

# Richtlinie zu den Software-Supportservices



- 1. Allgemein.** Diese Richtlinie zu den Software-Supportservices („Richtlinie“) legt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen fest. Diese gelten für die Supportservices, die für die Software und die Cloud-Services von Rockwell Automation (die „Software“) bereitgestellt werden. Die Nutzung der Software unterliegt ausschließlich dem Software- und Cloud-Dienstleistungsvertrag (Software and Cloud Services Agreement, „SCSA“) von Rockwell Automation <https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notices/software-cloud-services-agreement.html> . Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Richtlinie und dem SCSA ist der SCSA maßgeblich. Großgeschriebene Begriffe, die in dieser Richtlinie nicht definiert sind, werden im SCSA definiert.
- 2. Gebühren.** Die Gebühren für Software und Supportservices sind dreißig (30) Tage nach dem Rechnungsdatum fällig. Sämtliche Supportservices sind nicht erstattungsfähig und können während der Nutzungsdauer nicht gekündigt werden.
- 3. Änderungen.** Die Supportservices können nach dem Ermessen von Rockwell Automation geändert werden. Keine der Änderungen führt jedoch zu einer wesentlichen Verringerung des Umfangs der für die Software bereitgestellten Supportservices während der Nutzungsdauer, für die Sie für die Supportservices bezahlt haben.
- 4. Software mit Supportservice.** In einigen Fällen haben Kunden die Möglichkeit, die Software als Abonnementlizenz mit Supportservice oder als unbefristete Softwarelizenz mit Supportservice zu erwerben.

  - 4.1. Abonnement-Software – Supportservices.** Rockwell Automation bietet einige Software als Abonnement an. Mit einem Abonnement erwerben Sie den Zugriff auf die Software und die darin enthaltenen Supportservices für die Nutzungsdauer der Software.

**4.2. Unbefristete Software – Supportservices.** Rockwell Automation bietet einige Software als unbefristete Lizenz in Verbindung mit Supportservices an. Auf dem Bestellformular wird die Nutzungsdauer der Supportservices zum Zeitpunkt des Kaufs angegeben. Die Nutzungsbedingungen für Supportservices können sich von den Nutzungsbedingungen für Software unterscheiden. Wenn der Kunde den Zugang zu den Supportservices nach der anfänglichen Nutzungsdauer aufrechterhalten möchte, muss er die Supportservices zu den dann geltenden Gebühren für eine Verlängerungsdauer erneuern.

**5. Verlängerung.** Alle Supportservices verlängern sich automatisch, es sei denn, der Kunde teilt mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der aktuellen Nutzungsdauer mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Verlängert der Kunde die Supportservices nicht, hat er keinen Zugang zu den Supportservices, und die Software wird nach Ablauf der aktuellen Nutzungsdauer nicht mehr aktualisiert. Der Kunde (darunter auch Endkunden oder andere von Rockwell Automation zugelassene Wiederverkäufer, Partner, Distributoren oder Systemintegratoren) ist nur dann berechtigt, die Supportservices zu reaktivieren (oder zu übertragen), wenn i) der Kunde alle fälligen Gebühren für die Software beglichen hat und ii) der Kunde neue Supportservices zu den dann gültigen Preisen mit einer Nutzungsdauer erwirbt, die am Tag des Ablaufs der vorherigen Nutzungsdauer der Supportservices beginnt. Dies gilt für sämtliche Anbieter von Rockwell Automation Software.

**6. Bereitgestellte Supportservices.** Die Supportservices werden angeboten, um die Kunden bei Problemen und Fragen zu unterstützen, die über die in der Softwaredokumentation enthaltenen Informationen hinausgehen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es Rockwell Automation unter Umständen nicht möglich ist, alle vom Kunden gemeldeten oder Rockwell Automation anderweitig zur Kenntnis gebrachten Defekte, Fehler oder Probleme zu beheben. Der Kunde versteht, dass Rockwell Automation unter Umständen zusätzliche Informationen über die Verwendung der Software benötigt, um die Supportservices zu erbringen, und erklärt sich damit einverstanden, dass einige Probleme über den Umfang dieser Supportservices hinausgehen können und zusätzliche Services und Gebühren zur Behebung dieser Probleme erforderlich sein können.

**6.1. Supportservices.** Sofern der Kunde alle fälligen Gebühren für die Software und die Supportservices beglichen hat, wird Rockwell Automation alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden bei den folgenden Punkten zu unterstützen:

**6.1.1. Installation und Downloads.** Die Unterstützung bei der Installation umfasst die Fehlerbehebung im Zusammenhang mit dem Herunterladen und der Installation der Software durch den Kunden in Übereinstimmung mit der Dokumentation.

**6.1.2. Grundlegende Konfigurationsprobleme:** Der Support für die Konfiguration umfasst die Fehlerbehebung bei den Konfigurationseinstellungen des Kunden für bestehende Installationen im Rahmen der unterstützten Services (wie unten definiert), um den ordnungsgemäßen Betrieb und die Konnektivität in Übereinstimmung mit der Dokumentation sicherzustellen.

**6.1.3. Fragen:** Die qualifizierten Mitarbeiter von Rockwell Automation beantworten dem Kunden Fragen zur standardmäßigen und beabsichtigten Nutzung der Software in

Übereinstimmung mit der Dokumentation.

**6.1.4. Neue Version:** Unterstützung bei Problemen, wenn eine frühere Version durch eine neuere Version der Software ersetzt wird.

**6.1.5. Zusätzliche Dienstleistungen:** Zusätzlicher Support, der über diese Supportservices hinausgeht, kann auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung und Gebühr bereitgestellt werden.

**6.1.6. Software-Updates:** Rockwell Automation bietet Zugang zu Software-Updates, sobald diese verfügbar sind. Diese Updates können im Rockwell Automation Support Center (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>) abgerufen werden, das auch zusätzliche Informationen über Firmware, Release Notes, zugehörige Software, Treiber, Tools und Dienstprogramme enthält.

## 6.2. Zugänglichkeit des Supportservice.

**6.2.1. Telefonsupport:** Echtzeit-Produktsupport per Telefon und Remotedesktop-Fehlerbehebung.

**6.2.2. Knowledgebase:** Die Knowledgebase, die von den technischen Supportingenieuren von Rockwell Automation verfasst und ständig verbessert wird, enthält mehr als 67.000 Artikel und wird über 5,4 Millionen Mal pro Jahr aufgerufen (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>). Sie können Fragen per Chat oder E-Mail stellen, die Knowledgebase nach Antworten auf Fragen durchsuchen, sich mit Kollegen in Foren austauschen, Informationen mit Lesezeichen versehen, Benachrichtigungen über Upgrades anfordern und mit den Ingenieuren von Rockwell Automation chatten.

## 6.3. Supportservices für andere Softwareprodukte.

**6.3.1. Plex-Produkte** siehe [Plex-Kundenbetreuungspläne | Plex](#) .

**6.3.2. Fiix-Produkte** siehe [CMMS-Schulung und -Realisierung | Erfolg beginnt mit Fiix \(fiixsoftware.com\)](#) .

**7. Ihre Verpflichtungen.** In Bezug auf Ihren Zugang zu den Supportservices haben Sie die folgenden Verpflichtungen:

**7.1.** Der Kunde hat alle erforderlichen Gebühren für die Supportservices bezahlt.

**7.2.** Alle Anträge für Supportservices werden wie in Abschnitt 6 beschrieben eingereicht.

**7.3.** Bei der Erbringung der Supportservices arbeitet der Kunde in angemessener Weise und zeitnah mit Rockwell Automation zusammen.

**7.4.** Der Kunde installiert unverzüglich alle Updates, Bugfixes und Releases, die von Rockwell Automation für die Software oder als Teil der Supportservices bereitgestellt werden.

7.5. Der Kunde betreibt und installiert die Software so, wie es in der Dokumentation vorgeschrieben ist oder anderweitig von Rockwell Automation empfohlen wird.

7.6. Der Kunde stellt sicher, dass alle relevanten Mitarbeiter in der ordnungsgemäßen Verwendung und Bedienung der Software geschult wurden.

**8. Ausschlüsse von Supportservices.** Rockwell Automation ist nicht verpflichtet, Supportservices für Probleme zu erbringen, die auf den folgenden, von Rockwell Automation festgelegten Gründen beruhen oder daraus entstehen:

8.1. Nutzung der Software unter Verstoß gegen den SCSA oder die Dokumentation (einschließlich Nichtbezahlung der Gebühren).

8.2. Verwendung der Software in Kombination mit anderen Geräten, Software oder Materialien, einschließlich der Verfahren von Drittanbietern, die nicht von der Dokumentation unterstützt werden.

8.3. Hardware, Betriebssysteme, Netzwerke, Änderungen an Software von Drittanbietern, Add-Ons, mit der Software entwickelte Anwendungen, Anpassungen oder Änderungen an der Software, die nicht von der Dokumentation unterstützt werden.

8.4. Das Versäumnis, ein von Rockwell Automation bereitgestelltes Update der Software zu implementieren.

8.5. Probleme aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von Rockwell Automation liegen.

8.6. Jede Version der Software, für die der Supportservice von Rockwell Automation eingestellt wurde.

8.7. Nichteinhaltung Ihrer Verpflichtungen oder andere Probleme in Ihren Systemen oder Internetdiensten.

**9. Nicht unterstützte Software.** Wenn Sie über nicht unterstützte Software verfügen, haben Sie keinen Anspruch auf Supportservices oder darauf, Updates, Wartungsversionen, Patches, telefonische Unterstützung oder andere technische Supportservices herunterzuladen oder zu erhalten. Nicht unterstützte Software bedeutet veraltete Software, wie unten beschrieben, und Software, die von Rockwell Automation als Software bereitgestellt wird, für die keine Supportservices erbracht werden (z. B. Beschleuniger, Test- und Evaluierungssoftware, Diagnose- oder Vorabversionen, Muster usw.), einschließlich der im Bestellformular angegebenen.

**10. Veraltete Software.** Als Teil des Lebenszyklus der Software kann es für Rockwell Automation notwendig werden, die Supportservices für bestimmte veraltete Softwareversionen einzustellen (einschließlich eingebetteter Software von Drittanbietern, für die der Support durch den jeweiligen Lizenzgeber oder Anbieter dieser Software eingestellt wurde und für die es nach dem Urteil von Rockwell Automation in gutem Glauben nicht mehr praktikabel ist, weiterhin Supportservices zu erbringen). Falls die Software und die zugehörigen Supportservices abgekündigt werden müssen,

informiert Rockwell Automation Sie in angemessener Weise im Voraus. Falls die Abkündigung während einer bezahlten Nutzungsdauer für Supportservices erfolgt, erstattet Rockwell Automation Ihnen anteilig alle im Voraus bezahlten, nicht genutzten Gebühren für die betreffenden Supportservices.

**11. Gewährleistung; Haftungsausschluss; Haftungsbeschränkung.** Rockwell Automation garantiert, die Supportservices in professioneller, fachmännischer Weise durchzuführen. Sie sind verpflichtet, Rockwell Automation innerhalb von neunzig (90) Tagen ab dem Zeitpunkt der Nichteinhaltung der vorstehenden Gewährleistung über jede wesentliche Nichteinhaltung zu informieren. In einem solchen Fall bestehen Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel und die einzige und ausschließliche Haftung von Rockwell Automation darin, angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die betreffenden Supportservices erneut zu erbringen. IM GRÖSSTMÖGLICHEN GESETZLICH ZULÄSSIGEN UMFANG ERSETZT DIE BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG ALLE ANDEREN GEWÄHRLEISTUNGEN, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, UND ROCKWELL AUTOMATION UND SEINE LIZENZGEBER LEHNEN ALLE STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN AB, EINSCHLIESSLICH (OHNE EINSCHRÄNKUNG) EINER GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS EIGENTUM, DIE NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, DIE MARKTGÄNGIGKEIT ODER DIE EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. KEINE MÜNDLICHEN ODER SCHRIFTLICHEN INFORMATIONEN, MARKETING- ODER WERBEMATERIALIEN ODER EMPFEHLUNGEN VON ROCKWELL AUTOMATION ODER SEINEN AUTORISIERTEN VERTRETERN BEGRÜNDEN ZUSÄTZLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN ODER ERWEITERN IN IRGEND EINER WEISE DEN UMFANG DER AUSDRÜCKLICHEN GEWÄHRLEISTUNG IN DIESEM ABSCHNITT ODER MODIFIZIEREN DIE VERPFLICHTUNGEN VON ROCKWELL AUTOMATION IM RAHMEN DIESER SUPPORTSERVICE-RICHTLINIE. IM GRÖSSTMÖGLICHEN NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIGEN UMFANG HAFTEN ROCKWELL AUTOMATION ODER SEINE DRITTLIZENZGEBER IN KEINEM FALL FÜR BESONDERE, ZUFÄLLIGE UND INDIREKTE SCHÄDEN, STRAFSCHADENSERSATZ ODER FOLGESCHÄDEN (INSBESONDERE SCHÄDEN AUS ENTGANGENEM GEWINN ODER AUS DEM VERLUST VERTRAULICHER ODER ANDERER INFORMATIONEN ODER DATEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN, ENTGANGENEN EINSPARUNGEN, DEM VERLUST DER PRIVATSPHÄRE UND JEDEM ANDEREN VERMÖGENSSCHADEN ODER SONSTIGEN VERLUST), DIE SICH AUS DEM SUPPORTSERVICE ODER DER NUTZUNG ODER DER UNFÄHIGKEIT ZUR NUTZUNG DER SOFTWARE ERGEBEN ODER IN IRGEND EINER WEISE DAMIT ZUSAMMENHÄNGEN, SELBST WENN ROCKWELL AUTOMATION AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. DIE MAXIMALE KUMULATIVE HAFTUNG VON ROCKWELL AUTOMATION UND SEINEN DRITTLIZENZGEBERN IN BEZUG AUF ALLE ANSPRÜCHE UND HAFTUNGEN, EINSCHLIESSLICH DERJENIGEN IN BEZUG AUF DIREKTE SCHÄDEN UND VERPFLICHTUNGEN IM RAHMEN VON SCHADENSERSATZLEISTUNGEN, UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE VERSICHERT SIND ODER NICHT, ÜBERSTIEGT NICHT DIE GEBÜHREN, DIE GEGEBENENFALLS FÜR DIE SUPPORTSERVICES, DIE DEN ANSPRUCH ODER DIE HAFTUNG AUSLÖSEN, WÄHREND DER ZWÖLF (12) MONATE UNMITTELBAR VOR DEM ERSTEN EREIGNIS, DAS DIE HAFTUNG AUSLÖST, BEZAHLT WURDEN. ALLE AUSSCHLUSSKLAUSELN UND EINSCHRÄNKUNGEN VON RECHTSMITTELN UND/ODER HAFTUNG IN DIESEM VERTRAG GELTEN UNABHÄNGIG VON ANDEREN GEGENTEILIGEN BESTIMMUNGEN DIESES VERTRAGS ODER ANDERER VEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND ROCKWELL AUTOMATION UND UNABHÄNGIG VON DER ART DER KLAGE, OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER

HANDLUNG ODER ANDERWEITIG, UND ERSTRECKEN SICH AUCH AUF DIE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON ROCKWELL AUTOMATION, DIE VERKÄUFER, DIE BEAUFTRAGTEN HÄNDLER UND ANDERE AUTORISIERTE WIEDERVERKÄUFER ALS DRITTBEGÜNSTIGTE.

Überarbeitet im Juli 2023

[Laden Sie unsere Richtlinie zu den Software-Supportdiensten herunter](#)