einer Test-Serviceanfrage, für die Novell keine Garantie gewährt, garantiert Novell, dass die Technical Services mit angemessener Sorgfalt und angemessenen Fachkenntnissen erbracht werden. Diese Garantie gilt für einen Zeitraum von 60 Tagen nach Erbringung der Technical Services („Garantiezeitraum“). Wenn Sie der Ansicht sind, dass Novell seine Verpflichtungen im Rahmen der oben genannten Garantie nicht erfüllt hat, sind Sie verpflichtet, Novell dies innerhalb des Garantiezeitraums schriftlich mitzuteilen. In einem solchen Fall wird sich Novell nach Treu und Glauben bemühen, die Art dieser Nichterfüllung festzustellen. In Absprache mit Ihnen wird Novell nach Treu und Glauben versuchen, die angemessenste Nachbesserung zu Ihrer begründeten Zufriedenheit zu finden. Wenn Novell innerhalb eines angemessenen Zeitraums eine solche Vertragsverletzung nicht oder nicht zu Ihrer begründeten Zufriedenheit beheben kann, besteht Ihre alleinige und gesamte Abhilfe darin, diese Vereinbarung gegen eine Rückerstattung des von Ihnen an Novell gezahlten Betrages für den Teil der Leistungen zu beenden, den Novell nicht korrigieren konnte. Diese Garantie schließt insbesondere Fälle von Leistungsproblemen oder Nichtfunktionieren aus, die durch eine Fehlfunktion oder einen Defekt von Drittanbieter-Hardware oder -Firmware verursacht wurden, durch nicht von Novell entwickelte Software oder durch fehlerhafte Daten oder Prozeduren, die von Ihnen oder einer dritten Partei verwendet oder bereitgestellt wurden, sowie durch nicht von Novell zu vertretende Fehler. Sie verpflichten sich, Novell für Zeit- und Materialaufwand für Technical Services zu

PREMIUM SERVICE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- entschädigen, die auf Ihre Anfrage hin von Novell durchgeführt wurden, um oberhalb ausgeschlossene Probleme zu beheben. Diese Garantie endet sofort, wenn Sie oder eine dritte Partei einen Teil der Deliverables und/oder Ihr System ändern, so dass Novell Software oder Deliverables nicht mehr funktionieren können bzw. nicht mehr geeignet sind.
- B. **GARANTIEAUSSCHLÜSSE:** SOWEIT NICHT AUSDRÜCKLICH IN DIESER VEREINBARUNG IN ABSCHNITT 3A VERMERKT, ÜBERNIMMT NOVELL KEINE GARANTIE ODER ZUSICHERUNGEN HINSICHTLICH DER GEMÄSS DIESER VEREINBARUNG ERBRACHTEN TECHNICAL SERVICES. NOVELL SCHLIESST SÄMTLICHE AUSDRÜCKLICHEN, STILLSCHWEIGENDEN UND GESETZLICHEN GARANTIE AUS, EINSCHLIESSLICH SÄMTLICHER GARANTIE BEZÜGLICH DES RECHTMÄSSIGEN EIGENTUMS, GARANTIE BEZÜGLICH DER VERSTOSSFREIHEIT SOWIE STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR MARKTÜBLICHEN QUALITÄT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. NOVELL ÜBERNIMMT KEINE GARANTIE DAFÜR, DASS DIE ERBRACHTEN LEISTUNGEN IHRE ANFORDERUNGEN ERFÜLLEN ODER DASS DIE ERBRACHTEN TECHNICAL SERVICES EINE UNTERBRECHUNGSFREIE NUTZUNG IHRER SOFTWARE ODER SYSTEME ERMÖGLICHEN.
4. **Vertraulichkeit:** Soweit in dieser Vereinbarung nicht anders definiert, sind „vertrauliche Informationen“ sämtliche Informationen, die die offenlegende Partei („Offenleger“) vor unbeschränkter Offenlegung durch die empfangende Partei („Empfänger“) schützen möchten und die (a) bei Offenlegung in materieller oder elektronischer Form schriftlich als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder die (b) bei mündlicher oder visueller Weitergabe zum Zeitpunkt der Offenlegung mündlich als „vertraulich“ bezeichnet werden. In jedem Fall verpflichtet sich der Empfänger, die vertraulichen Informationen mit angemessener Sorgfalt vor unrechtmässiger Offenlegung zu schützen, wobei diese Sorgfalt in keinem Fall geringer sein darf als die, mit welcher der Empfänger seine eigenen Geschäftsgeheimnisse schützt. Der Empfänger darf vertrauliche Informationen gegenüber seinen Angestellten oder Vertretern nur dann offen legen, wenn diese die betreffenden Informationen benötigen, und er hat diese Personen durch entsprechende Richtlinien und Vereinbarungen darauf hinzuweisen, dass sie an die Verpflichtung zur Geheimhaltung gebunden sind. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (1) bereits ohne Geheimhaltungsverpflichtung im Besitz des Empfängers sind oder (2) unabhängig vom Empfänger gewonnen bzw. entwickelt wurden oder (3) ohne eine Verletzung dieser Vereinbarung der Allgemeinheit zugänglich sind bzw. gemacht werden oder (4) die der Empfänger rechtmässig von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erhalten hat oder (5) die vom Offenleger schriftlich zur Offenlegung freigegeben wurden oder (6) bei denen es sich um „Erinnerungen“ handelt. „Erinnerungen“ bezeichnet dabei in Informationen enthaltene Ideen, Konzepte, Kenntnisse oder Techniken, die Personen im Gedächtnis geblieben sind, die Zugang zu den vertraulichen Informationen haben. Die empfangende Partei ist nicht verpflichtet, den Einsatz solcher Personen zu beschränken oder zu begrenzen. Diese Bestimmung gewährt dem Empfänger jedoch keine Lizenz an Urheberrechten oder Patenten der offenlegenden Partei und gibt dem Empfänger nicht das Recht, die Geschäftspläne der offenlegenden Partei oder irgendwelche finanziellen, statistischen oder mitarbeiterbezogenen Daten offen zu legen. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit bleibt 3 Jahre nach dem Ablauf oder der Kündigung dieser Vereinbarung bestehen.
5. **Pflichten des Kunden.**
- A. **Unterstützung:** Sie verpflichten sich, mit Novell bei der Erbringung der Technical Services zusammenzuarbeiten und Novell entsprechend zu unterstützen sowie die erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen, die Novell zur Erfüllung seiner Pflichten Ihnen gegenüber benötigt. Dies kann beispielsweise das Bereitstellen einer Remote-Netzwerkverbindung zu Ihrer IT-Umgebung, Zugriff auf Ihre Daten sowie auf erforderliche Informationen und/oder die Verfügbarkeit ergänzender Materialien und Softwarelizenzen von Drittanbietern umfassen, sofern diese Novell nicht zur Verfügung stehen.
- B. **DATENSICHERUNG:** BITTE BEACHTEN SIE, DASS IHRE DATEIEN WÄHREND DER ERBRINGUNG DER TECHNICAL SERVICES DURCH NOVELL UNTER UMSTÄNDEN VERÄNDERT ODER BESCHÄDIGT WERDEN KÖNNTEN. ES LIEGT IN IHRER VERANTWORTUNG, ALLE ANGEMESSENEN MASSNAHMEN ZU TREFFEN, UM IHRE SYSTEME ZU ISOLIEREN UND SICHERUNGSKOPIEN IHRER SYSTEME ZU ERSTELLEN, UM DEN VERLUST ODER DIE BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER INFORMATIONEN ZU VERHINDERN.
- C. **Änderungen:** Sie erklären sich damit einverstanden, keine Fehlerbehebungen, Korrekturen oder Änderungen an der Novell Software und den Deliverables im Rahmen dieser Vereinbarung vorzunehmen oder dies zu versuchen und keine Wartungsarbeiten oder Reparaturen daran durchzuführen oder durchführen zu lassen, sofern Novell dem nicht im Voraus schriftlich zugestimmt hat. Wird nach Ansicht von Novell durch unbefugte Änderungen, Zusätze, Anpassungen oder Reparaturen an Novell Software oder Deliverables die Fähigkeit von Novell zum Erbringen der Technical Services wesentlich und erheblich beeinträchtigt, behält sich Novell das Recht vor, diese Vereinbarung schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen; bereits gezahlte Gebühren werden Ihnen in diesem Fall nicht rückerstattet.
- D. **Kontakt-ID (oder PIN-Nummer):** Autorisierte Kontaktpersonen dürfen ausschließlich solche Mitarbeiter sein, die in Ihrem Unternehmen Technical Service-Anrufe entgegennehmen (z. B. Mitarbeiter des Help Desks, Consultants und Systemadministratoren). Sie tragen die Verantwortung für die Sicherheit in Bezug auf die Supportanfragen und dürfen die PIN-Nummer nur an Personen weitergeben, die zu einer Kontaktaufnahme mit Novell befugt sind. Eine PIN-Nummer ist eine Zugangsberechtigung für die Technical Services, die Novell Ihnen gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung stellt. Stellt Novell eine Verletzung dieser Bestimmung fest, behält sich Novell das Recht vor, diese Vereinbarung schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- E. **Risikoreiche Umgebungen:** Sie bestätigen, dass die Technical Services (einschließlich aller Deliverables im Rahmen der Technical Services) nicht für Konfiguration, Support oder sonstige Arbeiten an Online-Steueranlagen in risikoreichen Umgebungen bestimmt sind, die einen ausfallsicheren Betrieb erfordern. Dies umfasst beispielsweise, aber nicht ausschließlich, nukleare Einrichtungen, Flugzeugnavigation, Kommunikationssysteme der Luftfahrt, Einrichtungen der Flugsicherung, direkt lebenserhaltende Geräte sowie Waffensysteme, bei denen ein Ausfall der Produkte direkt den Tod von Personen, Verletzungen oder schwere Sach- und Umweltschäden zur Folge haben könnte.
6. **Untervertrag:** Novell kann Teile der Technical Services, einschließlich des Vor-Ort-Service, ohne Ihre vorherige Zustimmung an eine dritte Partei vergeben, sofern Novell Ihnen gegenüber weiterhin die volle Verantwortung für die Ausführung aller Technical Services im Rahmen dieser Vereinbarung trägt. Für alle Zwecke dieser Vereinbarung gilt ein solcher Unterauftragnehmer als unabhängiger Auftragnehmer von Novell und nicht als Angestellter, Vertreter, Joint-Venture-Unternehmer oder Partner von Novell.
7. **Software und Deliverables:** Sofern die entsprechenden Gebühren an Novell entrichtet wurden, gewährt Ihnen Novell ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht abtretbares weltweites und unbefristetes Recht zur internen Verwendung, Ausführung, Ausübung, Vervielfältigung, Anzeige und Weitergabe von Kopien der Ihnen von Novell im Rahmen der Technical Services zur Verfügung gestellten Deliverables und sonstiger Supportmaterialien innerhalb Ihres Unternehmens. Sofern solche Ihnen zur Verfügung gestellten Deliverables einer separaten Lizenzvereinbarung unterliegen, setzen die Bestimmungen einer solchen Lizenzvereinbarung die Bestimmungen in Abschnitt 7 dieses Dokuments außer Kraft. Deliverables sind Software (Patches, Novell Professional Resource Suite etc.), Dokumentationsmaterialien oder Hardware, die Ihnen von Novell im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden.
8. **Abgedeckte Produkte:** Die Novell Technical Services werden für alle aktuellen Versionen von Novell Softwareprodukten angeboten. Bei Novell Softwareprodukten, die für Ihre Umgebung oder Ihr System

PREMIUM SERVICE – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

angepasst wurden, beschränkt sich der Support auf die Standardinstallation des Produkts ohne Anpassungen, sofern Sie nicht ein Premium 4000 oder 5000 Support-Paket (bzw. Premium 3000 ASE-Paket, soweit verfügbar) erworben haben. Novell bietet Supportleistungen für nicht aktuelle Versionen seiner Software entsprechend der Lebenszyklus-Supportrichtlinien an, die unter <http://support.novell.com/lifecycle/> abgerufen werden können. Novell behält sich das Recht vor, Supportleistungen für nicht mehr aktuelle Softwareversionen von Zeit zu Zeit zu beschränken oder einzustellen.

9. Haftungsbeschränkung.

- A. Bei Todesfällen oder Personenschäden aufgrund von Fahrlässigkeit oder bewusster Unterlassung durch Novell oder Mitarbeiter von Novell besteht keine Haftungsbeschränkung. Außer im vorgenannten Fall und in den beiden nachfolgend genannten Fällen ist die Haftung von Novell für Ansprüche aus direkten Schäden, einschließlich Sachschäden, die im Rahmen dieser Vereinbarung oder im Zusammenhang damit oder durch Technical Services oder Deliverables entstehen, die im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden, auf das 1,25fache der von Ihnen für die Technical Services gezahlten Gebühren oder auf 30.000 Euro begrenzt, je nachdem, welcher Betrag größer ist. Bei Testanfragen ist die Haftung von Novell auf 50 Euro begrenzt, bei Einzelfallanfragen (Service-Anfragen) auf 500 Euro.
- B. Keinesfalls haftet Novell Ihnen gegenüber für indirekte, besondere oder zufällige Schäden oder Folgeschäden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden durch entgangenen Gewinn, Geschäfts- oder Datenverlust, beschädigte oder veränderte Daten), die im Rahmen dieser Vereinbarung oder in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung oder durch Technical Services oder Deliverables entstehen, die Ihnen im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden, auch wenn Novell auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.
10. **Höhere Gewalt:** Keine der Parteien haftet für Nichterfüllung oder Verzug, wenn eine solche Nichterfüllung oder ein solcher Verzug von dieser Partei nicht zu vertretende Ursachen hat. Wenn sich jedoch die Erfüllung einer wesentlichen Verpflichtung einer Partei aufgrund einer solchen Ursache um voraussichtlich mehr als drei Monate verzögert, kann die andere Partei diese Vereinbarung kündigen, indem Sie die Gegenpartei 30 Tage vor dem Kündigungstermin davon schriftlich in Kenntnis setzt.
11. **Steuern.** Alle Gebühren verstehen sich zuzüglich der anfallenden Steuern. Sie verpflichten sich zur Zahlung von und Haftung für Steuern, die sich aus der Erbringung oder Lieferung von Support-Tools oder sonstigen Deliverables im Rahmen dieser Vereinbarung ergeben, einschließlich, aber nicht begrenzt auf die Mehrwertsteuer.
12. **Personalabwerbung:** Sie erklären sich hiermit einverstanden, sich während der Dauer der Technical Services gemäß dieser Vereinbarung und für die Dauer eines Jahres nach deren Beendigung nicht um die Dienste von Mitarbeitern von Novell oder einer anderen Einheit innerhalb der Novell Gruppe, die mit der Durchführung von Technical Services gemäß dieser Vereinbarung beauftragt wurde, zu bemühen, sofern Novell dem nicht schriftlich zugestimmt hat. Erfolgt eine solche Handlung und führt sie dazu, dass der Mitarbeiter eine Anstellung bei Ihnen annimmt, verpflichten Sie sich hiermit, Novell den dadurch entstandenen Schaden für Einstellungs- und Ausbildungskosten in Höhe eines Jahresgehaltes dieser Person zu zahlen.
13. **Einhaltung der Exportbestimmungen.** Von dieser Vereinbarung erfasste Produkte oder technische Informationen unterliegen möglicherweise den US-amerikanischen Exportbestimmungen und Handelsgesetzen anderer Länder. Die Parteien verpflichten sich hiermit zur Einhaltung aller Exportbestimmungen und zur Beschaffung sämtlicher erforderlichen Lizenzen oder Klassifizierungen zum Export, erneuten Export oder Import von Deliverables. Sie verpflichten sich zudem, den Export oder erneuten Export an jene Einheiten zu unterlassen, die sich auf der aktuellen Liste der US-amerikanischen Exportausschlüsse befinden oder gemäß den Angaben der US-amerikanischen Exportgesetze mit

einem Handelsembargo belegt oder als terroristische Länder bezeichnet werden. Die Parteien liefern keine Bestandteile für verbotene Nuklear-, Raketen-, chemische oder biologische Waffen an Endbenutzer. Lesen Sie die Website des Amts für Industrie und Sicherheit unter www.bis.doc.gov, bevor Sie Novell Produkte exportieren. Weitere Informationen zum Export von Novell Software finden Sie unter www.novell.com/info/exports/. Auf Anfrage stellt Novell Ihnen spezifische Informationen über geltende Einschränkungen bereit. Novell übernimmt jedoch keinerlei Verantwortung für Versäumnisse bei der Einholung von Exportgenehmigungen.

14. Verschiedenes:

- A. **Anwendbares Recht:** Diese Vereinbarung unterliegt, unter Ausschluss des internationalen Privatrechtes, dem Gesetz des Landes, in dem Sie Ihren Hauptsitz haben, sofern es sich bei diesem Land um 1) ein Mitglied der Europäischen Union oder 2) ein Mitglied der Europäischen Freihandelszone oder 3) die Republik Südafrika handelt. In diesem Fall liegt bei Rechtstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung der Gerichtsstand in dem Land, in dem Sie Ihren Hauptsitz haben. In sämtlichen anderen Fällen innerhalb Europas, des nahen Ostens oder Afrikas gilt das Gesetz der Bundesrepublik Deutschland mit Gerichtsstand in Düsseldorf.
- B. **Gesamte Vereinbarung:** Diese Vereinbarung und die Programmbeschreibung stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Novell dar und ersetzen alle früheren diesbezüglichen mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen oder Absprachen zwischen den Vertragsparteien.
- C. **Salvatorische Klausel.** Wird eine Bestimmung oder ein Teil dieser Vereinbarung von einem zuständigen Gericht als unrechtmäßig, ungültig oder nicht durchführbar angesehen, so behalten die übrigen Bestimmungen ihre volle Gültigkeit. Die Parteien ersetzen eine solche unwirksame Bestimmung durch eine neue wirksame Bestimmung, die dem ursprünglich von den Parteien gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.
- D. **Bindende Wirkung/Übertragung:** Diese Vereinbarung ist bindend für die jeweiligen Vertreter, Nachfolger oder Abtretungsempfänger einer Partei; Sie können diese Vereinbarung jedoch nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Novell abtreten oder übertragen.
- E. **Änderungen/Ergänzungen:** Novell hat das Recht, die Programmbeschreibung wie in Abschnitt 1 oben ausgeführt von Zeit zu Zeit zu überarbeiten. Sonstige Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und müssen von bevollmächtigten Vertretern von Ihnen und von Novell unterschrieben werden. Insbesondere sind Ihre Auftragsbedingungen und sonstige Bestimmungen in von Ihnen erteilten Bestellaufträgen ungültig.