



PRODUKT ANHANG F: SUPPORT-ABONNEMENT

Version 2022-03-25

UMH kann dieses Dokument ändern oder aktualisieren, indem sie es auf <https://www.umh.app/terms-and-conditions> hochlädt oder auf andere angemessene Weise bekannt gibt. Wenn Sie der geänderten Version nicht zustimmen, gilt (a) für UMH-Produkte, die Sie zum Zeitpunkt der Aktualisierung erworben haben, weiterhin der bestehende Produktanhang für die verbleibende(n) Laufzeit(en) des Abonnements; und (b) die geänderte Version gilt für alle neuen Käufe oder Verlängerungen von UMH-Produkten, die nach dem Datum des Inkrafttretens der geänderten Version erfolgen. Dies ist eine Übersetzung der englischen Fassung und ist nicht verbindlich.

1. Abonnement-Dienste

1.1. **Definitionen der Einheiten.** Die Gebühren für Abonnementdienste werden durch Zählen der Einheiten und Metriken bestimmt, die mit dem jeweiligen UMH-Produkt verbunden sind. In der nachstehenden Tabelle sind die verschiedenen Einheiten definiert, die zur Messung Ihrer Nutzung von Software-Abonnements verwendet werden. Die spezifischen Einheiten, die für die verschiedenen Software-Abonnements gelten, sind in dem/den Bestellformular(en) für Ihre Käufe und in der/den Anlage(n) enthalten.

Einheit	Definitionen von Software-Abbonementseinheiten
Knotenpunkt	"Knoten" bezeichnet einen virtuellen Knoten, einen physischen Knoten, ein Gerät oder eine andere Softwareinstanz.
Physischer Knoten	ein physisches System, das die Software ganz oder teilweise enthält oder ausführt, insbesondere ein Server, eine Arbeitsstation, ein Laptop, ein Blade oder ein anderes physisches System.
Virtueller Knoten	eine Instanz der Software, die ganz oder teilweise auf einer virtuellen Maschine oder in einem Container ausgeführt wird.
Physischer Knoten (Server), Virtueller Knoten (Server)	Ein physischer Knoten oder virtueller Knoten, auf dem eine Instanz des United



	Manufacturing Hub mit aktivierten Infrastrukturfunktionen (z. B. Datenbank oder Dashboard) läuft. Jede Unterkomponente (z. B. ein Container) darf jeweils nur einmal ausgeführt werden (keine Hochverfügbarkeitseinrichtung).
Physischer Knoten (Edge), Virtueller Knoten (Rand)	Ein physischer Knoten oder virtueller Knoten, auf dem eine Instanz des United Manufacturing Hub mit deaktivierten Infrastrukturfunktionen (z. B. Datenbank oder Dashboard) läuft und der mit mindestens einem physischen Knoten (Server) und/oder virtuellen Knoten (Server) verbunden ist. Jede Unterkomponente (z. B. ein Container) darf jeweils nur einmal ausgeführt werden (keine Hochverfügbarkeitseinrichtung).
Hohe Verfügbarkeit	Ein physischer Knoten (Server) und/oder virtueller Knoten (Server) mit parallel laufenden Unterkomponenten (z. B. Container) desselben Typs (Hochverfügbarkeitseinrichtung)

1.2. Nutzung von Abonnementdiensten.

- a. **Grundlage der Gebühren.** Solange Sie über Subscriptions verfügen, die Sie zum Bezug von Subscription Services für ein UMH Produkt berechtigen, sind Sie verpflichtet, die entsprechenden Software Subscriptions und Support Subscriptions in einer Menge zu erwerben, die der Gesamtzahl und Kapazität der Einheiten dieses UMH Produkts ab dem Beginn Ihrer Nutzung oder Bereitstellung des/der UMH Produkte(s) entspricht. Für Add-On-Abonnements müssen Sie eine Menge erwerben, die der Gesamtzahl und Kapazität der Einheiten entspricht, die die zugehörigen Abonnementdienste erhalten. Bei der Zählung der Einheiten zählen zu den Einheiten auch (a) Nicht-UMH-Produkte, wenn Sie Subscription Services zur Unterstützung oder Wartung solcher Nicht-UMH-Produkte nutzen, und (b) Versionen oder Kopien der Software, bei denen die UMH-Marke(n) und/oder Logo-Datei(en) entfernt wurden. Die Gebühren beziehen sich auf die Abonnementdienste; es fallen keine Gebühren für die UMH-Softwarelizenzen an. Eine Instanz eines UMH Universal Base Image allein (z.B. nicht kombiniert oder verwendet mit UMH Produkten) wird nicht als Einheit betrachtet, es sei denn, diese Instanz erhält oder nutzt Subscription Services.



- b. **Entwicklung und Produktionszwecke.** Dieser Abschnitt b werden vier Arten von Aktivitäten beschrieben (Demonstrationsaktivitäten, individuelle Codierungs- und Testaktivitäten, Multi-User-Entwicklungs-, Test- und Integrationsaktivitäten und Bereitstellungsaktivitäten). Wie in der nachstehenden Tabelle beschrieben, wird jede der Aktivitäten auf der Grundlage des UMH-Produkts, mit dem die Aktivitäten verbunden sind, entweder als Entwicklungs- oder als Produktionsnutzung eingestuft. "Entwicklungsnutzung" besteht aus den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Tätigkeiten auf der Grundlage der UMH-Produktlinien und umfasst auch die Erstellung von Software, die als Erweiterung eines UMH-Produkts oder als Integration in ein UMH-Produkt fungiert (z. B. OpenShift-Operator oder Ansible-Integrationen). "Produktionsnutzung" umfasst die in der nachstehenden Tabelle als Produktion bezeichneten Aktivitäten und jede Nutzung, die nicht der Entwicklungsnutzung dient. Diese definierten Begriffe werden in zahlreichen UMH Product Use Cases in den beigefügten Anlagen verwendet. Ungeachtet gegenteiliger Angaben schließen sowohl die Entwicklungsnutzung als auch die Produktionsnutzung die nicht autorisierte Nutzung von Abonnementdiensten aus.

Tabelle: Entwicklungs- und Produktionsnutzungen

Entwicklungsnutzung vs. Produktionsnutzung		
Aktivitäten zur Demonstration	Individuelle Kodierungs- und Testaktivitäten, Multi-User-Entwicklung, Test- und Integrationsaktivitäten	Aktivitäten zum Einsatz
Entwicklung Verwendung	Entwicklung Verwendung	Produktion Verwendung

- c. **Support-Levels.** Sie erklären sich damit einverstanden, keine Software-Abonnements mit Support-Servicestufen, wie Standard und/oder Premium (wie in Abschnitt 2.4.c unten beschrieben) zu verwenden, die höher sind als die von Ihnen erworbenen Supportstufen (z. B. Standard). Zum Beispiel benötigen Cluster von Systemen alle den höchsten Support-Level für den jeweiligen Cluster.
- d. **Übertragung von Abonnements.** Sie sind berechtigt, Software-Abonnements zu übertragen, zu migrieren oder anderweitig zu verschieben, sofern Sie für die Anzahl und Art der mit den Software-Abonnements verbundenen Einheiten verantwortlich sind.
- e. **Umfang der Nutzung von Abonnementdiensten.** Die Vereinbarung (einschließlich der Preisgestaltung) setzt voraus, dass Sie die Abonnementdienste nur für Ihren internen Gebrauch nutzen (was auch verbundene Unternehmen einschließen kann). Ihre interne Nutzung kann das Betreiben einer Website und/oder das Anbieten Ihrer eigenen Software als Dienstleistung umfassen, vorausgesetzt, dass eine solche Nutzung (a) keinen Vertrieb, Verkauf oder Wiederverkauf der Abonnementdienste beinhaltet und (b) als Hauptbestandteil der Website oder Dienstleistung eine andere



Anwendung mit wesentlichem Mehrwert als die Abonnementdienste bereitstellt. Die Bereitstellung der Abonnementdienste an einen Dritten oder deren Nutzung zugunsten eines Dritten (z. B. die Nutzung der Abonnementdienste zur Bereitstellung von Hosting-Diensten, verwalteten Diensten, Internet-Service-Provider (ISP)-Diensten oder der Zugriff Dritter auf die Abonnementdienste oder deren Nutzung) stellt jedoch eine wesentliche Vertragsverletzung dar.

- f. **Nutzung durch Auftragnehmer.** Abonnementdienste können von Dritten genutzt werden, die in Ihrem Namen handeln, wie z. B. Auftragnehmer oder Outsourcing-Anbieter, vorausgesetzt: (i) Sie für alle Ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag und diesem Produktanhang sowie für die Handlungen und Unterlassungen der Dritten voll verantwortlich bleiben und (ii) Sie im Falle einer Migration zu einem Cloud- oder Hosting-Anbieter eines Dritten für das UMH-Cloud-Access-Programm qualifiziert sind und dessen Bedingungen einhalten, wie in Abschnitt 3 unten dargelegt.
- g. **Unbefugte Nutzung der Abonnementdienste.** Jede unbefugte Nutzung der Abonnementdienste stellt eine wesentliche Verletzung der Vereinbarung dar. Die unbefugte Nutzung der Abonnementdienste umfasst: (a) der Erwerb oder die Verlängerung von Abonnementdiensten nur für einen Teil der Gesamtzahl der Einheiten, (b) die Aufteilung oder Anwendung eines Software-Abonnements auf zwei oder mehr Einheiten, (c) die Bereitstellung von Abonnementdiensten (ganz oder teilweise) an Dritte, (d) die Verwendung von Abonnementdiensten in Verbindung mit einer Weiterverteilung von Software oder (e) die Verwendung von Abonnementdiensten zur Unterstützung oder Wartung von Nicht-UMH-Softwareprodukten, ohne dass für jede dieser Instanzen Abonnementdienste erworben werden (zusammen "unzulässige Verwendung von Abonnementdiensten").
- h. **Startdatum des Abonnements.** Sofern in einem Bestellformular nicht anders vereinbart, beginnen die Abonnementdienste an dem Tag, an dem Sie die Abonnementdienste kaufen oder zum ersten Mal nutzen, je nachdem, was früher eintritt.
- i. **Endbenutzer- und Open Source-Lizenzvereinbarungen.** Die UMH-Software unterliegt den in diesem Dokument dargelegten EULAs. Software-Abonnements und Abonnementdienste sind befristet und laufen aus, wenn sie nicht verlängert werden. Dieser Vertrag legt die Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit Abonnementdiensten fest und ist nicht dazu gedacht, Ihre Rechte am Softwarecode gemäß den Bedingungen einer Open-Source-Lizenz zu beschränken.
- j. **UMH Software-Abonnement-Bundles.** UMH bietet Kombinationen von Software-Abonnements mit ergänzenden Funktionen und Preisnachlässen ("Bundle(s)") an. Die Grundlage der Gebühren für diese Bundles ist die kombinierte Nutzung dieser Software-Abonnements auf einer einzigen Einheit. Wird eines der kombinierten Software-Abonnements unabhängig vom Bundle genutzt, so gelten für die



unabhängige Nutzung die Standardgebühren von UMH für das jeweilige Software-Abonnement in Verbindung mit der Einheit.

- k. **Verwendungsbezogene Informationen.** Im Rahmen der Abonnementdienste können Informationen über die Nutzung der Software an UMH übermittelt werden. Diese Informationen können für die Bereitstellung von Support und Upgrades, die Optimierung der Leistung oder Konfiguration, die Minimierung der Auswirkungen auf den Dienst, die Identifizierung und Beseitigung von Bedrohungen, die Fehlerbehebung, die Verbesserung des Angebots und der Benutzerfreundlichkeit, die Behebung von Problemen und für die Rechnungsstellung gemäß dem Vertrag verwendet werden. Weitere Einzelheiten über die Art der erfassten Informationen und die Methoden, mit denen Sie die Datenerfassung ablehnen können, finden Sie in der jeweiligen UMH-Produktdokumentation.

2. Supportbedingungen für Abonnementdienste

- 2.1. **Testversionen und Evaluierungen.** UMH kann Test- und/oder Evaluierungsabonnements für Test- oder Evaluierungszwecke und nicht für die Produktionsnutzung anbieten. Test- oder Evaluierungsabonnements können mit eingeschränktem oder keinem Support bereitgestellt werden und/oder anderen Einschränkungen unterliegen. Wenn Sie das Probe- oder Evaluierungsabonnement zu einem anderen Zweck als zu Test- oder Evaluierungszwecken nutzen, verstoßen Sie gegen diesen Vertrag und sind verpflichtet, die entsprechenden Abonnementgebühren für eine solche Nutzung gemäß Abschnitt 1 zu zahlen, zusätzlich zu allen anderen Rechtsmitteln, die UMH zur Verfügung stehen.
- 2.2. **Entwickler-Abonnements.** UMH kann Entwicklerabonnements für die Entwicklungsnutzung und nicht für die Produktionsnutzung anbieten. Entwicklerabonnements können mit eingeschränktem oder keinem Support bereitgestellt werden und/oder anderen Einschränkungen unterliegen. Wenn Sie das/die Entwicklerabonnement(e) für einen anderen Zweck als die Entwicklungsnutzung verwenden, verstoßen Sie gegen diesen Vertrag und sind verpflichtet, die entsprechenden Abonnementgebühren für eine solche Nutzung in Übereinstimmung mit Abschnitt 1 zu zahlen, zusätzlich zu allen anderen Rechtsmitteln, die UMH zur Verfügung stehen.
- 2.3. **Unterstützung durch einen Geschäftspartner.** Wenn Sie Software-Abonnements erwerben, die einen von einem autorisierten UMH-Geschäftspartner (nicht von UMH) bereitgestellten Support beinhalten, gilt Abschnitt 2.4 nicht für Sie und Sie sollten mit Ihrem Geschäftspartner zusammenarbeiten, um Supportleistungen zu erhalten. Abschnitt 2.4 gilt nur, wenn Sie Software-Abonnements mit von UMH bereitgestelltem Support erworben haben.
- 2.4. **Unterstützung durch UMH.**
- a. **Entwicklungssupport.** Bestimmte Software-Abonnements umfassen Entwicklungssupport. Der "Entwicklungssupport" besteht aus Unterstützung bei



Architektur, Design, Entwicklung, Prototyping, Installation, Nutzung, Problemdiagnose und Fehlerbehebung, jeweils für die entsprechende Software, wenn diese für die Entwicklungsnutzung verwendet wird. Anfragen nach Unterstützung bei der Bereitstellung und Wartung und/oder Unterstützung für die Produktionsnutzung sind nicht im Umfang des Entwicklungssupports enthalten, können jedoch auf Beratungsbasis unter den Bedingungen eines separaten Vertrags verfügbar sein.

- b. **Produktionsunterstützung.** Bestimmte Software-Abonnements beinhalten Produktionssupport. Der "Produktionssupport" besteht aus Unterstützung bei der Installation, den Anwendungstests, der Nutzung, der Problemdiagnose und der Fehlerbehebung, jeweils für die entsprechende Software, wenn diese für den Produktionseinsatz verwendet wird. Der Produktionssupport umfasst keine Unterstützung bei (i) Codeentwicklung, Systemdesign, Netzwerkdesign, Architekturdesign, Optimierungen, Tuning-Empfehlungen, Entwicklung oder Implementierung von Sicherheitsregeln oder -richtlinien, (ii) Software von Drittanbietern, die mit der UMH Software zur Verfügung gestellt wird, (iii) Software in den Zusatz-, Options- oder Extra-Paketen oder (iv) Vorschauttechnologien.
- c. **Support-Abdeckung.** Der Support wird in englischer Sprache angeboten, kann aber je nach verfügbaren Ressourcen auch in anderen Sprachen verfügbar sein. UMH bietet keinen Support für (a) die zugrundeliegende Infrastruktur oder für Produkte von Drittanbietern; (b) Software, die (i) von Ihnen (oder einem Drittanbieter) modifiziert oder neu kompiliert wurde, (ii) auf Hardware oder Plattformen läuft, die nicht zu den unterstützten Konfigurationen gehören, oder (iii) nicht im unterstützten Anwendungsfall läuft. Sie sind dafür verantwortlich, die Software zu testen, bevor Sie sie in Ihrer Umgebung einsetzen, Ihre Systeme regelmäßig zu sichern und diese Sicherungen bei Bedarf für Supportzwecke bereitzuhalten. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, umfasst der Support keine Unterstützung bei der Datenmigration oder Datenwiederherstellung. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, umfasst der Support keinen Fernzugriff von UMH-Mitarbeitern auf Ihr Netzwerk und/oder Ihre Systeme.
- d. **Service Level Richtlinien.** UMH wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, den Support je nach UMH-Produkt in einem oder mehreren der folgenden Support-Levels anzubieten: Standard oder Premium, wie in Tabelle (d) angegeben. Nach der ersten Beantwortung einer Support-Anfrage stellt UMH Status-Updates zu dem Problem gemäß den Update-Richtlinien zur Verfügung, die für den Schweregrad gelten (der im Laufe der Lösung der Support-Anfrage auf einen niedrigeren Schweregrad herabgestuft werden kann), bis das Problem gelöst ist oder sich die Parteien auf einen alternativen Update-Zeitplan einigen.

Tabelle (d): Servicebedingungen für die Produktionsunterstützung



	Standard	Premium
Abgedeckte Stunden	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten
Unterstützungskanal	Web und Telefon	Web und Telefon
Anzahl der Fälle	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Reaktionszeiten	Erstmalig und laufend	Erstmalig und laufend
Schweregrad 1	1 Arbeitsstunde	1 Arbeitsstunde
Schweregrad 2	4 Geschäftsstunden	2 Geschäftsstunden
Schweregrad 3	1 Arbeitstag	4 Geschäftsstunden
Schweregrad 4	2 Arbeitstage	8 Geschäftsstunden

- 2.4.d.1. **Schweregrad 1 (dringend).** Ein Problem, das Ihre Nutzung der Software in einer Produktionsumgebung stark beeinträchtigt (z. B. Verlust von Produktionsdaten oder Ausfall Ihrer Produktionssysteme). Die Situation bringt Ihren Geschäftsbetrieb zum Stillstand und es gibt keine verfahrenstechnische Abhilfe.
- 2.4.d.2. **Schweregrad 2 (hoch).** Ein Problem, bei dem die Software zwar funktioniert, aber Ihre Nutzung in einer Produktionsumgebung stark eingeschränkt ist. Die Situation hat starke Auswirkungen auf Teile Ihrer Geschäftsabläufe und es gibt keine verfahrenstechnische Abhilfe.
- 2.4.d.3. **Schweregrad 3 (mittel).** Ein Problem, das einen teilweisen, nicht kritischen Verlust der Nutzung der Software in einer Produktions- oder Entwicklungsumgebung zur Folge hat. Bei Produktionsumgebungen ist die Auswirkung auf Ihr Unternehmen mittel bis gering, aber Ihr Unternehmen funktioniert weiter, auch durch die Verwendung eines verfahrenstechnischen Workarounds. Für Entwicklungsumgebungen, wenn die Situation dazu führt, dass Ihr Projekt nicht mehr fortgesetzt oder in die Produktion überführt werden kann.
- 2.4.d.4. **Schweregrad 4 (niedrig).** Eine allgemeine Frage zur Verwendung, die Meldung eines Dokumentationsfehlers oder eine Empfehlung für eine zukünftige Produkterweiterung oder -änderung. In Produktionsumgebungen sind die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen oder die Leistung oder Funktionalität Ihres Systems gering bis gar nicht vorhanden. In Entwicklungsumgebungen ist die Auswirkung auf Ihr Unternehmen mittel bis gering, aber Ihr Unternehmen funktioniert weiterhin, auch durch die Verwendung eines verfahrenstechnischen Workarounds.
- e. **Beantragung von Unterstützung.** Um Support zu erhalten, müssen Sie UMH ausreichende Informationen zur Verfügung stellen, damit Ihr Anspruch auf den entsprechenden Support bestätigt werden kann. Bestimmte Supportleistungen



werden nur während der örtlichen Standardgeschäftszeiten von UMH erbracht. Sie können UMH über die von Ihnen angegebenen Supportkontakte kontaktieren.

- 2.5. **Lebenszyklus des Software-Abonnements.** Während des Lebenszyklus der Software entwickelt sich der Umfang der Software-Wartung und des Supports weiter, und nach einer Reihe von Jahren stellen wir die Software-Wartung und den Support für ältere Versionen der Software ein. Der Lebenszyklus für Software-Wartung und -Produktion wird in der/den Anlage(n) beschrieben. Für bestimmte Softwareversionen können Sie Extended Update Support ("EUS") und/oder Extended Life Cycle Support ("ELS") Add-On Subscription(s) erwerben, um Ihre Subscription Services zu erweitern, sofern EUS Subscriptions in bestimmten Software Subscriptions enthalten sind.

3. Definitionen

- 3.1. "Add-On-Abonnements" sind optionale Software-Abonnements, die zusätzlich zum Basis-Software-Abonnement erworben werden können.
- 3.2. "Cloud" bezeichnet die gehostete Computerinfrastruktur eines Anbieters, die Endnutzern Systeme, virtuelle Maschinen oder Container-Hosts zur Verfügung stellt.
- 3.3. "Demonstrationsaktivitäten" bedeutet die Bereitstellung eines Teils oder der gesamten Software zusammen mit anderer Software oder Hardware ausschließlich zum Zweck der Veranschaulichung ihrer Fähigkeiten unter Ausschluss der Verwendung in Staging- und Abnahmetestumgebungen und umsatzfördernden Bereitstellungen wie bezahlten Konzeptnachweisen.
- 3.4. "Bereitstellungsaktivitäten" bedeutet die Verwendung der Software (a) in einer Produktionsumgebung, (b) mit Live-Daten und/oder -Anwendungen aus irgendeinem Grund außer für Entwicklungszwecke und/oder (c) für Sicherungsinstanzen, unabhängig davon, ob es sich um eine kalte oder heiße Sicherung handelt.
- 3.5. "Entwicklungszwecke" ist definiert in Abschnitt 1.2.b oben definiert.
- 3.6. "EULA" bezeichnet die Endnutzer-Lizenzvereinbarungen für die UMH-Produkte, die sich in Produktanhang G befinden.
- 3.7. "Evaluierungsabonnements" und/oder "Testabonnements" sind UMH-Produkte, die ausschließlich zur Evaluierung und nicht für die Produktions- oder Entwicklungsnutzung kostenlos angeboten werden, einschließlich der als Evaluierung, Test, Vorschau oder Beta bezeichneten Angebote.
- 3.8. "Individuelle Programmier- und Testaktivitäten" bedeutet, dass eine Einzelperson unabhängig arbeitet (mit ihrer eigenen Installation der UMH Software), um andere Software zu entwickeln und/oder Prototyping- oder Qualitätssicherungs-Tests durchzuführen, wobei jegliche Form von automatisierten Tests, Multi-User-Tests und/oder Multi-Client-Tests ausgeschlossen sind.
- 3.9. "Multi-User-Entwicklungs-, Test- und Integrationsaktivitäten" bedeutet, dass die Komponenten der User-Space-Software (ohne Kernel), Container-Images oder als Container-Images verpackte Produkte ausschließlich für die Zwecke der Multi-User-Softwareentwicklung, des Builds, der kontinuierlichen Integrationsumgebung und



- des Testens, einschließlich automatisierter Tests, Multi-User-Tests und/oder Multi-Client-Tests dieser Software, bereitgestellt werden.
- 3.10. "Produktanhang(e)" bezeichnet die spezifischen Bedingungen, die für die UMH-Produkte gelten oder anderweitig einem Bestellformular beigefügt oder in dieses integriert sind.
 - 3.11. Der Begriff "produktive Verwendung" wird in Abschnitt 1.2.b oben definiert.
 - 3.12. "UMH-Portal" bezeichnet ein von UMH gehostetes Bereitstellungsportal, wie z. B. das UMH-Kundenportal, das Software-Zugang und/oder Software-Wartung bietet.
 - 3.13. "UMH-Produkte" sind Software, Abonnementdienste und andere von UMH bereitgestellte Angebote der Marke UMH.
 - 3.14. "Software" bezeichnet Software der Marke UMH, die UMH als Teil eines UMH-Produkts bereitstellt.
 - 3.15. "Software-Zugang" bedeutet Zugang zu verschiedenen Software-Versionen, sofern und sobald diese verfügbar sind.
 - 3.16. "Software-Wartung" bedeutet Zugang zu Aktualisierungen, Upgrades, Korrekturen, Sicherheitshinweisen und Fehlerbehebungen für die Software, sofern und sobald diese verfügbar sind.
 - 3.17. "Software-Abonnement" bezeichnet ein Abonnement, das Software-Zugang, Software-Wartung und Support enthält.
 - 3.18. "Stapeln" (oder "gestapelt" oder "stapelbar") bedeutet die Verwendung von mehr als einem Abonnement, um die Kapazität eines Systems oder physischen Knotens zu berücksichtigen.
 - 3.19. Die "üblichen Geschäftszeiten" sind in Anhang F.2 aufgeführt.
 - 3.20. "Abonnement" bezeichnet ein zeitlich gebundenes UMH-Produktangebot, das keine professionellen Dienstleistungen beinhaltet.
 - 3.21. "Abonnementdienste" sind UMH-Angebote, die aus Software-Zugang, Software-Wartung, Support und/oder anderen Dienstleistungen bestehen, die mit einem Abonnement verbunden sind und während dessen Laufzeit erbracht werden.
 - 3.22. "Support" bedeutet Zugang zum UMH-Support bei Problemen mit der Software
 - 3.23. "Unterstützte Konfiguration(en)" bezeichnet die unterstützten Hardware- und Plattformkonfigurationen des UMH-Produkts, die unter <https://access.redhat.com/supported-configurations> aufgeführt sind.
 - 3.24. "Support-Ansprechpartner" ist eine Person, die von Ihnen bevollmächtigt wurde, Support-Anfragen zu stellen und/oder UMH-Support-Mitarbeiter zu kontaktieren.
 - 3.25. "Support Subscriptions" bezeichnet eine Subscription, die ein spezielles Supportangebot enthält, das den in einer Software Subscription enthaltenen Support ergänzt.
 - 3.26. "Abonnementdienste" sind UMH-Angebote, die aus Software-Zugang, Software-Wartung, Support und/oder anderen Dienstleistungen bestehen, die mit einem Abonnement verbunden sind und während dessen Laufzeit erbracht werden.



- 3.27. "Unterstützter Anwendungsfall" bezeichnet die Art und Weise und/oder die Umgebung, in der ein bestimmtes Abonnement bzw. bestimmte Abonnements genutzt und unterstützt werden, wie in einer entsprechenden Anlage näher definiert.
- 3.28. "Anbieter" bezeichnet den von UMH autorisierten Dritten, von dem Sie Cloud-Dienste erwerben und der von UMH zur Teilnahme an diesem Cloud-Zugangsprogramm autorisiert wurde.



EXHIBIT F.1: UNITED MANUFACTURING HUB

Diese Anlage F.1 zum Produktanhang F enthält Bestimmungen, die die Parameter beschreiben und Ihre Nutzung der unten beschriebenen Software-Abonnements regeln.

1. Maßeinheit und Beschaffungsanforderungen

- 1.1. Unterstützungsstufe: Standard & Premium
- 1.2. Maßeinheit: Physischer Knoten (Server) oder virtueller Knoten (Server), hohe Verfügbarkeit
- 1.3. Unterstützte Anwendungsfälle: Unbegrenzte physische Knoten (Edge) und/oder virtuelle Knoten (Edge), die mit dem physischen Knoten (Server) und/oder virtuellen Knoten (Server) verbunden sind

2. Lebenszyklus

- 2.1. UMH bietet Subskriptionsdienste für jede Hauptversion des United Manufacturing Hub in drei Lebenszyklusphasen an - Full Support, Maintenance Support und eine Extended Life Phase.

a. Vollständige Supportphase (Jahre 1-5 nach der Hauptversion):

- 2.1.a.1. Während der Full Support Phase können von UMH definierte Critical and Important Security Errata Advisories (UMHSA) sowie Urgent and Selected (nach Ermessen von UMH) High Priority Bug Fix Errata Advisories (UMHBAs) veröffentlicht werden, sobald sie verfügbar sind. Andere Errata Advisories können nach Bedarf bereitgestellt werden.
- 2.1.a.2. Falls verfügbar, kann UMH nach eigenem Ermessen neue oder verbesserte Hardware-Funktionen und ausgewählte erweiterte Software-Funktionen zur Verfügung stellen, in der Regel in Minor Releases. Hardware-Enablement, das keine wesentlichen Softwareänderungen erfordert, kann nach Ermessen von UMH unabhängig von Minor Releases bereitgestellt werden.
- 2.1.a.3. Minor Releases enthalten auch verfügbare und qualifizierte Errata Advisories (UMHSAs, UMHBAs und UMHEAs). Nebenversionen sind kumulativ und enthalten den Inhalt der zuvor veröffentlichten Updates. Der Schwerpunkt bei Minor Releases liegt in dieser Phase auf der Behebung von Fehlern mittlerer oder höherer Priorität.
- 2.1.a.4. Während der Full-Support-Phase werden aktualisierte Installations-Images für kleinere Versionen zur Verfügung gestellt.

b. Phase der Wartungsunterstützung (6-10 Jahre nach der Hauptversion)

- 2.1.b.1. Während der Wartungsphase können von UMH definierte Sicherheitshinweise mit kritischen und wichtigen Auswirkungen (UMHSAs) und ausgewählte (nach UMHs Ermessen) Fehlerbehebungshinweise mit dringender Priorität (UMHBAs)



veröffentlicht werden, sobald sie verfügbar sind. Andere Errata-Advisories können nach Bedarf bereitgestellt werden.

- 2.1.b.2. Neue Funktionen und die Aktivierung neuer Hardware sind in der Maintenance Support Phase nicht vorgesehen. Kleinere Releases mit aktualisierten Installations-Images können in dieser Phase verfügbar gemacht werden.

c. Erweiterte Lebensphase (fakultative Jahre 11 - 12 nach der Hauptversion):

- 2.1.c.1. Während der Extended Life Phase bietet ein Abonnement weiterhin Zugriff auf bereits veröffentlichte Inhalte im UMH-Kundenportal sowie auf andere Inhalte wie die Dokumentation und die UMH-Knowledgebase. Es können auch Ratschläge für die Migration zu aktuell unterstützten Versionen gegeben werden.
- 2.1.c.2. Für Produktversionen, die sich in der Extended Life Phase befinden, bietet UMH nur begrenzten technischen Support. In dieser Phase werden keine Fehlerbehebungen, Sicherheitsbehebungen, Hardwarebefähigungen oder Ursachenanalysen angeboten, und der Support wird nur für bestehende Installationen geleistet.
- 2.1.c.3. UMH behält sich das Recht vor, den laufenden Support in der Extended Life Phase für eine bestimmte Version von UMH jederzeit zu beenden.



ANHANG F. 2: ÜBLICHE GESCHÄFTSZEITEN

1. Deutsche und englische Sprache

- 1.1. Im Winter - 09 Uhr bis 5 Uhr MEZ (08 Uhr bis 4 Uhr UTC)
- 1.2. Im Sommer - 09 AM bis 5 PM CEST (07 AM bis 3 PM UTC)
- 1.3. Abonnenten mit dem Addon "24/7-Support" und mit Problemen der Schwere 1 oder 2, die außerhalb der lokalen Geschäftszeiten Unterstützung benötigen, sollten sich stattdessen an ihr regionales Zentrum wenden.