
Unterstützende Dienstleistungen

Globale Unterstützung und Wartungsdienste

Service-Beschreibung

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	4
2 Begriffsdefinitionen	4
3 Unterstützungs- und Wartungsdienste	5
4 Umfang der Wartungsdienstleistungen	6
4.1 Ferndiagnose und -wartung.....	6
4.2 Online-Self-Service-Support	6
4.3 Zugriff auf den Utimaco-Support	6
4.3.1 Abgestufte Zugriffsebenen	6
4.3.2 Utimaco First Level Support in Anspruch nehmen	6
4.3.3 Utimaco Second Level Support in Anspruch nehmen	7
4.4 Kontaktaufnahme mit dem Utimaco-Support	7
4.4.1 Gebührenfreies Telefon	7
4.4.2 E-Mail	8
4.4.3 Utimaco Support Portal.....	8
5 Support Service Level Objectives (SLO)	8
5.1 Schweregrade	8
5.2 Kundendefinierte Priorität	9
6. Software- und Hardware-Service-Level	9
6.1 Software-/Firmware-Service-Level	10
6.1.1 Second Level-Unterstützung	10
6.1.2 Kostenlose Software-Updates	10
6.1.3 Software-Downloads	11
6.2 Hardware-Service-Level	11
6.2.1 Service-Level für Standard-Support-Wartung	11
6.2.2 Service-Level für Premium-Support-Wartung	11

6.2.3 Service-Level für die Wartung des Premium Plus-Supports.....	12
6.2.4 RMA anfordern.....	12
6.3 Fehlerhafte Medienaufbewahrung.....	13
7 Vor-Ort-Support	13
7.1 Fehlerbehebung bei Ausfall.....	13
7.2 Fehlerbehebung auf Anfrage.....	14
7.3 Support-Anfragen vor Ort.....	14
8. Eskalationsmanagement	14
9. Verlängern von Wartungs-Support-Services	15
9.1 Verlängerungskosten für Wartungsunterstützungsdienste	15
9.2 Zurück zu Maintenance Support Services.....	15
10. Bedingungen	16
10.1 Utimaco Terms	16
10.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden	16
11. About Utimaco	18
Appendix A.....	20

1 Einleitung

In diesem Dokument werden die Wartungs-Support-Services beschrieben, die für Kunden von Utimaco gelten, die Utimaco-Produkte kaufen und über einen gültigen Wartungsvertrag verfügen. Die Wartungs-Support-Services werden direkt von Utimaco oder einem von Utimaco zertifizierten Servicepartner (zusammen "Utimaco") erbracht.

2 Begriffsdefinitionen

Die folgenden Begriffe haben die unten angegebene Bedeutung:

Kunden: Kunden von Utimaco, die die Produkte von Utimaco direkt gekauft haben und über aktuell gültige Wartungsverträge verfügen.

Unterstützungs- und Wartungsdienste: schließen die Fähigkeiten und Anforderungen ein, die Produkte von Utimaco nach der Bereitstellung und Installation in einem guten, funktionsfähigen Zustand zu halten. Maintenance Support Services bieten Kunden ein zu erwartendes Service-Level von Utimaco oder einem Utimaco Certified Service Partner. Die Unterstützungs- und Wartungsdienste umfassen Fehlerbehebung, Fehlerdiagnose, Modifikation, Wartung und Verbesserung der Produkte von Utimaco und umfassen sowohl Software als auch Hardware.

Software-Update: Die Feature-Packs, Add-Ons, Hotfixes und Patches für Softwareprodukte, die Kunden zur Verfügung gestellt werden. Solche Updates beinhalten notwendige Korrekturen für eine bestimmte Software-Release-Version.

Utimaco Produkte: Wie in Appendix A definiert.

Utimaco-Vertreter: Eine Utimaco-Ressource, die berechtigt ist, innerhalb der Support-Services-Organisation von Utimaco zu arbeiten und Wartungs-Support-Services zu erbringen.

RMA: Das Akronym für "Return to Manufacturer Authorization". Das Hardwareprodukt von Utimaco wird zur Ersetzung oder Reparatur an Utimaco zurückgeschickt.

DMR: Das Akronym für "Defective Media Retention". Eine von Utimaco angebotene Option, die es Kunden ermöglicht, Komponenten (defekte Hardware, Festplatte oder berechtigtes SSD-/Flash-Laufwerk) zu behalten, die unter die Maintenance Support Services fallen.

SSD: Das Akronym für "Solid State Drive". Ein Solid-State-Laufwerk ist ein Speichergerät, das integrierte Schaltkreisbaugruppen als Speicher verwendet, um Daten persistent zu speichern, typischerweise mit Flash-Speichern.

Utimaco Certified Service Partner: Eine autorisierte Stelle, die formell eine Partnerschaftvereinbarung mit Utimaco abgeschlossen hat, um Wartungs-Support-Services zu verwalten, zu betreiben und bereitzustellen.

DAP: Der Kunde ist verantwortlich für die Entladung und auch für die Zollabfertigung, Zölle und Steuern.

Incoterm: Incoterms geben an, wer für die Bezahlung und Verwaltung der Sendung, der Versicherung, der Dokumentation, der Zollabfertigung und anderer logistischer Aktivitäten verantwortlich ist.

3 Unterstützungs- und Wartungsdienste

Das Maintenance Support Services-Portfolio von Utimaco umfasst drei zugeschnittene Optionen, die den Kunden die gewünschte Kontrolle über Sicherheit und Geschäftskontinuität sowie einen maximalen Wert für die Investition in die Utimaco-Produkte bieten.

"Ortszeit" bezeichnet die lokale Zeitzone des Kunden, der sich meldet und Unterstützung benötigt.

Kunden wählen die Support-Optionen "Standard", "Premium" oder "Premium Plus", die wie folgt zusammengefasst sind:

<i>Ressource</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>	<i>Premium Plus</i>
Support-Helpdesk	7 x 24 x 365	7 x 24 x 365	7 x 24 x 365
Zugang zum technischen Support [Ortszeitzone]	8a-5p Mo-Fr (Ortszeit)	8a-8p Mo-Fr (Ortszeit)	7 x 24 x 365
E-Mail-Support	✓	✓	✓
Webportal-Unterstützung	✓	✓	✓
Kostenlose Software-Updates	✓	✓	✓
RMA-Services	Nach Erhalt des defekten Geräts werden die reparierten oder ausgetauschten Komponenten innerhalb von fünf (5) Werktagen vorbehaltlich der Zollgenehmigung versandt.	Der Austausch von Hardware im Voraus wird innerhalb von drei (3) Werktagen vorbehaltlich der Zollgenehmigung versandt	Der Austausch der Hardware im Voraus wird bis zum nächsten Werktag (NBD) versandt, vorbehaltlich der Zollgenehmigung
Fehlerhafte Medienaufbewahrung (DMR)	✓	✓	✓

4 Umfang der Wartungsdienstleistungen

4.1 Ferndiagnose und -wartung

Sobald der Kunde eine Serviceanfrage gestellt hat und Utimaco deren Eingang bestätigt hat, wird Utimaco aus der Ferne daran arbeiten, den Vorfall zu beseitigen, zu beheben und mit dem Kunden zu lösen.

Vor einer Unterstützung vor Ort wird Utimaco eine Ferndiagnose mit einer elektronischen Remote-Support-Lösung einleiten und durchführen, um auf abgedeckte Utimaco-Produkte zuzugreifen, oder Utimaco kann andere verfügbare Mittel verwenden, um die Fernlösung von Vorfällen zu erleichtern.

Utimaco bietet telefonische Unterstützung bei der Installation von Software.

4.2 Online-Self-Service-Support

Der Online-Self-Service-Support bei <https://support.hsm.utimaco.com/support> ermöglicht es Kunden:

- Die neuesten Software-Updates und/oder Upgrades elektronisch herunterzuladen.
- Die Supportfälle elektronisch zu übermitteln.
- RMA-Dienste anzufordern.
- Eine E-Mail oder einen Anruf von Utimaco zu erhalten, nachdem Sie Vorfälle aufgezeichnet haben.

4.3 Zugriff auf den Utimaco-Support

4.3.1 Abgestufte Zugriffsebenen

- Der Utimaco Helpdesk Support wird 24x7x365 bereitgestellt.
- Kunden mit Standard-Support erhalten von Montag bis Freitag Zugang zum technischen Support in ihrer lokalen Zeitzone.
- Kunden mit Premium-Support erhalten von Montag bis Freitag Zugang zum technischen Support in ihrer lokalen Zeitzone.
- Kunden mit Premium Plus Support erhalten 24x7x365 Zugang zum technischen Support.

4.3.2 Utimaco First Level Support in Anspruch nehmen

First Level Support muss:

- Der erste technische Ansprechpartner für den Kunden sein.
 - Überprüft das Support-Ticket auf Vollständigkeit.
 - Sammelt alle erforderlichen Informationen und bleiben Sie der Ansprechpartner bis zur Lösung oder bis der Second Level Support erforderlich ist.
 - Bietet Unterstützung auf der Grundlage von Skripten, die den Kunden durch Standardprobleme führen. Das Ergebnis ist eine Problemlösung oder eine Heraufstufung in die nächste Supportstufe. Wenn das Ergebnis fehlerhafte Hardware ist, wird der RMA-Prozess gestartet, indem das Problem auf Second Level-Support heraufgestuft wird.
 - Ist verantwortlich für das Sammeln weiterer Informationen (z.B. Protokolldateien) für den Second Level Support.

4.3.3 Utimaco Second Level Support in Anspruch nehmen

Second Level Support muss:

- Angemessene Anstrengungen ausführen , um die Probleme des Kunden in einer Laborumgebung zu reproduzieren / zu replizieren.
- Den First Level Support basierend auf dem Produkthandbuch und der Utimaco Wissensdatenbank unterstützen.
- Workarounds durchführen, um den First Level-Support bei häufig auftretenden Verwaltungs- und Konfigurationsproblemen zu unterstützen.
- Die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um den RMA-Prozess und den Hardwareaustausch im Falle eines Hardwarefehlers voranzutreiben.
- Die Verantwortung für den gemeldeten Support-Vorfall übernehmen, um die Problemlösung fortzusetzen. Dabei wird mit dem internen Ticketing-System gearbeitet, um den Fortschritt bei der Lösung zu dokumentieren und zu verfolgen.
- Nach Möglichkeit einen Workaround angeben.
- Die Schnittstelle zu Utimaco Engineering bilden, um bei Bedarf und wenn möglich Patches oder Service Packs bereitzustellen.
- Geben Sie die endgültige RMA-Entscheidung an.

Supportfälle von EMEA- und APAC-Kunden werden während der Helpdesk-Supportzeiten geöffnet und registriert. Second Level Support-Interaktion ist während der normalen Geschäftswoche, Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr MEZ verfügbar

Support-Vorfälle von AMERICAS-Kunden werden während der Helpdesk-Supportzeiten geöffnet und registriert. Die Interaktion mit dem Second Level Support ist während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 5 bis 18 Uhr PST verfügbar

4.4 Kontaktaufnahme mit dem Utimaco-Support

4.4.1 Gebührenfreies Telefon

AMERIKA

+1-844-UTIMACO (+1 844-884-6226)

EMEA (EMEA)

+49 800-627-3081

APAC (APAC)

+81 800-919-1301

4.4.2 E-Mail

support@utimaco.com

4.4.3 Utimaco Support Portal

Kunden können auf das Utimaco Support-Portal zugreifen, um Support-Tickets einzureichen, Software-Updates herunterzuladen, Fehlerbehebungen abzurufen und RMA-Anfragen anzunehmen unter:

<https://support.hsm.utimaco.com>

Utimaco pflegt jeden Support-Vorfall und andere Anfragen nach Unterstützung und wird per E-Mail antworten.

5 Support Service Level Objectives (SLO)

Im Rahmen der vom Kunden zu definierenden Priorisierung von Utimaco können Kunden die Reaktionszeit von Utimaco auswählen und haben Zugriff auf Unterstützung per Telefon, E-Mail oder über das Utimaco Support-Portal.

Die Ingenieure von Utimaco bewerten die Anfragen der Kunden, isolieren das Problem, stellen fest, ob eine Lösung oder Workaround verfügbar ist, und antworten mit Anweisungen zur Lösung des gemeldeten Vorfalls.

5.1 Schweregrade

Kunden wählen den Schweregrad (wie in der folgenden Tabelle beschrieben) aus, der den aktuellen Status eines Vorfalls am besten widerspiegelt.

Die anfängliche Antwortzeit beginnt mit dem Erstellungszeitstempel der eingereichten Supportanfrage. Die erste Antwort erfolgt entweder per E-Mail oder telefonisch von Utimaco.

Diese Reaktionszeiten sind keine Verpflichtung, sondern eine Best-Effort-Methode, um auf Supportanfragen zeitnah zu reagieren.

Definitionen des Schweregrads	Standard	Premium	Premium Plus
1: Kritisch Das Produkt ist unbrauchbar und/oder funktionsuntüchtig, was zu einer vollständigen Unterbrechung der Produktionsumgebung oder anderen kritischen Auswirkungen auf den Betrieb führt. Es ist kein Workaround verfügbar. Unternehmensweite Auswirkungen.	Nächster Werktag	2 Stunden	1 Stunde
2: Hoch	Nächster Werktag	6 Stunden	4 Stunden

Definitionen des Schweregrads	Standard	Premium	Premium Plus
Große Betriebsteile sind stark eingeschränkt, obwohl die Arbeit in begrenztem Umfang fortgesetzt werden kann. Ein Workaround kann verfügbar sein oder auch nicht.			
3: Mittel Anforderung von Passwort-Resets und/oder das Produkt funktioniert nicht wie vorgesehen, was zu einem geringfügigen Nutzungsverlust führt. Es gibt geringfügige Auswirkungen auf die Nutzung, oder es wird ein akzeptabler Workaround bereitgestellt.	Nächster Werktag	Nächster Werktag	6 Stunden
4: Niedrig Es gibt keinen Verlust des Dienstes. Dies kann als Anfrage nach Dokumentation, allgemeinen Informationen und/oder Erweiterungswünschen klassifiziert werden.	5 Werktage	2 Werktage	Nächster Werktag

Die folgenden SLOs für reproduzierbare Softwarefehler sind:

Ziel "Software-Service-Level"	
1: Kritisch	Fünf (5) Werktage nach Erhalt der reproduzierbaren Mängelbeschreibung
2: Hoch	Zehn (10) Werktage nach Erhalt der reproduzierbaren Mängelbeschreibung
3: Mittel	Zwanzig (20) Werktage nach Erhalt der reproduzierbaren Mängelbeschreibung

Utimaco behält sich das Recht vor, einen Schweregrad neu zuzuweisen, sobald die Problemdiagnose begonnen hat, wenn festgestellt wird, dass dieser Grad unangemessen eingestuft wurde oder nachdem eine vorläufige Lösung bereitgestellt wurde.

5.2 Kundendefinierte Priorität

Kunden wählen die Reaktionszeit von Utimaco aus und haben Zugriff auf die erste und zweite technische Supportstufe von Utimaco.

Wenn Kunden zu übergeordneten Servicepaketen wechseln, erweitern sich die Abdeckungszeiten und Reaktionszeitverpflichtungen und die Eskalationen von Problemen.

6. Software- und Hardware-Service-Level

Im Rahmen des Wartungssupports werden die folgenden Service-Level von Utimaco an den Kunden für die designierten Utimaco-Produkte bereitgestellt.

Wartungs- und Service-Level werden pro Seriennummer erworben und bereitgestellt.

6.1 Software-/Firmware-Service-Level

6.1.1 Second Level-Unterstützung

Second Level Support wird von Utimaco mit geschulten und/oder bezeichneten Personen bereitgestellt.

Für Probleme mit Schweregrad 1 garantiert Utimaco eine Reaktionszeit und den Beginn der Problemanalyse innerhalb von nicht mehr als fünf (5) Werktagen nach Erhalt der reproduzierbaren Fehlerbeschreibung, einschließlich aller relevanten Fragmente des Kunden-Quellcodes, die zur Reproduktion des Fehlers erforderlich sind. Utimaco-Ressourcen bleiben der Lösung des Problems Schweregrad 1 zugeordnet, bis ein Patch oder eine Problemumgehung verfügbar gemacht werden kann. Fortschrittsaktualisierungen werden von Utimaco dem Kunden werktäglich während der Problemlösung mitgeteilt.

Für Probleme mit Schweregrad 2 garantiert Utimaco eine Reaktionszeit und den Beginn der Problemanalyse innerhalb von nicht mehr als zehn (10) Werktagen nach Erhalt der reproduzierbaren Fehlerbeschreibung, einschließlich aller relevanten Fragmente des Kundenquellcodes, die zur Reproduktion des Fehlers erforderlich sind. Fortschrittsaktualisierungen werden dem Kunden während der Problemlösung alle fünf Werktage von Utimaco zur Verfügung gestellt.

Bei Problemen mit Schweregrad 3 garantiert Utimaco eine Reaktionszeit und den Beginn der Problemanalyse innerhalb von nicht mehr als zwanzig (20) Werktagen nach Erhalt der reproduzierbaren Fehlerbeschreibung, einschließlich aller relevanten Fragmente des Kundenquellcodes, die zur Reproduktion des Fehlers erforderlich sind. Fortschrittsaktualisierungen werden dem Kunden von Utimaco von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt.

6.1.2 Kostenlose Software-Updates

Kunden haben kostenlosen Zugriff auf alle Software-Updates. Solche Updates umfassen notwendige Korrekturen (Bugfixes) und kleinere Verbesserungen für ein bestimmtes Software-Release sowie Upgrades für neue und erweiterte Funktionen, neue Funktionalitäten und Korrekturen von Produktsoftware, die entweder als neue Hauptsoftware-Release-Version oder als Update auf eine bestehende Major-Release-Version veröffentlicht werden.

Utimaco stellt dem Kunden Software-Updates generell zur Verfügung, solange ein aktiver Wartungs- und Unterstützungsvertrag besteht.

Software-Updates werden nach Bedarf im Ermessen von Utimaco veröffentlicht. Utimaco wird den Kunden informieren, sobald eine neue Version der Software verfügbar ist und dem Kunden die neuen Softwareversionen auf Anfrage zur Verfügung stellen. Mit dem kostenlosen Software-Update-Service von Utimaco haben Kunden alles, was sie brauchen, um ihre Systeme auf dem neuesten Stand und sicher zu halten und gleichzeitig separate Update-Lizenzgebühren oder Software-Abonnementgebühren zu vermeiden.

Software-Updates sind über das Utimaco Support Portal verfügbar (siehe Abschnitt 4.4.3 Utimaco Support Portal).

Neue Feature-Anfragen und Änderungswünsche werden im Ermessen von Utimaco als Software-Upgrades für die Implementierung berücksichtigt.

6.1.3 Software-Downloads

Über das Utimaco Support-Portal haben Kunden 24x7-Zugriff auf alle Software-Updates (Patches, Bugfixes), Software-Upgrades und Produktdokumentationen aus dem Downloads-Software-Repository. Um auf Software und Patches zuzugreifen und diese herunterzuladen, registrieren Sie sich auf dem Utimaco Support Portal: <https://support.hsm.utimaco.com>

Die Registrierungsgenehmigung dauert ca. 2-3 Werktage. Nach der Genehmigung wird eine E-Mail mit Anmeldeinformationen und Anweisungen zum Herunterladen von Software aus dem Portal gesendet.

6.2 Hardware-Service-Level

In Bezug auf die Hardwarewartung werden drei verschiedene Service-Level angeboten: Standard, Premium und Premium Plus.

Sobald der Kunde einen Hardwaredefekt gemeldet hat, bestätigt Utimaco die RMA innerhalb des nächsten Werktages.

6.2.1 Service-Level für Standard-Support-Wartung

Für den Fall, dass Utimaco empfiehlt, das defekte Utimaco-Produkt zurückzusenden, muss der Kunde die Hardwarekomponenten zusammen mit der RMA-Nummer und dem RMA-Adressetikett per Post oder per Kurier-DAP (**Incoterm 2020**) an das auf dem RMA-Adressetikett angegebene Utimaco-Servicecenter senden.

Vorbehaltlich der zollrechtlichen Genehmigung versendet Utimaco die reparierten oder ersetzten Komponenten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Ankunft des defekten Utimaco-Produkts im Utimaco-Servicecenter per Post oder Kurier DAP (**Incoterm 2020**) an den Kundenstandort.

6.2.2 Service-Level für Premium-Support-Wartung

Nach der RMA-Genehmigung durch Utimaco und vorbehaltlich der Zollgenehmigung wird Utimaco innerhalb von drei (3) Werktagen einen Vorabersatz an den Kunden DAP (Incoterm 2020) versenden, der mit dem defekten Gerät vergleichbar ist.

Der Kunde hat das defekte Gerät unverzüglich nach Eintreffen des vorderen Ersatzgeräts unter Verwendung der Verpackung und des Rücksendescheins, der dem Vorab-Ersatzgerät beiliegt, zurückzusenden. Die Frachtkosten für die Rücksendung der defekten Einheit gehen zu Lasten von Utimaco.

Für den Fall, dass der Kunde das defekte Gerät nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ankunft des Vorab-Ersatzgeräts beim Kunden zurücksendet, ist Utimaco zur Rechnungsstellung berechtigt und der Kunde zahlt den geltenden Listenpreis für das Vorab-Ersatzgerät.

6.2.3 Service-Level für die Wartung des Premium Plus-Supports

Nach der RMA-Genehmigung durch Utimaco und vorbehaltlich der Zollgenehmigung wird Utimaco bis zum nächsten Werktag einen Ersatz im Voraus an den Kunden DAP (Incoterm 2020) liefern, der mit dem defekten Gerät vergleichbar ist.

Der Kunde hat das defekte Gerät unverzüglich nach Eintreffen des vorderen Ersatzgeräts unter Verwendung der Verpackung und des Rücksendescheins, der dem Vorab-Ersatzgerät beiliegt, zurückzusenden. Die Frachtkosten für die Rücksendung der defekten Einheit gehen zu Lasten von Utimaco.

Für den Fall, dass der Kunde das defekte Gerät nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ankunft des Vorab-Ersatzgeräts beim Kunden zurücksendet, ist Utimaco zur Rechnungsstellung berechtigt, und der Kunde zahlt den anwendbaren Listenpreis für das Vorab-Ersatzgerät.

6.2.4 RMA anfordern

Utimaco behält sich das Recht vor, fehlerhafte Hardware durch ein gleichwertiges und funktionskompatibles Modell zu ersetzen, wenn das exakt gleiche Modell nicht mehr verfügbar ist.

Im Falle einer Hardware-Fehlfunktion oder eines Ausfalls eines Utimaco-Produkts muss der Kunde Utimaco unverzüglich kontaktieren, indem er den Vorfall als RMA-Anfrage meldet. Das RMA-Antragsformular finden Sie im Utimaco Support Portal:

<https://support.hsm.utimaco.com/support/rma/new>

Utimaco wird die ausgefüllte RMA-Anfrage überprüfen und dem Kunden nach Bestätigung der RMA nach einer solchen Überprüfung die entsprechende RMA-Nummer über eine RMA-Bestätigungs-E-Mail und die Ausstellung eines RMA-Etiketts zur Verfügung stellen. Der Kunde erhält innerhalb der definierten Reaktionszeiten eine E-Mail mit einer RMA-Bestätigung.

Während der Überprüfung der RMA-Anfrage muss der Kunde für Utimaco-Anfragen zur Verfügung stehen und auf Anfrage Protokolldateien bereitstellen. Der Kunde wird sich nach besten Kräften bemühen, alle Informationen bereitzustellen, die von Utimaco während des RMA-Antragsprüfungsprozesses vernünftigerweise verlangt werden.

Utimaco wird Maßnahmen ergreifen, um RMA-Anfragen innerhalb der Reaktionszeiten zu lösen, wie in Abschnitt 6, Support Service Level Objectives (SLO) beschrieben.

Für den Fall, dass Utimaco während der Wartungsdiensten, die als Reaktion auf die vom Kunden gesendete defekte Einheit (RMA) durchgeführt werden, feststellt wird, dass "kein Fehler festgestellt wurde", was bedeutet, dass das System in Übereinstimmung mit der Dokumentation von Utimaco, die das System bei der Lieferung begleitet, funktional funktioniert, wird Utimaco nach eigenem Ermessen

a) Für Einheiten, die durch Premium- und Premium+-Serviceverträge abgedeckt sind, dem Kunden das im Voraus an den Kunden gesendete Ersatzgerät zu den Standardtarifen berechnen und das zurückgegebene Gerät, das als "nicht fehlerhaft" befunden wurde, auf Kosten des Kunden an den Kunden zurücksenden.

b) Für Geräte, die unter einen Standard-Servicevertrag oder die Garantiezeit fallen, dem Kunden die Arbeitskosten (Diagnose, Prüfung) und Transportkosten berechnen, die Utimaco für das Gerät entstehen, das als "nicht fehlerhaft" befunden wurde.

6.3 Fehlerhafte Medienaufbewahrung

Die Option für den Service für defekte Medien ermöglicht es dem Kunden mit einem aktiven Wartungssupportvertrag, defekte Hardwarekomponenten (HDD/Festplatte oder berechtigtes SSD/Flash-Laufwerk) aufzubewahren, die der Kunde nicht an Utimaco zurückgeben möchte.

Zusätzliche Kosten für Hardware-Ersatz entstehen, wenn ein Gerät nicht an Utimaco zurückgegeben wird oder kann.

7 Vor-Ort-Support

Vor-Ort-Support-Services werden für alle Utimaco-Produkte bereitgestellt. Für Hardware-Support-Vorfälle, die nach Ansicht von Utimaco nicht aus der Ferne gelöst werden können, kann Utimaco technischen Support vor Ort anbieten. Utimaco wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um vor Ort zu reagieren.

Utimaco behält sich das Recht vor, die Freigabe von Vor-Ort-Supportleistungen als Teil des Abwicklungsprozesses zu genehmigen. Sobald ein autorisierter Vertreter von Utimaco am Standort des Kunden eintrifft, wird der Vertreter den Service weiterhin im Ermessen von Utimaco erbringen, bis der Hardware-Vorfall behoben ist. Die Arbeit könnte vorübergehend ausgesetzt werden, wenn Teile oder zusätzliche Ressourcen benötigt werden, aber die Arbeit wird wieder aufgenommen, wenn sie verfügbar sind.

Die Reaktionszeit vor Ort endet, wenn der autorisierte Vertreter von Utimaco am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erklärung geschlossen wird, dass Utimaco festgestellt hat, dass kein Eingreifen vor Ort erforderlich ist.

"Projektorientierte" Aktivitäten, bei denen Vor-Ort-Support gewünscht wird, fallen nicht unter Wartungsunterstützungsleistungen.

7.1 Fehlerbehebung bei Ausfall

Darüber hinaus kann Utimaco zum Zeitpunkt der Bereitstellung des technischen Supports vor Ort

Verfügbare technische Verbesserungen für Utimaco-Produkte installieren, um dem Kunden zu helfen, den ordnungsgemäßen Betrieb des Produkts sicherzustellen und die Kompatibilität mit den von Utimaco gelieferten Hardware-Ersatzteilen aufrechtzuerhalten.

Verfügbare Firmware-Updates installieren, die von Utimaco als nicht vom Kunden installierbar für das Produkt definiert wurden und die nach Ansicht von Utimaco erforderlich sind, um das Produkt wieder in den Betriebszustand zu versetzen oder die Supportfähigkeit durch Utimaco aufrechtzuerhalten.

7.2 Fehlerbehebung auf Anfrage

Auf Wunsch des Kunden installiert Utimaco kritische Firmware-Updates, die von Utimaco als nicht vom Kunden installierbar für Utimaco-Produkte im Rahmen eines bestehenden Wartungsvertrags definiert wurden.

Kritische Firmware-Updates sind Firmware-Updates, die von Utimaco für die sofortige Installation empfohlen werden. Informationen zu den Reaktionszeiten finden Sie in Abschnitt 6, Service Level Objectives (SLO).

7.3 Support-Anfragen vor Ort

Utimaco bietet Vor-Ort-Wartungssupport am Standort des Kunden und andere professionelle Dienstleistungen durch qualifizierte Utimaco-Vertreter bei Verfügbarkeit und nur auf schriftliche Bestellung dieser Dienstleistungen durch den Kunden. Utimaco bietet solche Dienstleistungen schriftlich zu den geltenden Tagessätzen für professionelle Dienstleistungen zuzüglich Reisekosten an.

8. Eskalationsmanagement

Kunden, die mit dem Niveau oder der Aktualität des erhaltenen Service nicht zufrieden sind, können eine Eskalation anfordern. In solchen Situationen können entweder Kunden, die über einen aktiven Wartungsvertrag verfügen oder der Utimaco Support Engineer Supportprobleme an die nächste Managementebene eskalieren.

Eine Eskalation zum höheren Support-Management wird nach dem Durcharbeiten der Standard-Support-Prozesse und -Ebenen eingeleitet.

Eskalation bedeutet, dass sich der nächste Ansprechpartner beider Parteien gegenseitig engagiert, um das Problem zu lösen.

In der folgenden Tabelle sind die Rollen und Eskalationskontakte für die verschiedenen Eskalationsstufen aufgeführt:

Eskalationsstufe	Organisation	Eskalationskontakt
Stufe 1	Utimaco Customer Helpdesk oder ein Utimaco Certified Service Partner	Utimaco Teamleiter Dienstleistungen
Stufe 2	Utimaco Kundendienst	Utimaco Support-Manager
Stufe 3	Utimaco Kundendienst	Utimaco Kundendienstleiter

Kunden erhalten detaillierte Kontaktinformationen für jede Eskalationsstufe, wenn der Wartungssupport abgeschlossen ist.

9. Verlängern von Wartungs-Support-Services

9.1 Verlängerungskosten für Wartungsunterstützungsdienste

Sofern zwischen dem Kunden und Utimaco keine wirksame Vereinbarung besteht oder eine von Utimaco genehmigte Kundenzertifizierung nicht dem entgegensteht, muss der Kunde den Support für alle Hardware, Software und Lizenzen von Software erneuern, die kopiert, verwendet, installiert oder anderweitig verwertet worden sein könnten.

Gelegentlich und nach Belieben kann Utimaco Support-Service-Level aktualisieren, Support- und Wartungsprodukte hinzufügen oder Support- und Wartungspreise ändern. Wir überprüfen jährlich bestehende Support- und Wartungsgebühren und begrenzen die jährlichen Listenpreiserhöhungen auf 10%. Utimaco behält sich das Recht vor, Preise und Bedingungen vor der Vertragsverlängerung neu zu verhandeln.

9.2 Zurück zu Maintenance Support Services

Wenn das Produkt unter die Wartungs-Support-Services fallen und der Kunde sich dafür entscheidet, diese Services nicht zu erneuern oder Wartungs-Support-Services für einen bestimmten Zeitraum verfallen lässt, wird Utimaco den Kunden benachrichtigen und kann die Bereitstellung von Support-Services aussetzen, bis diese Services wieder in Anspruch genommen werden.

Um zu den Wartungs-Support-Services zurückzukehren, wird zusätzlich zu zwölf (12) Monaten der jährlichen Wartungs-Support-Services eine Wiedereinsetzungsgebühr erhoben.

- Für weniger als ein Jahr entfallene Wartungs-Support-Services: Vollständige Nachzahlung der Maintenance Support Services-Gebühr fällt an ab dem Datum des Ablaufs und eine Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20% der jährlichen Maintenance Support Services-Gebühr.

Beispiel:

Jährliche Gebühr für Wartungs-Support-Services: \$ 1200.00

Wartungs-Support-Services für 9 Monate abgelaufen: \$ 900.00

20% Wiedereinsetzungsgebühr (von Jahresgebühr von \$ 1200) = \$ 240.00

Gesamt: \$2340.00

- Für ein Jahr oder länger entfallene Wartungs-Support-Services: Volle nachträgliche Maintenance Support Services-Gebühr fällt an ab dem Datum des Ablaufs und eine Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 20% dieser nachträglichen Maintenance Support Services-Gebühr.

Beispiel:

Jährliche Gebühr für Wartungs-Support-Services: \$ 1200.00

Wartungs-Support-Services für 15 Monate abgelaufen = \$ 1500.00

20% Wiedereinsetzungsgebühr (Rückzahlung von 15 Monaten / \$1500.00) = \$300.00

Gesamt: \$3000.00

10. Bedingungen

Dieser Abschnitt enthält die Bedingungen für Utimaco Maintenance Support Services.

10.1 Utimaco Terms

- Das Startdatum des Servicevertrags wird gemäß den im Wartungsvertrag beschriebenen "Lieferbedingungen" angegeben.
- Der anfängliche Servicevertrag hat in der Regel eine Laufzeit von einem Jahr und deckt den Zeitraum von 12 (zwölf) Monaten ab. Es ist auch möglich, unterschiedliche Bedingungen zu vereinbaren, dies muss zwischen den Vertragsparteien in einer separaten Vereinbarung vereinbart werden.
- Der Servicevertrag verlängert sich automatisch um die Dauer von 12 (zwölf) Monaten, es sei denn, eine der Vertragsparteien hat den Servicevertrag schriftlich mit einer Frist von 3 (drei) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt.
- Eine Verlängerung eines Servicevertrages muss kontinuierlich, d.h. ohne Unterbrechung erfolgen. Für den Fall, dass ein Servicevertrag abgelaufen ist und später verlängert wird, ist das Startdatum der Tag nach dem Ende des vorherigen Servicevertrags. (siehe Abschnitt 11)
- Wartungs-Support-Services gelten nicht für Hardware oder andere 3rd-Party-Produkte (Software und/oder Hardware), es sei denn, diese Produkte sind ausdrücklich im Servicevertrag von Utimaco enthalten.
- Für Hardwaregarantie und Hardware-Support können andere Bedingungen gelten, die von Utimaco zusammen mit dem jeweiligen Support-Angebot zur Verfügung gestellt werden.
- Für RMA-Dienstleistungen gelten besondere Bedingungen für Common Criteria-zertifizierte Utimaco-Produkte und staatlich zugelassene Utimaco-Produkte. Diese Bedingungen werden von Utimaco mit dem jeweiligen Support-Angebot zur Verfügung gestellt.
- Utimaco respektiert und hält alle wichtigen Datenschutzgrundsätze und -rahmenwerke mit Vorschriften wie der EU-Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (DSGVO) ein. Diese Einhaltung gilt für alle Utimaco-eigenen Websites, Domains, Dienste, Anwendungen und Utimaco-Produkte, die zur Durchführung von Support-Lieferdiensten verwendet werden.

10.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Für die erfolgreiche Erbringung von Wartungsunterstützungsdiensten verpflichtet sich der Kunde, wie folgt zu helfen:

- Der Kunde muss mindestens zwei Ansprechpartner benennen, die berechtigt sind, neue Supportanfragen zu stellen und die Utimaco als technische Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Der Kunde wird Utimaco Änderungen im Kontaktverzeichnis unverzüglich mitteilen.
- Der Kunde stellt mit jeder Supportanfrage eine detaillierte Beschreibung von Ausfällen, Ausfallraten, beobachteten Auswirkungen sowie alle relevanten Informationen über die verwendeten Softwareversionen und Hardwarekonfigurationen zur Verfügung.
- Für alle späteren Hinweise auf ein gemeldetes Problem oder eine Supportanfrage verwendet der Kunde die von Utimaco bereitgestellte "Vorfallnummer".

- Sollte ein Vor-Ort-Support erforderlich sein, stellt der Kunde den Zugang zum installierten Utimaco-System in den Räumlichkeiten des Kunden zur Verfügung, um die Vor-Ort-Support-Services ausführen zu können, und unterstützt Utimaco bei Bedarf kostenlos mit allen technischen Einrichtungen wie Strom, Telefon, Internet usw.
- Der Kunde verpflichtet sich, alle Reisekosten zu tragen, die entstehen, wenn Utimaco aufgefordert wird, Vor-Ort-Dienstleistungen zu erbringen.

Utimaco ist nicht verpflichtet, Wartungsdienstleistungen unter den folgenden Umständen zu erbringen:

- Kein effektiver Support-Wartungsvertrag.
- Unsachgemäße Standortvorbereitung oder Standort- oder Umgebungsbedingungen, die nicht den Standortspezifikationen von Utimaco entsprechen.
- Nichteinhaltung der Utimaco Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen oder des geltenden Supportvertrags durch den Kunden.
- Der Kunde verursacht Schäden am Produkt, die durch unsachgemäße Verwendung oder Handhabung oder durch Verschleiß verursacht werden, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass eine solche Handhabung / Verwendung nicht für den gemeldeten Mangel verantwortlich ist.
- Unsachgemäße oder unzureichende Instandhaltung des Kunden.
- Änderungen, die nicht von Utimaco durchgeführt oder genehmigt wurden.
- Missbrauch, Fahrlässigkeit, Unfall, Verlust oder Beschädigung während des Transports, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Unterlassungen oder Handlungen der Regierung, Streiks oder Arbeitsniederlegungen, Transport durch den Kunden oder andere Ursachen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Utimaco liegen.

11. About Utimaco

Utimaco ist ein globaler Plattformanbieter vertrauenswürdiger Lösungen und Dienstleistungen für Cybersicherheit und Compliance mit Hauptsitz in Aachen (Deutschland) und Campbell (USA). Utimaco entwickelt lokale und cloudbasierte Hardware-Sicherheitsmodule, Lösungen für Schlüsselmanagement, Datenschutz und Identitätsmanagement sowie Data-Intelligence-Lösungen für regulierte kritische Infrastrukturen und öffentliche Warnsysteme. Utimaco ist einer der weltweit führenden Hersteller in seinen wichtigsten Marktsegmenten.

Über 550 Mitarbeiter rund um den Globus entwickeln innovative Lösungen und Dienstleistungen zum Schutz von Daten, Identitäten und Kommunikationsnetzen und übernehmen Verantwortung für Kunden und Bürger weltweit. Kunden und Partner in vielen verschiedenen Branchen schätzen die Zuverlässigkeit und langfristige Investitionssicherheit der Hochsicherheitsprodukte und -lösungen von Utimaco.

Erfahren Sie mehr auf www.utimaco.com .

EMEA (EMEA)

Utimaco IS GmbH
Germanusstr. 4
D-52080 Aachen
Deutschland
info@utimaco.com

AMERIKA

Utimaco Inc.
900 East Hamilton Avenue, Suite 400
Campbell, CA 95008, USA
Vereinigte Staaten von Amerika
info@utimaco.com

APAC (APAC)

Utimaco IS PTE Limited
6 Temasek Boulevard,
#23-04 Suntec Tower Vier
Singapur 038986
info@utimaco.com

Abdruck

Urheberrecht 2023	Utimaco IS GmbH Germanusstr. 4D-52080 AachenGermany
Telefon	+49 (0)241 / 1696-200
Fax	+49 (0)241 / 1696-199
Internet	utimaco.com
E-Mail	hsm@utimaco.com
Version des Dokuments	Version 2.0
Datum	August 2022
Status	Finale
Alle Rechte vorbehalten	<p>Kein Teil dieser Dokumentation darf ohne schriftliche Genehmigung der Utimaco IS GmbH in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder nach einem anderen Verfahren) vervielfältigt oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.</p> <p>Die Utimaco IS GmbH behält sich das Recht vor, jederzeit ohne vorherige Ankündigung Änderungen oder Ergänzungen der Dokumentation vorzunehmen. Die Utimaco IS GmbH übernimmt keine Haftung für typografische Fehler und Schäden, die dadurch entstehen.</p> <p>Alle Warenzeichen und eingetragenen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.</p>

Appendix A

Utimaco Global Maintenance Produkttabelle
Atalla AT-1000
Block-Safe
Cryptoserver CP5
CryptoServer CP5 VS-NfD
CryptoServer CSPLight
CryptosecBanking (Zahlungs-HSM)
CryptosecLAN (GP HSM)
ESKM
KeyBRIDGE 4100 POI
KeyBRIDGE 4100 UKM
KeyBRIDGE 4100 TokenBRIDGE
Mobile Network Trust Server
PaymentServer
SecurityServer
SGD-HSM
TimestampingServer
u.trust 360
u.trust Anchor CSAR
u.trust-Data File
u.trust Identify
Q-Safe