

CoLOS SOFTWARE Wartungs- und Support-Services RICHTLINIE

Diese CoLOS-Richtlinie für Software-Wartungs- und Support-Services ("Richtlinie") legt die Verpflichtung von Markem-Imaje fest, zeitnahe und genaue Lösungen für Probleme, Fragen oder andere Probleme bereitzustellen, die sich aus der Nutzung der CoLOS-Software ergeben können (zusammen "Wartung und Support"). Die Bereitstellung solcher Wartungs- und Supportleistungen setzt voraus, dass der Kunde einen aktiven CoLOS-Softwarewartungs- und Supportvertrag mit Markem-Imaje abgeschlossen hat.

1 Geltungsbereich

1.1 Der Support besteht aus dem Zugang zu einem **Markem-Imaje Software Support Helpdesk-Team** für Informationen, Fehlerbehebung, Ursachenanalyse und Problemlösung.

1.2 Die Wartung der **Software** durch **Markem-Imaje** besteht in der Bereitstellung des Zugangs zu regelmäßigen **Software-Wartungsversionen** und Patches für **Softwareprodukte** und -funktionen, die dem **Kunden** gemäß der Definition in Abschnitt 4 lizenziert sind. Um **Wartung und Support** zu erhalten, muss der **Kunde** über einen gültigen und aktiven **Wartungs- und Supportvertrag** verfügen und darf nicht mit Zahlungen in Verzug sein.

1.3 Vertragslos: Für den Fall, dass der **Kunde** den Kauf oder die Verlängerung eines **Wartungs- und Supportvertrags** ablehnt, ist **Markem-Imaje** nicht in der Lage, diesem **Kunden** **Wartung und Support** für die zugehörigen lizenzierten Softwareprodukte zu bieten. Sollte **der Kunde** den **Wartungs- und Supportvertrag** zu einem späteren Zeitpunkt verlängern wollen, ist **der Kunde** verpflichtet, zusätzlich zum Wert des **Wartungs- und Supportvertrags** für die voraussichtliche, zukünftige Vertragslaufzeit Zahlungen zu leisten, die Zahlungen für den Zeitraum vom Enddatum einer früheren **Wartungs- und Supportvertragsdeckung** bis zum Datum der Wiederherstellung abdecken.

1.4 Außerhalb des Umfangs: **Der Kunde** ist für die Lösung aller technischen Probleme verantwortlich, die unabhängig von der CoLOS-Software sind. Sofern in projektspezifischen Vereinbarungen nichts anderes vereinbart wurde, erstreckt sich die Verpflichtung von **Markem-Imaje** zur **Bereitstellung von** **Wartung** und **Support** nur auf **Software**, die standardmäßig mit den CoLOS-Installationsroutinen ausgeliefert wird, und erstreckt sich nicht auf **Softwareprodukte** von Drittanbietern (auch wenn diese von **Markem-Imaje** bereitgestellt werden) oder auf Probleme, die ganz oder teilweise auf Fehler, Mängel oder Ausfälle in oder durch ein Produkt eines Drittanbieters zurückzuführen sind. Jegliche **Nicht-CoLOS-Software** von Drittanbietern, die als Teil von **Markem-Imaje-Lösungen** bereitgestellt wird, muss normalerweise vom **Kunden** auf der Grundlage der Empfehlungen von **Markem-Imaje** und dem Dritten gewartet werden, sofern in projektspezifischen Vereinbarungen nichts anderes vereinbart wurde. Ungeachtet dessen wird **Markem-Imaje** den **Kunden** bei einem Problem unterstützen, um eine Diagnose zu erhalten, wenn ein Problem bis zu dem Punkt besteht, an dem festgestellt wird, dass es sich um einen Bereich handelt, der außerhalb des Geltungsbereichs der allgemeinen und projektspezifischen Supportvereinbarungen liegt.

Markem-Imaje ist nicht verantwortlich für die Unterstützung oder Lösung von Problemen oder Problemen, die durch (A) **das** Versäumnis des Kunden verursacht werden: (i) die **Markem-Imaje-Software** in Übereinstimmung mit der/den jeweils aktuellen vertraglichen(n) Vereinbarung(en) zwischen **Markem-Imaje** und dem **Kunden** (die **Vereinbarung**); (ii) die **Software** in Übereinstimmung mit der von **Markem-Imaje** bereitgestellten Dokumentation (**Dokumentation**) zu verwenden oder (iii) die angemessenen Anweisungen **von Markem-Imaje** zur Korrektur oder Umgehung von Fehlern zu befolgen oder sich zu weigern, Lösungen zur Fehlerbehebung zu implementieren. (B) Pannen oder Schäden, die durch Feuer, Wasser, Blitzschlag, Naturkatastrophen, Streiks, Unruhen, zivile Aufstände oder Maßnahmen ziviler oder militärischer Behörden verursacht wurden; Pannen oder Schäden oder Anpassungen, die auf Missbrauch, Unfall, Nachlässigkeit, Missbrauch, fehlerhafte Wartung durch den Kunden zurückzuführen sind; Schäden oder Anpassungen, die durch versuchte Reparatur, Änderung oder Reverse Engineering der Software durch den Kunden oder eine unbefugte Partei verursacht wurden; Schäden, die durch einen Ausfall der Stromversorgung verursacht werden.

Wartung und **Support** umfassen keine routinemäßigen **Wartungsarbeiten** gemäß Absatz 3.2 dieser Richtlinie.

Anfragen nach neuen Features und Funktionen, zusätzlichen kostenpflichtigen Optionen, Änderungen der Systemkonfiguration, möglichen Änderungen für Fälle, die außerhalb des Geltungsbereichs liegen, und/oder andere professionelle Dienstleistungen, einschließlich Konfiguration, Layout-/Druckauftragsdesign, Änderungen der Bildverarbeitungssystemsoftware und der Kamerakonfiguration, Installation und Schulung, fallen nicht in den Umfang des **Supports**, solche Anfragen werden aber an das zuständige kaufmännisches **Markem-Imaje** Team für weitere Maßnahmen weitergeleitet. **Markem-Imaje** kann Angebote machen und eine Zahlung für Dienstleistungen verlangen, die im Rahmen eines separaten Kaufvertrags zwischen **dem Kunden** und Markem-Imaje ausgestellt wurden.

2 Dienstleistungen des Support-Teams

2.1 Umfang: Der Support umfasst folgende Leistungen:

- Technischer Support per Telefon und E-Mail auf der Grundlage der in der **Wartungs- und Supportvereinbarung** festgelegten "zeitlichen Abdeckung"
- Unterstützung bei der Softwarenutzung und Betriebsberatung
- Problemdiagnose und Ursachenanalyse
- Fehlerbehebung aus der Ferne nach Bedarf
- Fallnummer Nachverfolgung von Vorfällen
- Mehrstufiges Unterstützungsmodell für die interne Eskalation, wie in Abschnitt 2.3 definiert
- Bereitstellung von Wartungsversionen und Software-Patches gemäß der Veröffentlichungsrichtlinie auf der Grundlage der Berechtigung **des Kunden**, siehe Abschnitt 4 für Details
- Wir beraten Sie, wie Sie die neueste Produktionsfreigabe erhalten, auf die **der Kunde** Anspruch hat.

2.2 Verfahren zur Meldung von Vorfällen: Ein "Fall" wird erstellt, wenn ein **Kunde** eine Anfrage stellt oder einen Vorfall meldet. Jedem Fall wird eine eindeutige Referenznummer zugewiesen und vom HelpDesk-Team nachverfolgt.

Der Kunde muss die folgenden Informationen angeben, wenn er einen Fall meldet:

- Firmenname
- Name der Person, die den Vorfall meldet
- Kontakttelefonnummer(n) einschließlich Länder- und Ortsvorwahl
- Adresse der Unternehmenswebsite
- Kontakt-E-Mail-Adresse(n)
- Name und Version des verwendeten Softwareprodukts/der verwendeten Funktion
- Beschreibung des Problems, einschließlich aller kürzlich vorgenommenen Änderungen
- Beschreibung aller Änderungen, die seit der Implementierung an der Software vorgenommen wurden .

Der Kunde sollte, wenn möglich, auch die folgenden Informationen angeben, wenn er einen Fall meldet:

- Seriennummer(n) oder Identifikationsnummer(n) der verwendeten Softwareversion (falls zutreffend)
- ID und Enddatum **des Wartungs- und Supportvertrags**.

2.3 Mehrstufige Support-Eskalationsstruktur: Das **Software-Support-Team** hat die folgenden "Eskalationsstufen":

Stufe 1 – Technischer First-Line-Support (In der Regel behoben durch Anwendung von Benutzerkenntnissen, Verwendung von **Software**, einfachen Datenfehlern, einfacher Benutzerkonfiguration – Eskalation auf Stufe 2, wenn nicht behoben)

Stufe 2 - Erweiterte Fehlerbehebung und Support (In der Regel behoben durch Lösung komplexer Datenfehler, komplexer Konfiguration von **Kernsoftwareprodukten**, Konfiguration von mit dem CoLOS Application Toolkit erstellten Projekten – Eskalation auf Stufe 3, wenn nicht behoben)

Stufe 3 – Globaler Produktexperte (In der Regel behoben durch Berücksichtigung ungewöhnlicher oder unkonventioneller oder selten verwendeter Kombinationen von Konfigurationen oder Funktionen, die auf Stufe 2 nicht gelöst werden können – Eskalation auf Stufe 4, wenn nicht gelöst)

Stufe 4 – Produktentwicklungsteam (Behebung in der Regel durch neue Kernfunktionen über interne Produktverbesserungsprozesse oder Fehlerbehebungen an der Kernsoftware)

2.4 Reaktionszeiten und Eskalationspfad für Vorfälle: Der Kunde kann Softwareprobleme per Telefon und/oder E-Mail an das Helpdesk-Team melden. Bei kritischen Problemen empfehlen wir, dem Kunden anzurufen, um Hilfe zu erhalten.

- Die initiale Reaktionszeit für Telefonanrufe beträgt dreißig (30) Minuten.
- Die initiale Antwortzeiten für E-Mails betragen zwei Standardgeschäftsstunden (Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr).

Das Helpdesk-Team wird den Kunden über den Fortschritt der gemeldeten Falllösung auf dem Laufenden halten und die geschätzten Fristen für geplante Korrekturen auf in angemessener Form angeben.

Wenn der Kunde der Meinung ist, dass das Serviceniveau für einen Fall nicht zufriedenstellend ist, kann der Fall gemäß dem Angebot und/oder den projektspezifischen Vereinbarungen eskaliert werden.

2.5 Schweregrade: Die Eskalationsstruktur umfasst die folgenden Schweregrade:

- Eine "Informationsanfrage" ist der niedrigste Schweregrad. Eine Informationsanfrage ist eine Anfrage, die sich nicht auf einen Softwarefehler bezieht, und ist in der Regel eine Anfrage nach Dokumentation oder Unterstützung bei der Nutzung und Funktionalität der Software.
- Der Schweregrad "Minor" bezeichnet einen Vorfall, der die Leistung oder Benutzerfreundlichkeit der Software oder wichtiger Funktionen der Software nicht wesentlich beeinträchtigt und/oder keine geschäftlichen Auswirkungen hat oder kosmetische Fehler enthält.
- Der Schweregrad "Major" bezeichnet einen Vorfall, bei dem die Software oder wichtige Funktionen der Software unbrauchbar sind oder die Leistung der Software in einem Maße beeinträchtigt wird, dass die Benutzerfreundlichkeit der Software oder die Schlüsselfunktionen der Software stark beeinträchtigt werden. Ein wichtiger Fall liegt vor, wenn ein Ausfall den kontinuierlichen Betrieb, die Wartung oder die Verwaltung einer Produktionslinie (definiert als eine Produktionslinie mit einer Reihe von aufeinanderfolgenden Vorgängen, bei denen Kundenmaterialien einem Verpackungsprozess unterzogen werden, um ein Endprodukt herzustellen) oder andere wichtige Geschäftsfunktionen des Kunden erheblich beeinträchtigt oder vernünftigerweise erwartet wird, dass er zu solchen nachteiligen Auswirkungen auf das Geschäft führt, wenn er nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums behoben wird.
- Der Schweregrad "Kritisch" wird einem Fall zugewiesen, wenn an einer Anlage nicht mehr produziert werden kann. Ein Vorfall, bei dem die Software unbrauchbar ist und ein solcher Ausfall kritische negative Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden hat. Der Schweregrad "Kritisch" ist nur für Probleme oder Vorfälle reserviert, die in Produktionsumgebungen auftreten.

2.6 Lösung des Falls:

Wenn das Ergebnis der Untersuchung ist, dass Markem-Imaje zustimmt, dass eine Korrektur an der Software vorgenommen werden muss, wird Markem-Imaje sich bemühen, so schnell wie möglich eine Lösung (über einen Patch oder eine Problemumgehung) zu liefern. Andernfalls wird die Lösung in der nächsten Wartungsversion der aktuellen Produktionsversion oder der nächsten Produktionsversion implementiert, je nachdem, was als nächstes eintritt. Wenn sich die Software unter Garantie (gemäß Endbenutzer-Lizenzvertrag) befindet oder durch einen aktuellen Supportvertrag abgedeckt ist, ist das Lizenz-Upgrade auf die nächste Version der Software kostenlos, ohne jegliche Arbeitskosten. Andernfalls wird das Upgrade zum jeweils aktuellen Tarif berechnet.

2.7 Support-Bewertungen: Auf schriftliche Anfrage eines Kunden kann Markem-Imaje zustimmen, an geplanten Besprechungen mit dem Kunden teilzunehmen, um Fälle und Support-Probleme zu besprechen. Solche Treffen finden regelmäßig zu Terminen und Uhrzeiten und in einer Weise statt, die sowohl von Markem-Imaje als auch vom Kunden vereinbart wurden. Das Ziel solcher Treffen ist es, sicherzustellen, dass die laufende Beziehung zwischen

Markem-Imaje und dem Kunden vollständig aufrechterhalten wird und dass notwendige Fragen und Bedenken umgehend behandelt werden.

3 Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde muss die Software und die zugehörigen Umgebungen in Übereinstimmung mit der Vereinbarung, der Dokumentation und den in dieser Richtlinie festgelegten Verpflichtungen betreiben und warten.

In der folgenden RACI-Tabelle sind die Aufgaben pro Verwaltungsbereich definiert.

	Markem-Imaje	Kunde
Initiales CoLOS Software Incident Management Falls erforderlich, Meldung eines CoLOS-Vorfalles an den Software-Helpdesk	CI	RA
Untersuchung des CoLOS-Problems Interne Eskalation des Problems Kontinuierliche Kommunikation des Vorfalles mit dem Kunden	RA	CI
Testen der vom CoLOS-Helpdesk bereitgestellten Lösung	A	RCI
Fernzugriff auf den CoLOS-Server	CI	RA
Änderungen an der CoLOS-Umgebung (CoLOS-Server), IT-Themen und Netzwerk	CI	RA
Service-Level-Management: Diskussion über Open-Software-Themen Evaluierung des Software-Supports Änderungen am SLA	RA	CI

- R (Responsible) - Die Person, die für die Implementierung verantwortlich ist. Diese Person berichtet an die Person, die Accountable ist.
- A (Accountable/Ultimate Responsible) - Die Person, die (letztendlich) verantwortlich und autorisiert ist und das Ergebnis genehmigt. Er trifft das endgültige Urteil und hat ein Vetorecht. Nur eine Person ist verantwortlich.
- I (Informed) - Jemand, der über Entscheidungen, Fortschritte, erzielte Ergebnisse usw. informiert ist. Dies ist eine einseitige Kommunikation.
- C (Konsultiert) - Diese Person gibt (teilweise) die Richtung für das Ergebnis vor, sie wird vor Entscheidungen oder Handlungen (obligatorisch) konsultiert. Dies ist eine wechselseitige Kommunikation.

3.1 Software-Kontoadministratoren: Der Kunde kann ein oder mehrere seiner technischen Mitarbeiter zu autorisierten Software-Kontoadministratoren des Kunden ("Administratoren") ernennen. Die Administratoren fungieren als Vertreter des Kunden, wenn sie Markem-Imaje beauftragen. Markem-Imaje empfiehlt dringend, mehrere Administratoren zu ernennen, mindestens einen pro Schicht. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen auch Drittkontakte benennen, die berechtigt sind, den Support zu kontaktieren und in Anspruch zu nehmen ("Support-Kontakte"). Dem Kunden wird empfohlen, seine Administratoren und alle zusätzlichen Supportkontakte bei den Support-Teams zu registrieren. Alle Supportanfragen und -mitteilungen müssen von einem Administrator oder einem Supportkontakt durchgeführt werden. Administratoren und andere Support-Kontakte müssen: (a) über ein angemessenes Maß an technischen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen, um die Software zu verwalten, zu testen und/oder Fehler zu beheben; und (b) sowohl in der Software als auch in den Materialien ausreichend geschult sein. Die Schulung muss abgeschlossen sein, bevor die Software in den Produktionsmodus übergeht. Markem-Imaje kann Empfehlungen für weitere Schulungen aussprechen, wenn der Software neue Funktionen hinzugefügt werden.

3.2 Empfohlene routinemäßige Wartungsaktivitäten: Der Kunde ist für die folgenden routinemäßigen Wartungsarbeiten verantwortlich.

- Sicherstellen, dass die angegebenen Konfigurationsdateien ordnungsgemäß verwaltet und als wichtige Datensätze aufbewahrt werden. Die **Software** ist für ihren Betrieb auf die Integrität und korrekte Konfiguration vieler Peripheriesysteme angewiesen. Es ist wichtig, dass diese Systeme (z. B. SQL, PCs usw.) gemäß den Empfehlungen **von Markem-Imaje** und des Herstellers gewartet werden.
- Sicherstellung der Compliance durch routinemäßige Verwendung des Backups, des Audit-Protokolls und anderer von **Markem-Imaje** bereitgestellter Tools, um die ordnungsgemäße **Funktion der Software** sicherzustellen. **Markem-Imaje** empfiehlt, diese Tools auszuführen und alle Daten mindestens einmal im Monat zu sichern, aber aufgrund von Volumenparametern kann eine häufigere Verwendung empfohlen werden. Es liegt **in der** alleinigen Verantwortung des Kunden, diese Aufgaben zu erledigen. **Markem-Imaje** fordert **den Kunden** auf, eine Informationsanfrage zu stellen, wenn es Unklarheiten über diese Verfahren gibt.
- Beratung mit **Markem-Imaje** im Falle geplanter interner Ereignisse, Änderungen der Umgebungsbedingungen oder IT-Probleme, die sich auf die Funktionalität oder Leistung der **Software** auswirken können.

3.3 Auftreten von Vorfällen: Im Falle eines Vorfalles oder Problems ist der **Kunde** für die unten aufgeführten Aktivitäten verantwortlich:

- Angemessene Anstrengungen unternehmen, um das Problem zu lösen, bevor Sie es **Markem-Imaje** melden. Dies beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf die Beseitigung der Möglichkeit von Problemen in externen Systemen, auf die die **Software** angewiesen ist, wie z. B. Netzwerkprobleme oder externe Hostanwendungen.
- Sicherstellung, dass der Vorfall korrekt und vollständig an **Markem-Imaje** gemeldet wird.
- Verweis auf die Fallnummer, wenn Sie sich nach einem bestehenden Fall erkundigen.
- Bereitstellung zusätzlicher Informationen oder Ergreifung von Maßnahmen, die von **Markem-Imaje** in angemessener Weise rechtzeitig und im richtigen Format angefordert werden.
- Sicher stellen, dass der Support oder die Zertifikate für alle Produkte, Dienste, Anwendungen oder Konnektivitäten von Drittanbietern, die mit der Software interagieren, aktuell sind.
- Verfügbarkeit zur Unterstützung bei der zeitnahen Lösung des Falles.

3.4 Peer-to-Peer-Zusammenarbeit: **Der Kunde** stellt eine technisch kompetente Ressource zur Verfügung, die mit dem technischen Support während des Fallbearbeitungsprozesses zusammenarbeitet. Zu den Aufgaben, die von dieser Ressource erwartet werden, gehören unter anderem: Abrufen und Weiterleiten von Datei- und Fehlerabbildern; Laden und Ausführen der von **Markem-Imaje** bereitgestellten Diagnoseprogramme und Test-Patches sowie allgemeine Berichte über die Systemumgebung und den Betrieb.

3.5 Fernzugriff: Mit Zustimmung des Kunden kann unser technisches Support-Team aus der Ferne auf Ihr System zugreifen, um Probleme zu diagnostizieren und zu lösen, die nicht telefonisch oder per E-Mail gelöst werden können.

Unser Team verwendet in erster Linie TeamViewer als bevorzugte Remote-Verbindungsmethode, um die Sicherheit und Effizienz von Remote-Support-Sitzungen zu gewährleisten. Wenn TeamViewer jedoch nicht verfügbar ist, können wir eine bestimmte Person in Ihrem Unternehmen mit Serverzugriff bitten, ein Webmeeting mit Teams, Webex, Zoom oder einer anderen gleichwertigen Lösung einzurichten.

In Ausnahmefällen, in denen alternative Protokolle für bestimmte technische Anforderungen oder Kundenpräferenzen erforderlich sind, ist die vorherige Genehmigung durch unser technisches Support-Team erforderlich. Dies ermöglicht eine sorgfältige Bewertung der vorgeschlagenen Methode und stellt sicher, dass sie mit unseren Support-Richtlinien übereinstimmt. Die Verwendung dieser alternativen Protokolle erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen, und M-I haftet nicht für Verzögerungen bei der Lösung, die sich aus ihrer Verwendung ergeben.

Wenn der **Kunde** nicht in der Lage ist, den Fernzugriff vor einem Vorfall zu gewähren, kann sich die Problemlösung verzögern oder negativ beeinflusst werden. Markem-Imaje übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für Verzögerungen bei der Problemlösung oder Produktionsausfälle, die durch die Verweigerung oder unangemessene Verzögerung des Fernzugriffs auf das System verursacht werden. Die Remote-Kommunikation muss für Software-Server und/oder Workstations verfügbar sein.

3.6 Interimslösungen: **Markem-Imaje** kann während der Falllösung Zwischenlösungen vorschlagen, und **der Kunde** sollte angemessene Zwischenlösungen für gemeldete Vorfälle implementieren. Die Interimslösung bleibt bestehen,

bis eine endgültige Lösung vorliegt. Es versteht sich, dass in bestimmten Fällen die Zwischenlösung als endgültige Lösung bestimmt werden kann.

4 Release-Management, Produktlebenszyklus und Berechtigung

4.1 Versionierungsschema: Die Software-Versionsnummern sind im Format R.V.M. formatiert, wobei R die Hauptversionsnummer (für Architektur- oder größere Designänderungen), V die Versionsnummer der Produktionsversion (für neue Funktionen oder größere Verbesserungen) und M die Wartungsversionsnummer (für kleinere Verbesserungen oder Fehlerbehebungen) ist. Dem R.V.M. folgt eine Build-Nummer.

4.2 Release-Wartung: Die aktuelle Produktiv-Release-Version (gekennzeichnet durch V, Beispiel v6.1) der **Software** wird mit Wartungs-Releases (gekennzeichnet durch M) für Fehlerbehebungen und neue Funktionen aufrechterhalten, bis die nächste Produktions-Release-Version, z. B. 6.2, veröffentlicht wird. Alle Wartungsversionen für Fehlerbehebungen und neue Funktionen basieren nur auf der neuesten Produktionsversion, und die in den Wartungsversionen vorgenommenen Änderungen werden nicht auf frühere Versionen zurückgesetzt. Eine Wartungsversion kann als Service Pack für die Produktionsversion bezeichnet werden, in diesem Fall wird sie zur aktuellen Produktionsversion, z. B. 6.1.4, die 6.1.0 ersetzt.

Der Anspruch auf Upgrades von Haupt-, Neben- oder Wartungsversionen ist während der Garantiezeit und während der Laufzeit eines Wartungs- und Supportvertrags inbegriffen, zu allen anderen Zeiten sind Upgrades zum Kauf gegen die entsprechende Lizenzgebühr erhältlich.

4.3 Release-Support: **Markem-Imaje** bietet **Support** für alle Versionen der aktuellen Hauptversion (Beispiel v6.x) gemäß den Bedingungen dieser Richtlinie. **Markem-Imaje** behält sich das Recht vor, vom **Kunden** ein Upgrade auf die aktuelle Produktionsversion zu verlangen, wenn an der Lösung eines Falls gearbeitet wird.

4.4 Hotfixes: Software-Patches (oder Hotfixes) werden von Fall zu Fall veröffentlicht, insbesondere in Szenarien, in denen blockierende Probleme auftreten, die zu Ausfallzeiten führen, und für die keine sofortige Problemumgehung bereitgestellt werden kann. **Markem-Imaje** wird die **endgültige Entscheidung über die Veröffentlichung von Patches treffen**.

4.5 Veraltete Hauptversionen: Die vorherige Hauptversion (z. B. V5) wird ab dem Veröffentlichungsdatum der nächsten Hauptversion (z. B. V6) drei (3) Monate lang zum Verkauf angeboten. In jedem Fall steht nur die neueste Produktionsversion zum Verkauf zur Verfügung (z.B. 5.4 und 6.0).

Die Softwarewartung wird für die letzte Nebenversion der Produktion und die letzte Wartungsversion der vorherigen Hauptversion für 6 Monate ab dem Veröffentlichungsdatum der nächsten Hauptversion gewährt.

Helpdesk-Support wird für die letzte Nebenversion der Produktion und die letzte Wartungsversion der vorherigen Hauptversion für 2 Jahre ab dem Veröffentlichungsdatum der nächsten Hauptversion gewährt.

Mit der Veröffentlichung von 6.0 unterstützen Helpdesks beispielsweise v5.4.0 (letzte Nebenversion vor v6.0) und V5.4.36 (letzte Wartungsversion vor v6.0) für 2 Jahre ab dem Veröffentlichungsdatum von 6.0 und die Wartung wird für 6 Monate ab dem Veröffentlichungsdatum von 6.0 gewährt.

4.6 Veralterung und Obsoleszenz von Funktionen: **Markem-Imaje** behält sich das Recht vor, Funktionen bei Bedarf zu verwerfen und/oder zu veralten. **Markem-Imaje** wird die Funktion zwölf Monate im Voraus ankündigen oder die Funktion obsolet machen und nach Möglichkeit und Bedarf eine Alternative anbieten. Der **Kunde** kann wählen, ob er die aktuelle Version gemäß den Support-Richtlinien weiterhin verwenden möchte.

4.7 End of Life: **Markem-Imaje** behält sich das Recht vor, die **Software** gemäß einem Prozess zu beenden, der eine Reihe von Meilensteinen und Aktivitäten umfasst, die nach Abschluss das Produkt obsolet machen. Sobald das Produkt veraltet ist, wird es nicht verbessert, repariert, gewartet oder unterstützt. **Markem-Imaje** wird neun (9) Monate vor einer geplanten EOL eine schriftliche Mitteilung zukommen lassen, die (a) den geplanten **EOL-Prozess** beschreibt, (b) Kunden einlädt und ermutigt, **Markem-Imaje** zu kontaktieren, um mögliche Probleme zu lösen, die durch den **EOL-Plan** verursacht werden, und (c) einen vorgeschlagenen Upgrade-Pfad enthält. Wenn der in dieser Richtlinie beschriebene **EOL-Zeitplan** für **die Zwecke des Kunden** nicht ausreicht, empfiehlt **Markem-Imaje** dem

Kunden, sich mit dem Vertriebsteam von **Markem-Imaje** in Verbindung zu setzen, um die Möglichkeit von Alternativen zu besprechen.

4.8 Funktionsberechtigung und Lizenzierung: Durch den Erwerb einer **Softwarelizenz** erhält der Käufer ein unbefristetes Recht zur Nutzung der erworbenen Funktionalität, mit Ausnahme der spezifizierten Funktionalität, die jährlich mit einer Verlängerungsgebühr lizenziert wird. Wie in der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung definiert, darf **der Kunde** eine Kopie der Lösung ausschließlich zu Sicherungszwecken anfertigen.

Jede Lizenz berechtigt den **Kunden**, eine Instanz der **Software** auf einem Computer auszuführen, es sei denn, es wurde eine Backup-Lizenzoption erworben. In diesem Fall ist der Käufer berechtigt, zwei (2) Instanzen der **Software** jeweils auf separaten Computern auszuführen. Die zweite Instanz darf nur als Standby-Instanz für die Live-Produktionsinstanz und/oder eine Testumgebung verwendet werden.

Der Kunde kann optional zu jedem Zeitpunkt während des Lebenszyklus der **Software** zusätzliche Funktionen für die entsprechenden Software-Editionen (oder -Bundles) erwerben. Wenn die zusätzlichen Funktionen in der neueren Version der **Software** im Vergleich zu der am **Standort des Kunden** verwendeten Version enthalten sind, muss der **Kunde** zunächst ein Upgrade auf die entsprechende Version basierend auf den Bedingungen der Richtlinie durchführen und dann die entsprechenden erworbenen Funktionen aktualisieren.

4.9 Neuinstallation: Für den Fall, dass die Lizenz von einem Computer auf einen anderen Computer übertragen werden muss (aus unvermeidlichen und triftigen Gründen am selben Standort), kann sich der **Kunde** an den Helpdesk wenden, um eine Lizenzzurücksetzung (oder -übertragung) zu erhalten. Der **Kunde** hat Anspruch auf zwei (2) Zurücksetzungen pro Jahr für jede **Softwareinstallation** (eindeutig durch eine Lizenztrackingnummer identifiziert), wobei die Mindestdauer zwischen zwei aufeinanderfolgenden Zurücksetzungen mindestens drei (3) Monate betragen muss. Wenn der **Kunde** eine Backup-Lizenz erworben hat, hat der **Kunde** Anspruch auf zwei (2) Resets pro Kopie und Jahr. Der **Kunde** hat dafür Sorge zu tragen, dass nur berechtigte Kopien der **Software** installiert und für die weitere Wartung und den Support verwendet werden. Sobald eine Lizenz auf einen anderen Computer übertragen wurde, muss die **Software** vom ursprünglichen Computer gelöscht werden und darf nicht auf dem ursprünglichen Computer ausgeführt werden.

4.10 Konfigurationen: "**Konfigurationen**" der **Software** werden mit dem CoLOS Applications Toolkit (**CAT**) erstellt, um Workflows, Benutzeroberflächen und andere Funktionen als Teil der einzelnen Projektergebnisse gemäß der zugehörigen detaillierten Designspezifikation bereitzustellen, die zwischen **Markem-Imaje** und **dem Kunden** vereinbart wurde. **Support** wird für **Konfigurationen** auf der gleichen Grundlage wie für **Software** im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellt. Aktualisierungen der **Konfigurationen** werden im Rahmen des Anspruchsmanagements der **Wartungs- und Supportvereinbarung** bereitgestellt, bei dem **Markem-Imaje** und **der Kunde** vereinbart haben, dass eine Abweichung von der detaillierten Designspezifikation korrigiert werden sollte. Funktionsänderungen an **Konfigurationen**, die außerhalb der detaillierten Designspezifikation liegen, sind kostenpflichtig. Es gibt keine regelmäßigen **Wartungsversionen von Konfigurationen**. Alle Dienstleistungen, die erforderlich sind, um **Konfigurationen** für den Betrieb mit neueren Versionen der **Software** zu aktualisieren, sind kostenpflichtig.

4.11 Nicht-kommerzielle Lizenzen: Nicht-kommerzielle Softwarelizenzen werden zur Bewerbung der **Software** bereitgestellt (z. B. von Partnern oder Wiederverkäufern). Es wird erwartet, dass jeder Endbenutzer, der die **Software** zu kommerziellen Zwecken verwendet, eine **Softwarelizenz** erwirbt.

4.12 Freeware-Unterstützung: Lizenzierte Versionen von CoLOS Free stehen registrierten Kunden als kostenloser Download zur Verfügung, um ihnen die Erstellung einfacher Layouts für eine begrenzte Anzahl von Druckermodellen zu ermöglichen. Die Unterstützung für die Aktivierung und Nutzung von CoLOS free beschränkt sich auf Hilfedateien und, sofern verfügbar, auf das virtuelle Assistentensystem Markem-Imaje. Für eine vollständige **Abdeckung des Wartungs- und Supportvertrags** sollten Kunden CoLOS Base und einen zugehörigen Vertrag erwerben.