SUPPORT SERVICE FÜR PDF XPANSION SDK

1. PRÄAMBEL

Der Support Service soll dem Käufer ermöglichen, die SDK-Produkte und Technologien des Verkäufers erfolgreich in seine Produkte zu implementieren und hat den Zweck, eine schnelle und qualitativ hochwertige Unterstützung beim Einsatz der erstellten Endkunden-Produkte zur Verfügung stellen.

Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o. ä. resultiert, ist kein Mangel.

Dem Käufer ist bekannt, dass

- die PDF-Spezifikation von Adobe Systems Inc. wegen der Offenheit der Beschreibung nicht immer eindeutig ist, so dass sie nicht in jeder PDF-Applikation ein identisches Darstellungsergebnis erzielt und identisch umgesetzt werden kann,
- immer nur eine Untermenge der in der Spezifikation definierten Eigenschaften unterstützt wird,
- die Software auf der PDF-Spezifikation von Adobe Systems Inc. basiert und nicht auf dem Versuch, eine identische Umsetzung der Funktionalität des Adobe Acrobat beziehungsweise des Adobe Reader egal welcher Version zu erreichen, und dass
- die erstellten Ergebnisse durch die Vielfalt der möglichen Umgebungen (Betriebssystem, Komponenten, Schriftarten, etc.) leicht voneinander abweichen können, und dass diese Abweichungen nicht als Fehler betrachtet werden können.

2. BEGRIFFE UND DEFINITIONEN

Software Development Kit (SDK) - eine definierte Menge von Dateien, die als ein Produkt (Technologie) zur Verfügung gestellt werden: Binärdateien, Entwickler-Ressourcen, Beispiele und eine SDK-Dokumentation. Wesentlicher Bestandteil sind außerdem eine oder mehrere Lizenzdatei(en) und ein individueller Schlüssel für jede Lizenz, sofern technisch erforderlich.

SDK-Version - die Produktversion, die in der SDK-Dokumentation genannt ist. Sie besteht regelmäßig aus zwei Ziffern (zum Beispiel 11.0). Lizenzdateien, die zu einer SDK-Version gehören, können nicht mit einer anderen Version verwendet werden.

Technische SDK-Version - die Version der Binärdateien (Build). Diese Version ist für alle Binärdateien eines Build identisch. Sie ist im Feld „Produktversion“ der Binärdatei-Eigenschaften eingetragen. Die technische Version besteht aus vier Ziffern (zum Beispiel 11.0.2.7).

Lizenzdatei – diese Datei ist ein Bestandteil des SDK und gehört außerdem zu den Dateien, die zusammen mit dem Käufer-Produkt ausgeliefert werden. Die Datei enthält Informationen über den Käufer und den Umfang der Lizenz, also über die lizenzierten SDK-Funktionen. Funktionen, für die keine Lizenz erworben wurde, können nicht verwendet werden. **Lizenzschlüsseldatei**

enthält persönlichen Schlüssel des Käufers für die Aktivierung der erworbenen Lizenz im Quellcode.
Die Lizenzschlüsseldatei darf auf keinem Fall zusammen mit der Anwendung verteilt werden!

Käufer-Produkt – die Software des Käufers, in die das SDK implementiert wurde und in der es verwendet wird.

Redistributables – Dateien, die im SDK enthalten sind und zusammen mit dem Käufer-Produkt entsprechend den Angaben in der Dokumentation zu Installation und Registrierung auf dem Computer des Endanwenders eingerichtet werden müssen.

Entwickler-Ressourcen – Lizenzschlüsseldatei, Header-Dateien und Beispiele aus dem SDK, die der Implementierung der SDK-Funktionen in das Käufer-Produkt dienen. Diese Dateien dürfen nicht zusammen mit dem Käufer-Produkt ausgeliefert werden.

SDK-Dokumentation – das Informationsmaterial, das als Teil des SDK und im Rahmen des Support Service zur Verfügung gestellt wird. Diese Unterlagen dürfen vom Käufer nur dann außerhalb seines Unternehmens oder seiner Institution verbreitet werden, wenn dies durch den Verkäufer genehmigt wurde.

Inhaltsdokumente – alle Dokumente, die mithilfe der SDK-Komponenten erstellt, verwendet oder bearbeitet werden.

Ein Fehler liegt vor

- bei Abstürzen, die eine weitere Verwendung der lizenzierten Software, der Anwendung, mit der die Software interagiert oder des gesamten Systems, auf dem die Software eingesetzt wird, unmöglich machen oder wesentlich behindern,
- bei Arbeitsergebnissen, die der PDF-Spezifikation oder der Dokumentation der lizenzierten Software widersprechen,
- bei Arbeitsergebnissen, die eindeutig der Originaldatei (dem Datensatz) nicht entsprechen, wenn die Abweichung durch die lizenzierte Software verursacht wurde und die Aufgabe des Käufer-Produkts dadurch nicht erfüllt ist.

Update - nicht zentrale, neue Features und/oder Verbesserungen, die nicht in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuellen Version der Software enthalten waren und die nicht als separate Erweiterungen angeboten werden. Sie werden dem Käufer als neue SDK-Version zur Verfügung gestellt. Updates werden allen Kunden zur Verfügung gestellt, allerdings fällt für neue Funktionen nur dann keine zusätzliche Gebühr an, wenn für sie keine speziellen Berechtigungen in die Lizenzdatei eingetragen werden müssen.

Patch - eine Überarbeitung der Software und/oder von deren Bestandteilen zum Zwecke von Fehlerkorrekturen und aufgrund von kleineren Verbesserungen und Erweiterungen vorhandener Funktionen. Die Überarbeitung wird dem Käufer als neue technische SDK-Version innerhalb einer SDK-Version zur Verfügung gestellt. Patches werden allen Kunden zur Verfügung gestellt.

Technischer Support (TS) - die Dienstleistungen des Verkäufers, die dieser erbringt, um dem Käufer garantierte störungsfreie Nutzung der SDK-Produkte zu ermöglichen. Der Umfang des technischen Supports wird durch den in einem Lizenzvertrag vereinbarten Supporttyp (STS oder ETS) bestimmt.

Standardmäßiger technischer Support (STS) - dieser Supporttyp umfasst den TS, der sich auf die Standardfunktionen der SDK-Produkte bezieht. Der Support erfolgt bei Anfragen/Ereignissen/Problemen, von denen der Verkäufer über das Service-Portal, per E-Mail oder über Telefon Kenntnis erlangt. Im Rahmen von STS werden nur Fälle bearbeitet, in denen SDK-Komponenten insoweit fehlerhaft arbeiten, als sie nicht in Übereinstimmung mit der SDK-Dokumentation stehen und einen ordnungsgemäßen Betrieb des Systems unmöglich machen.

STS umfasst nicht die Fälle, in denen Fehler beseitigt werden müssen, die auf unzulässigen Eingriffen in die Prozesse des SDK und auf externer Software und Hardware beruhen, die für ihren Einsatz erforderlich sind (Betriebssysteme, Netzwerke, Geräte). Ebenfalls nicht durch STS abgedeckt sind Fälle, in denen die Funktionalität des SDK in Abweichung von der begleitenden Dokumentation geändert wurde und diese Abweichung ohne Zustimmung durch den Verkäufer erfolgt ist.

Technische Bedingungen für die Erbringung von STS-Leistungen:

- Der Fehler tritt in SDK-Komponenten auf, die nach der Übergabe an den Käufer nicht verändert wurden
- Der Fehler beruht nicht auf Problemen der Anwendung(en) des Käufers, die das SDK verwenden
- Der Fehler tritt nicht im Zusammenhang mit der Änderung des Formats von übertragenen/empfangenen Daten auf
- Der Fehler tritt nicht als Folge von Änderungen im Quellcode und in den begleitenden Materialien auf, die von den Entwicklern des Käufers ausgeführt wurden
- Installation und Verwendung erfolgen an Arbeitsplätzen und zusammen mit begleitender Software, die den Anforderungen aus der SDK-Dokumentation entsprechen
- Es wurde vom Käufer keine zusätzliche Software installiert, die zu Fehlern, vollständigem oder teilweisem Ausfall der SDK-Komponenten geführt haben kann
- Der Fehler wurde nicht durch Ausfälle/Störung von Hardware verursacht

Darüber hinaus gilt:

- Ereignisse, Probleme oder Anfragen, die darauf basieren, dass eine vom SDK nicht unterstützte Umgebung verwendet wurde (zum Beispiel Betriebssystem, Plattform, Sprache, Service Packs, weitere Software), können im Rahmen von STS nicht bearbeitet werden
- Anfragen, die sich auf die allgemeine Kapazität der SDK-Komponenten beziehen (zum Beispiel die Geschwindigkeit bestimmter Operationen, der Umfang der generierten oder umgewandelten Daten, das benötigte Speichervolumen), können im Rahmen von STS nicht bearbeitet werden

Erweiterter technischer Support (ETS) - dieser Supporttyp deckt auch Fälle ab, die nicht im Rahmen von STS gelöst werden können. Bei ETS werden auch Anfragen bearbeitet, die sich auf die folgenden Bereiche beziehen:

- Fehlerbeseitigung für Fälle, die nicht durch STS abgedeckt sind
- Beratung/Hinweise bei der Entwicklung und zum optimalen Einsatz des SDK
- Beratung/Hinweise zur Installation und Anpassung von SDK-Komponenten
- Verbesserungen der Arbeitsweise und im Programm-Interface von SDK-Komponenten

3. SUPPORT SERVICES

Gewährleistung

Die Gewährleistung umfasst:

- STS
- Informationen über die Veröffentlichung neuer technischer SDK-Versionen (sofern der Käufer dies wünscht), über den Umfang der durchgeführten Änderungen, Patches (auf Anfrage des Käufers)

Die Gewährleistung wird für einen Zeitraum von einem Jahr ab dem Tag der Lieferung eingeräumt. Sie wird gewährt, wenn der Fehler auf einem Computer des Verkäufers nachvollziehbar ist und die lizenzierte Software nicht verändert wurde.

Zur Gewährleistung gehören nicht:

- Beratung und Unterstützung bei der Verwendung der SDK-Komponenten
- Beratung und Unterstützung bei Problemen, die im Zusammenhang mit funktionalen Änderungen der existierenden SDK-Komponenten durch den Käufer auftreten
- Beratung und Unterstützung bei der Erstellung und/oder dem Checkout von Programmcode oder von Anwendungen, die auf SDK-Komponenten basieren

Wartung

Die Wartung umfasst:

- Gewährleistung über den gesamten Wartungszeitraum
- ETS
- Kostenlose Updates (neue Versionen des SDK) sowie Hinweise und Beratung für Entwickler für den Umstieg auf die neuen SDK-Versionen

Die Leistungen werden erbracht, wenn der Käufer die Wartung im Lizenzvertrag vereinbart hat, die Bedingungen und Konditionen aus dem Vertrag eingehalten werden und die Wartungsgebühr fristgerecht gezahlt wurde. Die Zahlung erfolgt einmal jährlich in der im Lizenzvertrag vereinbarten Höhe.

Die Höhe der Wartungsgebühr ist unabhängig von der tatsächlichen Nutzung (Umfang der Anfragen und ihre Anzahl).

Für die Bereitstellung der Wartungsleistungen durch die Support-Spezialisten des Verkäufers darf pro Jahr der im Lizenzvertrag angegebene Umfang nicht überschritten werden.

Einzelfall-Unterstützung

Im Rahmen dieses Services kann ETS in drei Fällen erbracht werden:

- Der Käufer hat keine Wartung vereinbart
- Der Käufer hat zwar Wartung vereinbart, aber der in einem Lizenzvertrag angegebene Umfang für ETS-Leistungen wurde bereits vollständig ausgeschöpft
- Wartung bzw. Supportleistung für die ausgelaufene Version wird nicht mehr erbracht

Express-Unterstützung

Mit diesem Service werden Supportleistungen aller Typen in dringenden Fällen erbracht. Die technischen Spezialisten des Verkäufers beginnen in diesem Fall nach der Bestätigung, dass die Anfrage im Rahmen einer Express-Unterstützung behandelt werden soll, sofort mit der Bearbeitung.

Sowohl der Käufer als auch der Verkäufer benennen Kontaktpersonen und die Kommunikationswege für die Bearbeitung der Anfrage. Der Verkäufer liefert innerhalb der Bürozeiten (Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 Uhr) mindestens alle zwei Stunden einen Statusbericht zum Bearbeitungsstand der Anfrage.