

Diese "Richtlinie für Technischen Support" ("**Richtlinie**") ist seit dem 6. August 2018 weltweit gültig. Sie beschreibt den "Support", den wir Kunden für "Software" bereitstellen, die durch unsere "Supportverträge" abgedeckt ist. Wir behalten uns das Recht, diese Richtlinie in regelmäßigen Abständen zu ändern und werden etwaige Aktualisierungen unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html veröffentlichen.

Umfang: Veritas erbringt im Rahmen der Bedingungen dieser Richtlinie Support für Ihre Software. Wir liefern Support für Software, die in einer "unterstützten Konfiguration" verwendet wird. Beachten Sie, dass die Bedingungen Ihres Supportvertrags Vorrang vor widersprüchlichen Bedingungen dieser Richtlinie haben. Sie sind berechtigt, während der Laufzeit Ihres Supportvertrags und in dem Land oder den Ländern, für die Sie Support erworben haben, Support zu erhalten. Dies setzt voraus, dass die entsprechende Software an Standorten installiert ist, an denen Sie zur Nutzung der Lizenz berechtigt sind. In dieser Richtlinie mit einfachen Anführungszeichen hervorgehobene Begriffe werden in diesem Dokument, in Ihrem "Supportvertrag", in Ihrer "Lizenzvereinbarung" oder im ("**Handbuch**") definiert.

Sprachensupport: Unser "Support" wird hauptsächlich in englischer Sprache bereitgestellt. Unsere weltweiten Support-Center unternehmen wirtschaftlich angemessene Bemühungen, um Sprachensupport während der "regionalen Geschäftszeiten" basierend auf verfügbaren Ressourcen anzubieten. Weitere Informationen finden Sie in der Sprachensupport-Tabelle unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html.

Feste Ansprechpartner: Unser Support wird Ihnen über Ihre "festen Ansprechpartner" bereitgestellt. Ihre "festen Ansprechpartner" sind dafür verantwortlich, (i) Ihre Anfrage bezüglich Unterstützung zu prüfen sowie (ii) Fehlerbehebungsprozesse zu entwickeln und in Ihrem Unternehmen bereitzustellen. Ihre festen Ansprechpartner müssen technisch gebildet sein und Wissen zur Software und ihrer Nutzungsumgebung haben, um bei der Lösung von Systemproblemen zu helfen und uns bei der Analyse und Lösung von Serviceanfragen zu unterstützen. Andernfalls kann unsere Fähigkeit zur Support-Erbringung beeinträchtigt sein, und Veritas kann Sie darum bitten, den festen Ansprechpartner auszutauschen.

Weitergabe von Wissen: Unsere Wissensdatenbank zum technischen Support finden Sie unter https://www.veritas.com/support/de_DE. Die Datenbank umfasst Supportinformationen, mit denen Sie Fehlerbehebung selbst durchführen können. Wir stellen auch Informationen über unsere Community-Foren unter <https://vox.veritas.com/> bereit.

Fallmanagement-Aktivitäten: Sie können das Veritas Support-Onlinetool unter https://www.veritas.com/support/de_DE zur Erstellung, Nachverfolgung, Aktualisierung und zum Schließen von Supportfällen verwenden. Unser aktuelles Handbuch umfasst Informationen, die den Supportprozess näher erläutern. Unser Handbuch finden Sie ebenso wie Referenzhandbücher und Eskalationsprozesse unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html und https://www.veritas.com/support/de_DE. Wir unternehmen gemäß den in unserem "Handbuch" dargelegten Fallmanagement-Zielen wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Ihren "Fall" zu handhaben und Ihr "Problem" zu lösen. Unsere Fallmanagement-Ziele sind Ziele, keine Verpflichtungen, und der Zeitplan kann sich je nach erworbenem Supportplan, dem Schweregrad des gemeldeten Problems und dem Land oder Standort, in dem Ihre "Software" eingesetzt wird, unterscheiden. Es liegt in Ihrer Verantwortung, den "Schweregrad" für das Problem basierend auf den Schweregrad-Definitionen im "Handbuch" zu bestimmen. Sollte sich die Ernsthaftigkeit des "Problems" ändern, werden wir eine mögliche Änderung des "Schweregrads" mit Ihnen besprechen. Sie müssen uns mit zeitnahen Antworten und Informationen versorgen, die wir für eine angemessene Lösung des "Problem" benötigen. Wir ergreifen angemessene Maßnahmen, um Ihr "Problem" zu lösen. Beispiele für diese Schritte finden Sie im "Handbuch". In bestimmten Fällen empfehlen wir möglicherweise die Remote-Durchführung von Diagnose- und Fehlerbehebungsmaßnahmen. Um einen solchen Remote-Zugriff zu starten, benötigen wir Ihre ausdrückliche Zustimmung.

Support-Lebenszyklus: Welche Leistungen im Rahmen des "Supportvertrags" von Veritas bereitgestellt werden, hängt davon ab, in welcher Phase des Lebenszyklus sich die Software befindet. Weitere Informationen zu unseren Produktlebenszyklen und den dazugehörigen Supportleistungen im Rahmen der Lebenszyklen finden Sie in unserer End-Of-Life-Richtlinie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html.

Erworbene Produktlinien: Eine erworbene Produktlinie kann unterschiedliche Supportangebote, -Leistungen, -Preise oder eine andere Namensgebung aufweisen als in dieser "Richtlinie" beschrieben, und diese Unterschiede können auf unbestimmte Zeit bestehen. Eine Beschreibung der Leistungen und Berechtigungen, die Sie gemäß dem Supportangebot, das Sie für diese Produkte erworben haben, erhalten, finden Sie in Ihrem Supportvertrag. Beachten Sie, dass der Begriff „Supportvertrag“ sich auf die Vereinbarung zum Support für die erworbenen Produkte bezieht, auch wenn das Unternehmen „Veritas“ kein Vertragspartner ist.

Datenschutz: Sie sind sich bewusst, dass Veritas von Ihnen und Ihren "festen Ansprechpartnern" gewisse personenbezogene Daten benötigt (darunter Namen, Anrede, geschäftliche Telefonnummern und E-Mail-Adressen), um Support leisten zu können und Sie bezüglich Support- und Softwareaktualisierungen zu informieren. Hinsichtlich der personenbezogenen Daten von "festen Ansprechpartnern" liegt es in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Offenlegung dieser Informationen an Veritas konsistent und in Übereinstimmung mit dem "Supportvertrag" und der Datenschutzrichtlinie (veröffentlicht unter [Veritas.com](https://www.veritas.com)) von Veritas sowie nationalen Gesetzen bezüglich der Erfassung, Verwendung und des Schutzes von personenbezogenen Daten erfolgt, die für Ihre Region bzw. Ihr Land gelten. Es liegt in Ihrer Verantwortung, (i) die "festen Ansprechpartner" darüber zu informieren, dass Sie ihre Informationen an Veritas in den USA oder anderen Ländern weitergeben, die möglicherweise über weniger strenge Datenschutzgesetze im Vergleich zu der Region verfügen, in der sie sich befinden (einschließlich europäischer Wirtschaftsraum), (ii) sie über die Verwendungsweise dieser Informationen zu informieren und (iii) über alle erforderlichen Zustimmungen zu verfügen, die für die Übertragung und Verwendung dieser Informationen erforderlich sind. Veritas ist ein globales Unternehmen, und alle Informationen, die im Rahmen der Erbringung von Support erfasst werden, sind unter Umständen weltweit für Veritas, verbundene Unternehmen, Partner und Auftragnehmer zugänglich, womöglich in Ländern mit schwächeren Datenschutzgesetzen als dem Land, in dem Sie oder die Software sich befinden. Wir können Ihre personenbezogenen Daten oder andere Informationen, die Sie uns bei der Bereitstellung von "Supportservices" zur Verfügung gestellt haben, verwenden, um andere Dienste oder Produkte von Veritas zu empfehlen, die Ihnen nützlich sein könnten. Sie haben jedoch die Möglichkeit, die Bereitstellung dieser Art von Mitteilungen zu widerrufen. Indem Sie diese personenbezogenen Daten weitergeben, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Veritas diese Daten weltweit für die in diesem Abschnitt beschriebenen Zwecke nutzt, überträgt und verarbeitet. In Fällen, in denen die Verarbeitung von Veritas im Rahmen des Supports zur Verfügung gestellter personenbezogener Daten seitens des Kunden unter die Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 oder andere anwendbare Gesetze im europäischen Wirtschaftsraum und/oder in der Schweiz im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten und Privatsphäre fällt, hat Veritas solche personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den Bestimmungen zur Datenverarbeitung unter <https://www.veritas.com/de/de/company/privacy> zu verarbeiten. Alle Fragen und Anforderungen zum Datenschutz können Sie an das Veritas Technologies LLC – Privacy Program Office am Unternehmenssitz von Veritas richten, das Sie unter [veritas.com](https://www.veritas.com) finden können, bzw. per E-Mail an privacy@veritas.com.

Rechte hinsichtlich Feedback: Veritas erhebt Anspruch auf alle Vorschläge, Hinweise und andere Informationen hinsichtlich Veritas und dessen Produkten und Dienstleistungen, die Sie uns im Rahmen von Supporttätigkeiten zur Verfügung stellen. Veritas ist berechtigt und kann Drittparteien berechtigen, derartige Informationen und Feedback für jegliche geschäftlichen Zwecke zu verwenden. Ungeachtet des Vorangehenden nutzen Veritas sowie Tochterunternehmen, Partner und Auftragnehmer von Veritas Ihre vertraulichen Informationen nur gemäß und in Übereinstimmung mit den geltenden Vereinbarungen zwischen Ihnen und Veritas. Ihre persönlichen Informationen werden nur unter Einhaltung des Abschnitts "Datenschutzhinweis und Datenschutz" in dieser "Richtlinie" verwendet.

Auftragnehmer: Veritas behält sich das Recht vor und verfügt über Ihrer Zustimmung, Auftragnehmer zur Bereitstellung von "Support" einzusetzen.

Ihre Einhaltung von Bedingungen: Um "Support" effizient und effektiv bereitstellen zu können, müssen Sie die Vertragsbedingungen befolgen. Wenn wir feststellen, dass Sie gegen die "Lizenzvereinbarung" oder den "Supportvertrag" verstoßen, oder wenn Sie um Unterstützung für eine Kopie der "Software" gebeten haben, die nicht durch einen "Supportvertrag" abgedeckt ist, behält sich Veritas das Recht vor, (1) Standardverfahren von Veritas einzusetzen, um zu überprüfen, ob Sie die Bedingungen der "Lizenzvereinbarung" oder des "Supportvertrags" erfüllen, (2) gegebenenfalls Gebühren für die Bereitstellung von "Support" zu erheben oder (3) nach unserem

alleinigen Ermessen zu entscheiden, die Bereitstellung von "Support" für diese Softwarelizenz solange einzustellen, bis Sie die Anforderungen wieder erfüllen.

Einschränkungen: Veritas stellt "Support" nur zum Beheben von Problemen bereit, bei denen die "Software" in Übereinstimmung mit der zugehörigen Dokumentation verwendet wird. Aus diesem Grund ist Veritas nicht für die Bereitstellung von "Support" für "Software" verantwortlich, die aus einem der folgenden Gründe beschädigt wurde: absichtlich, Fehlgebrauch, Unfall, Modifikation, Naturkatastrophe, "höhere Gewalt", Stromausfall oder -stoß, ungeeignete physische Umgebung oder Betriebsumgebung, unangemessene Wartung durch Sie oder andere oder Fehler, die durch Komponenten oder Technologien verursacht wurden, die nicht von Veritas bereitgestellt wurden. Darüber hinaus sind wir nicht für Verzögerungen bei der Bereitstellung von "Support" verantwortlich, die durch Sie oder Probleme mit dem Netzwerk, System oder der Telefonleitung oder durch Stromausfälle, Dienstverweigerungen oder sonstige Ereignisse verursacht wurden, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Veritas liegen. Veritas ist nicht für zusätzliche Kosten verantwortlich, die im Rahmen des angefragten "Support" anfallen, darunter ohne Einschränkungen Kosten für Betriebsmittel, Netzwerkbandbreite, Cloud-Nutzung oder andere Dienstanbieter-Kosten. Veritas ist nicht verpflichtet, "Support" für "Software" bereitzustellen, die in einer "alternativen Konfiguration" ausgeführt wird. Falls Sie die "Software" nicht gemäß der Dokumentation verwendet, installiert, gewartet oder implementiert haben, ist unser "Support" für Ihre "Software" möglicherweise nur beschränkt oder nicht verfügbar. Support beschränkt sich streng auf die ausdrücklich in Ihrem Supportvertrag genannten Leistungen.

Definitionen:

- a) **"Regionale Geschäftszeiten"** bezeichnen die üblichen Geschäftszeiten von Montag bis einschließlich Freitag, üblicherweise von 08:00 bis 18:00, je nach Gegebenheiten im Installationsland der Software. Feiertage und Ruhetage sind aus den örtlichen Geschäftszeiten ausgeschlossen.
- b) **"Schweregrad"** ist die Klassifizierung eines Problems gemäß der Auswirkungen auf den "Kunden"; Schweregrad 1 bezeichnet die kritischsten Probleme. "Schweregrade" sind im "Handbuch" ausführlicher definiert.
- c) **"Unterstützte Konfiguration"**: Eine Konfiguration, in der die Software in einer Kundenumgebung betrieben wird, in der ausschließlich unterstützte oder für die Verwendung mit der Software von Veritas validierte, bestätigte oder überprüfte Betriebssysteme, Hardwareplattformen, Softwareanwendungen, Firmwarestufen, Datenbanken, Geräte, Treiber und von Veritas entwickelte Skripts und sonstige Konfigurationselemente laut Angaben in der Dokumentation zum Einsatz kommen. In diesen Fällen beziehen sich Verweise auf die Umgebung auf die Hardwareplattformen, Betriebssysteme, Softwareanwendungen und andere Drittanbieterlösungen, die ein Kunden mit der Software verwendet.
- d) **"Wir", "wir", "unsere" oder "Veritas"** bezieht sich auf Veritas Technologies LLC oder deren Tochtergesellschaften.
- e) **"Sie" oder "Ihre"** bezieht sich auf Sie als Kunden, das Unternehmen oder die juristische Einheit, welche die "Software" bezogen hat, für die der "Support" gilt.