

<p align="center">SUPPORT SERVICES PROGRAM FOR PROOFPOINT CUSTOMERS</p>	<p align="center">Support-Dienstleistungsprogramm für Proofpoint-Kunden</p>
<p>Overview: The support services described herein are provided by Proofpoint to each Proofpoint customer (“Customer”) pursuant to the terms and conditions of the applicable license agreement (“Agreement”) between each customer and Proofpoint or between a customer and an authorized Proofpoint partner. Capitalized terms not otherwise defined herein shall have the meaning set forth in the Agreement. Subject to customer paying the applicable support related fees, Proofpoint will provide the support described herein.</p>	<p>Überblick: Die vertragsgegenständlichen Support-Dienstleistungen werden für jeden Proofpoint-Kunden (nachstehend „KUNDE“ genannt) von Proofpoint nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzvereinbarung (nachstehend „VEREINBARUNG“ genannt) zwischen dem Kunden und Proofpoint oder zwischen einem Kunden und einem autorisierten Proofpoint-Partner erbracht. Für die groß geschriebenen Begriffe, die in dieser Vereinbarung nicht definiert werden, gelten die in der VEREINBARUNG festgelegten Begriffsdefinitionen. Unter der Voraussetzung, dass der Kunde die geltenden supportbezogenen Gebühren entrichtet, erbringt Proofpoint den vertragsgegenständlichen Support.</p>
<p>1. Bronze Support services consist of the following:</p>	<p>1. Die Bronze-Support-Dienstleistungen umfassen Folgendes:</p>
<p>1.1 Error Corrections. Proofpoint shall use commercially reasonable efforts to correct and/or provide a work-around for any error reported by Customer in the current unmodified release of the Software in accordance with the priority level reasonably assigned to such error by Customer.</p>	<p>1.1 Fehlerbehebungen: Proofpoint unternimmt kaufmännisch vernünftige Anstrengungen, um die vom KUNDEN für die aktuelle, unveränderte Version der Software gemeldeten Fehler beheben und/oder eine Behelfslösung bereitzustellen, und zwar entsprechend der Prioritätsstufe, in die der jeweilige Fehler unter Anlegung vernünftiger Maßstäbe vom KUNDEN eingeordnet wird.</p>
<p>1.2 Software and Documentation Updates. Proofpoint shall provide to Customer one (1) electronic copy of all updated revisions to the Documentation and one (1) electronic copy of generally released bug fixes, maintenance releases and updates of the Software (collectively, “Updates”). Updates do not include products or options that are designated by Proofpoint as new products or options for which Proofpoint charges a separate fee. Software releases are supported for the current and prior release that are designated by a change to the right of the decimal (e.g. 1.1 to 1.2). Prior to discontinuing support services for any Software product line, Proofpoint shall provide at least six (6) months advance notice on its support website.</p>	<p>1.2 Aktualisierung von Software und Dokumentation: Proofpoint überlässt dem Kunden eine (1) elektronische Kopie aller aktualisierten Überarbeitungen der Dokumentation und eine (1) elektronische Kopie der allgemein freigegebenen Fehlerbehebungen, Wartungsversionen und Aktualisierungen der Software (nachstehend zusammenfassend „AKTUALISIERUNGEN“ genannt). Nicht als AKTUALISIERUNGEN gelten Produkte oder Optionen, die von Proofpoint als neue Produkte oder Optionen gekennzeichnet werden und für die Proofpoint eine separate Gebühr verlangt. Softwareversionen werden für die aktuelle und die vorangegangene Version unterstützt, die jeweils an einer geänderten Ziffer rechts des Dezimalpunkts zu erkennen sind (z. B. von 1.1 auf 1.2). Die Einstellung der Support-Dienstleistungen für eine</p>

	<p>Software-Produktlinie gibt Proofpoint unter Einhaltung einer Frist von mindestens sechs (6) Monaten auf seiner Support-Website im Voraus bekannt.</p>
<p>1.3 Support Requests and Named Support Contacts. Technical support is available during the technical support hours for the primary support center specified on the Product Order Form. Technical support hours for the Americas are Monday through Friday, 12:00 UTC to 03:00 UTC the following day (e.g. 07:00am to 10:00pm EST during standard time and excluding Proofpoint holidays). Technical support hours for Europe are Monday through Friday, 04:00 UTC to 19:00 UTC (e.g. 05:00am CET to 08:00pm CET during standard time and excluding Proofpoint holidays). Technical support hours for Asia Pacific are Sunday through Thursday 21:00 UTC to 12:00 UTC (e.g. Monday through Friday 06:00am JST to 09:00pm JST during standard time and excluding Proofpoint holidays). Technical support hours for the Middle East are Saturday through Thursday 03:00 UTC to 15:00 UTC (e.g. 07:00am GST to 07:00pm GST during standard time and excluding Proofpoint holidays). Customer may initiate electronic Support requests through Proofpoint's web-based call submission and tracking system ("CTS") at any time. Support request submitted via CTS will be addressed by Proofpoint during the Support hours listed above. Customer will promptly identify two internal resources who are knowledgeable about Customer's operating environment and operation of the Proofpoint Products (collectively, "Named Support Contacts"). Named Support Contacts will serve as primary contacts between Customer and Proofpoint and are the only persons authorized to interact with Proofpoint Technical Support, including accessing CTS to submit and track cases. All Support requests will be tracked in CTS and Customer can view the status of Customer's cases on CTS at any time.</p>	<p>1.3 Supportanforderungen und benannte Ansprechpartner für den Support: Technischer Support ist während der technischen Support-Zeiten für das primäre Support-Zentrum verfügbar, das auf dem Produkt-Bestellformular angegeben ist. Die technischen Support-Zeiten für Nord- und Südamerika sind montags bis freitags, 12:00 Uhr UTC bis 03:00 Uhr UTC des folgenden Tages (z. B. von 07:00 Uhr Östliche Standardzeit bis 22:00 Uhr Östliche Standardzeit während der Winterzeit, ausgenommen die bei Proofpoint geltenden Feiertage). Die technischen Support-Zeiten für Europa sind montags bis freitags von 04:00 Uhr UTC bis 19:00 Uhr UTC (z. B. von 05:00 Uhr MEZ bis 20:00 Uhr MEZ während der Winterzeit, ausgenommen die bei Proofpoint geltenden Feiertage). Die technischen Support-Zeiten für den Asien/Pazifik-Raum sind montags bis freitags von 21:00 Uhr UTC bis 12:00 Uhr UTC (z. B. montags bis freitags von 06:00 Uhr JST bis 21:00 Uhr JST während der Winterzeit, ausgenommen die bei Proofpoint geltenden Feiertage). Die technischen Support-Zeiten für den Mittleren Osten sind samstags bis donnerstags von 03:00 Uhr UTC bis 15:00 Uhr UTC (z. B. von 07:00 Uhr GST bis 19:00 Uhr GST während der Winterzeit, ausgenommen die bei Proofpoint geltenden Feiertage). Der KUNDE kann jederzeit elektronische Supportanfragen über das webgestützte Melde- und Nachverfolgungssystem (nachstehend „CTS“ genannt) einreichen. Über das CTS eingereichte Supportanfragen werden von Proofpoint während der vorstehend angegebenen Support-Zeiten bearbeitet. Der KUNDE muss unverzüglich zwei interne Kräfte benennen, die mit seinem Betriebssystem und dem Betrieb der Proofpoint-Produkte vertraut sind (nachstehend „BENANNTE SUPPORT-ANSPRECHPARTNER“) genannt. Die BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER dienen als primäre Ansprechpartner für die Kommunikation zwischen dem KUNDEN und Proofpoint und sind die einzigen Personen, die zum Austausch mit dem Technischen Support von Proofpoint einschließlich des Zugangs zum CTS zur Einreichung und Weiterverfolgung von Problemfällen berechtigt sind. Alle Supportanfragen werden im CTS protokolliert, und der KUNDE kann den Status seiner Problemfälle jederzeit im CTS überprüfen.</p>

<p>1.4 Platinum Support. In addition to the Bronze support services defined above, for an additional charge, Customer shall receive (i) two additional Named Support Contacts (for a total of four) and Proofpoint shall provide assistance for Priority I errors, as reasonably determined by Proofpoint, 24x7, 365 days per year; and (ii) a dedicated phone line for submitting cases. Handling of non-Priority I errors will take place during the support hours specified in Section 1.3 above.</p>	<p>1.4 Platinum-Support: Zusätzlich zu den Bronze-Support-Dienstleistungen wie vorstehend festgelegt, erhält der Kunde gegen Entrichtung einer zusätzlichen Gebühr (i) zwei zusätzliche BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER (also insgesamt vier), und Proofpoint gewährt Unterstützung für Fehler der Prioritätsstufe I, wie von Proofpoint im vernünftigen Ermessen festgestellt, 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche und 365 Tage pro Jahr, und (ii) eine dedizierte Telefonverbindung zur Einreichung von Problemfällen. Die Bearbeitung von Fehlern außerhalb der Prioritätsstufe I erfolgt zu den in Ziffer 1.3 angegebenen Support-Zeiten.</p>
<p>1.5 Premium Support. In addition to the Bronze and Platinum support services defined above, for an additional charge, (i) Customer shall receive (i) two additional Named Support Contacts (for a total of six) and (ii) Proofpoint will assign a designated Technical Account Manager to Customer's account.</p>	<p>1.5 Premium-Support: Zusätzlich zu den Bronze- und Platinum-Support-Dienstleistungen wie vorstehend festgelegt, erhält der Kunde gegen Entrichtung einer zusätzlichen Gebühr (i) zwei zusätzliche BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER (also insgesamt sechs), und (ii) Proofpoint stellt für den KUNDEN einen benannten Technischen Account-Manager ab.</p>
<p>1.6 Global Time Zone Add On. Any Customer that has purchased support at the Platinum level or higher, may purchase the Global Time Zone Add On. For an additional charge, Customer shall receive six additional Named Support Contacts (for a total of twelve) and Proofpoint shall provide assistance for errors of any priority, as reasonably determined by Proofpoint, 24x7, 365 days per year; and (ii) a dedicated phone line.</p>	<p>1.6 Zusatzmodul Globale Zeitzone: KUNDEN, die Support der Stufe Platinum oder höher erworben haben, können das Zusatzmodul „Globale Zeitzone“ erwerben. Gegen Entrichtung einer zusätzlichen Gebühr erhält der KUNDE sechs zusätzliche BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER (also insgesamt zwölf), und Proofpoint gewährt Unterstützung für Fehler jeder Prioritätsstufe, wie von Proofpoint im vernünftigen Ermessen festgestellt, 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche und 365 Tage pro Jahr, und (ii) eine dedizierte Telefonverbindung.</p>
<p>1.7 Named Support Contact Training. In order to receive support in accordance with the foregoing, within ninety days of the Effective Date, all Named Support Contacts must take and pass exam(s), as applicable and available, to become an “Accredited Engineer” for each Proofpoint Product licensed by Customer. If any Named Support Contact fails to pass the exam, Proofpoint may reasonably request that such Named Support Contact be replaced by Customer. Failure to pass the applicable exam(s) may result in limited access to CTS.</p>	<p>1.7 Schulung von benannten Ansprechpartnern: Zur Inanspruchnahme von Support wie vorstehend beschrieben müssen alle BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER innerhalb von neunzig Tagen am dem Tag des Inkrafttretens entsprechend der Anwendbarkeit und Verfügbarkeit für jedes vom KUNDEN lizenzierte Proofpoint-Produkt Prüfungen zum „Accredited Engineer“ (akkreditierter Techniker) absolvieren und bestehen. Besteht ein BENANNTER SUPPORT-ANSPRECHPARTNER die Prüfung nicht, so kann Proofpoint unter Anlegung vernünftiger Maßstäbe verlangen, dass der betreffende BENANNTEN SUPPORT-ANSPRECHPARTNER vom KUNDEN ersetzt wird. Werden die betreffenden Prüfungen nicht</p>

	bestanden, so kann dies zu einer Begrenzung des Zugriffs auf das CTS führen.
2. Priority Levels of Errors and Responses	2. Prioritätsstufen für Fehler und Reaktionszeiten
In the performance of Support services, Proofpoint will apply the following priority ratings.	Im Zuge der Support-Dienstleistungen wendet Proofpoint die folgenden Priorisierungen an:
<p>2.1 Priority I Errors.</p> <p>A “Priority I Error” means a Software program error which both (i) prevents some critical function or process from substantially meeting the Documentation and (ii) seriously degrades the overall performance of such function or process such that no useful work can be done and/or some primary major function of the Software or Appliance is disabled. Priority I Errors shall receive an initial response within one (1) hour (during standard Support hours referenced above), of the case being submitted to Proofpoint. In addressing a Priority I Error, Proofpoint shall use all reasonable efforts to develop suitable workaround, patch, or other temporary correction to restore operation as soon as possible. Proofpoint efforts to resolve a Priority 1 Error will include the following: (1) assigning one or more senior Proofpoint engineers on a dedicated basis to develop suitable workaround, patch, or other temporary correction; (2) notifying senior Proofpoint management that such P1 Error has been reported; (3) providing Customer with periodic reports on the status of corrections; and (4) providing a final solution to Customer as soon as it is available.</p>	<p>2.1 Fehler der Prioritätsstufe I:</p> <p>Als „Fehler der Prioritätsstufe I“ gilt ein Softwareprogrammfehler, der sowohl (i) verhindert, dass eine kritische Funktion oder ein kritischer Prozess im Wesentlichen der Dokumentation entspricht, als auch (ii) die Gesamtleistung der Funktion bzw. des Prozesses deutlich vermindert, sodass keine sinnvolle Arbeit mehr geleistet werden kann und/oder eine primäre wesentliche Funktion der Software oder der Vorrichtung außer Kraft gesetzt ist. Für Fehler der Prioritätsstufe I erfolgt einer erste Reaktion innerhalb von einer (1) Stunde (während der vorstehend angegebenen Standard-Support-Zeiten) nach Einreichung des Problemfalls bei Proofpoint. Im Zuge der Bearbeitung eines Fehlers der Prioritätsstufe I unternimmt Proofpoint alle angemessenen Anstrengungen zur Entwicklung einer geeigneten Behelfslösung, eines Patches oder einer anderen vorübergehenden Fehlerbehebung zur baldmöglichsten Wiederaufnahme des Betriebs. Die Anstrengungen von Proofpoint zur Behebung eines Fehlers der Prioritätsstufe I umfassen Folgendes: (1) Abstellung eines oder mehrerer erfahrener Proofpoint-Techniker auf dedizierter Grundlage zur Entwicklung einer geeigneten Behelfslösung, eines Patches oder einer anderweitigen vorübergehenden Fehlerbehebung, (2) Inkenntnissetzung der Führungsebene von Proofpoint, dass ein Fehler der Prioritätsstufe I gemeldet worden ist, (3) Übermittlung regelmäßiger Berichte über den Status der Behebungsmaßnahmen an den KUNDEN, und (4) Bereitstellung einer endgültigen Lösung für den KUNDEN, sobald diese verfügbar ist.</p>
<p>2.2 Priority II Errors.</p> <p>A “Priority II Error” means a Software program error which both (i) degrades some critical function or process from substantially meeting the Documentation and (ii) degrades the overall performance of such function or process such that</p>	<p>2.2 Fehler der Prioritätsstufe II:</p> <p>Als „Fehler der Prioritätsstufe II“ gilt ein Softwareprogrammfehler, der sowohl (i) eine kritische Funktion oder ein kritischer Prozess soweit verschlechtert, dass sie nicht mehr im Wesentlichen der Dokumentation entspricht als auch (ii) die</p>

<p>useful work is hindered and/or some major function of the Software or Appliance is not operating as expected but can be worked- around. Priority II Errors shall receive an initial response within four (4) hours (during standard Support hours referenced above). Proofpoint shall use all reasonable efforts to provide a workaround, patch, or other temporary correction as soon as possible.</p>	<p>Gesamtleistung der Funktion bzw. des Prozesses herabsetzt, sodass eine sinnvolle Arbeit behindert wird und/oder eine primäre wesentliche Funktion der Software oder der Vorrichtung nicht mehr erwartungsgemäß funktioniert, für diese aber eine Behelfslösung zur Verfügung steht. Für Fehler der Prioritätsstufe II erfolgt einer erste Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden (während der vorstehend angegebenen Standard-Support-Zeiten). Proofpoint unternimmt alle angemessenen Anstrengungen zur baldmöglichsten Bereitstellung einer Behelfslösung, eines Patches oder einer anderen vorübergehenden Fehlerbehebung.</p>
<p>2.3 Priority III Errors. Description: A “Priority III Error” means a Software program error which both (i) prevents some non-essential function or process from substantially meeting the Documentation and (ii) significantly degrades the overall performance of the Software or Appliance. Priority III Errors shall receive an initial response within eight (8) hours (during standard Support hours referenced above). Proofpoint shall use all reasonable efforts to provide a workaround, patch, or other temporary correction as soon as possible.</p>	<p>2.3 Fehler der Prioritätsstufe III: Beschreibung: Als „Fehler der Prioritätsstufe III“ gilt ein Softwareprogrammfehler, der sowohl (i) verhindert, dass eine nicht wesentliche Funktion oder ein nicht wesentlicher Prozess im Wesentlichen der Dokumentation entspricht als auch (ii) die Gesamtleistung der Software oder Vorrichtung wesentlich vermindert. Für Fehler der Prioritätsstufe III erfolgt einer erste Reaktion innerhalb von acht (8) Stunden (während der vorstehend angegebenen Standard-Support-Zeiten). Proofpoint unternimmt alle angemessenen Anstrengungen zur baldmöglichsten Bereitstellung einer Behelfslösung, eines Patches oder einer anderen vorübergehenden Fehlerbehebung.</p>
<p>2.4 Priority IV Errors.</p> <p>A “Priority IV Error” means a Software program error which prevents some function or process from substantially meeting the Documentation but does not significantly degrade the overall performance of the Software or Appliance. Priority IV Errors shall receive an initial response within sixteen (16) hours (during standard Support hours referenced above). Proofpoint shall use all reasonable efforts to include a workaround, patch, or other temporary correction in the next Software update.</p>	<p>2.4 Fehler der Prioritätsstufe IV:</p> <p>Als „Fehler der Prioritätsstufe IV“ gilt ein Softwareprogrammfehler, der verhindert, dass eine Funktion oder ein Prozess im Wesentlichen der Dokumentation entspricht, aber die Gesamtleistung der Software oder Vorrichtung nicht wesentlich vermindert. Für Fehler der Prioritätsstufe IV erfolgt einer erste Reaktion innerhalb von sechzehn (16) Stunden (während der vorstehend angegebenen Standard-Support-Zeiten). Proofpoint unternimmt alle angemessenen Anstrengungen zur Aufnahme einer Behelfslösung, eines Patches oder einer anderen vorübergehenden Fehlerbehebung in die nächste Software-Aktualisierung.</p>
<p>3 Customer Cooperation.</p> <p>Proofpoint’s obligation to provide Support services is conditioned upon the following: (i) Customer’s reasonable effort to resolve the problem after communication with Proofpoint; (ii) Customer’s provision to Proofpoint of sufficient information and</p>	<p>3. Pflicht des Kunden zur Zusammenarbeit</p> <p>Vorbedingung für die Pflicht von Proofpoint zur Erbringung der Support-Dienstleistungen ist Folgendes: (i) angemessene Anstrengungen des KUNDEN zur Behebung des Problems nach Rücksprache mit Proofpoint, (ii) Bereitstellung</p>

<p>resources to correct the problem, including, without limitation, remote access as further discussed in these policies, (iii) Customer's prompt installation of all Software maintenance releases, bug fixes and/or work-around supplied by Proofpoint, and (iv) Customer's procurement and installation and maintenance of all hardware necessary to operate the Software. As related to Priority I Errors, Customer shall provide continuous access to appropriate Customer personnel and the Appliance (if applicable) during Proofpoint's response related to the Priority I Error or Proofpoint shall be permitted to change the Priority of the error. During the term of the Support services and for purposes relating to providing Support to Customer, Proofpoint may obtain information regarding Customer's e-mail communications and Customer agrees that Proofpoint may use any statistical data generated relating to Customer's e-mail. Notwithstanding the foregoing, Proofpoint shall not disclose the source and content of any such e-mail.</p>	<p>hinreichender Informationen und Ressourcen für Proofpoint zur Behebung des Problems, insbesondere Fernzugriff wie in diesen Richtlinien näher erörtert, (iii) unverzügliche Installation aller von Proofpoint bereitgestellten Softwarewartungsversionen, Fehlerbehebungen und/oder Behelfslösungen durch den KUNDEN, und (iv) Beschaffung, Installation und Wartung der gesamten zum Betrieb der Software benötigten Hardware durch den KUNDEN. Mit Bezug auf Fehler der Prioritätsstufe I gewährt der KUNDE fortlaufenden Zugang zu geeignetem Personal des KUNDEN während der Reaktion von Proofpoint auf Fehler der Prioritätsstufe I und zur Vorrichtung (soweit zutreffend); andernfalls ist Proofpoint berechtigt, die Prioritätsstufe zu ändern. Während der Laufzeit der Support-Dienstleistungen und zum Zweck der Erbringung des Supports für den KUNDEN kann Proofpoint Angaben zur E-Mail-Kommunikation des KUNDEN einholen, und der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, dass Proofpoint erzeugte statistische Daten mit Bezug auf die E-Mails des KUNDEN nutzt. Unbeschadet vorstehender Regelung ist es Proofpoint nicht gestattet, die Quelle oder den Inhalt der betreffenden E-Mails offenzulegen.</p>
<p>4. Reproducing Problems; Remote Access.</p> <p>Subject to the applicable Support services fees, Support services assistance is limited to Software on platforms that are fully supported, running unaltered on the proper hardware configuration. Where applicable for a reported error, Proofpoint will use commercially reasonable efforts to reproduce the problem so that the results can be analyzed. Proofpoint's obligation to provide the Support services described herein, including without limitation meeting the response times set forth in Section 2 above, is subject to Customer providing shell or Web-based remote access to Customer's computer system(s) and network. Any such remote access by Proofpoint shall be subject to Proofpoint's compliance with Customer's security and anti-virus procedures and the confidentiality requirements set forth in the license agreement between Proofpoint and Customer. Any delay occasioned by Customer's failure to provide the foregoing remote access shall extend the response time periods set forth in Section 2 accordingly and resolution of the problem may be subject to payment of additional fees. Prior to proceeding with work that will be subject to additional fees, Proofpoint will notify Customer and will not start</p>	<p>4. Reproduktion von Problemen; Fernzugriff:</p> <p>Vorbehaltlich der Entrichtung der entsprechenden Support-Dienstleistungsgebühren beschränkt sich die Unterstützung durch Support-Dienstleistungen auf Software, die auf vollständig unterstützten Plattformen installiert ist, welche auf der passenden Hardwarekonfiguration unverändert ausgeführt werden. Soweit auf einen gemeldeten Fehler zutreffend, unternimmt Proofpoint kaufmännisch angemessene Anstrengungen zur Reproduktion des Problems, sodass die Ergebnisse analysiert werden können. Die Pflicht von Proofpoint zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Support-Dienstleistungen, insbesondere die Einhaltung der Reaktionszeiten nach Maßgabe von Ziffer 2, ist an die Bedingung gebunden, dass der KUNDE einen Shell- oder webbasierten Fernzugriff auf die Computersysteme und das Netzwerk des KUNDEN bereitstellt. Jeder betreffende Fernzugriff von Proofpoint unterliegt der Einhaltung der Sicherheits- und Antivirus-Verfahrensregelungen des KUNDEN sowie der in der Lizenzvereinbarung zwischen Proofpoint und dem KUNDEN festgelegten Vertraulichkeitsanforderungen durch Proofpoint. Verzögerungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der KUNDE den vorstehend beschriebenen</p>

<p>such work until Proofpoint receives authorization from Customer. If Customer fails to provide remote access to its computer system(s) and network and Proofpoint and Customer cannot agree on a mutually satisfactory alternative method of reproducing the problem, Proofpoint shall not be obligated to resolve the problem.</p>	<p>Fernzugriff nicht gewährt, verlängern die in Ziffer 2 festgelegten Reaktionsfristen entsprechend, und für die Lösung des Problems können zusätzliche Gebühren verlangt werden. Vor der Fortführung der Arbeiten, die zusätzlichen Gebühren unterliegen, unterrichtet Proofpoint den KUNDEN entsprechend, und leitet die Arbeiten erst dann ein, wenn Proofpoint die entsprechende Genehmigung vom KUNDEN erhalten hat. Wenn es der Kunde versäumt, den Fernzugriff auf seine Computersysteme und sein Netzwerk bereitzustellen, und Proofpoint und der Kunde sich nicht wechselseitig auf eine für sie zufriedenstellende anderweitige Methode zur Reproduktion des Problems einigen können, ist Proofpoint von der Pflicht zur Behebung des Problems entbunden.</p>
<p>5. Support Services Conditions.</p>	<p>5. Konditionen für Support-Services:</p>
<p>5.1 Support Issues Not Attributable to Proofpoint. Proofpoint is not obligated to provide Support services for problems related to: (i) unauthorized modifications and/or alterations of the Software, (ii) improper installation of the Software by non-Proofpoint personnel, use of the Software on a platform or hardware configuration other than those specified in the Documentation or in manner not specified in the Documentation, or (iii) problems caused by the Customer's negligence, hardware malfunction, or third-party software. In the event Proofpoint provides Support services for problems caused by any of the above, Customer will reimburse Proofpoint for such services at the then-current time and materials rate. Proofpoint shall be entitled to discontinue Support services in the event of Customer's non-payment of Subscription Fees when due.</p>	<p>5.1 Proofpoint nicht zuzurechnende Support-Fälle: Proofpoint ist nicht zu Support-Dienstleistungen für Probleme verpflichtet, die in Verbindung stehen mit: (i) nicht genehmigten Änderungen an oder Eingriffen in die Software, (ii) nicht ordnungsgemäße Installation der Software durch Proofpoint-fremde Mitarbeiter, Nutzung der Software auf einer Plattform oder Hardware-Konfiguration, die von den Angaben der Dokumentation abweicht oder auf eine Weise, die nicht der Dokumentation entspricht, oder (iii) Probleme, die auf Fahrlässigkeit des KUNDEN, Hardware-Fehlfunktionen oder Drittanbieter-Software zurückzuführen sind. Für den Fall, dass Proofpoint Support-Dienstleistungen für Probleme erbringt, die auf eine der vorstehend genannten Ursachen zurückzuführen sind, entschädigt der KUNDE Proofpoint für die Dienstleistungen zu den jeweils geltenden Sätzen für Zeit- und Materialaufwand. Proofpoint ist berechtigt, die Support-Dienstleistungen einzustellen, wenn der KUNDE Subskriptionsgebühren nicht bei Fälligkeit entrichtet.</p>
<p>5.2 Exclusions from Support services. The following items are excluded from Support services:</p>	<p>5.2 Ausschlussregelungen für Support-Dienstleistungen: Die folgenden Elemente sind von den Support-Dienstleistungen ausgenommen:</p>
<p>(a) In-depth training. If the Support request is deemed to be training in nature, and will require an</p>	<p>(a) ausführliche Schulungen. Wenn die Supportanforderung als Schulung zu betrachten ist und längere Zeit in Anspruch nimmt, wird der</p>

extended amount of time, Customer will be referred to Proofpoint's training or consulting departments.	KUNDE an die Schulungs- oder Beratungsabteilung von Proofpoint verwiesen.
(b). Assistance in the customization of the application. Support services do not include providing assistance in developing, debugging, testing or any other application customization	(b) Hilfestellung bei der Anpassung der Anwendung: Nicht in den Support-Dienstleistungen enthalten sind Hilfeleistungen bei der Entwicklung, Fehlerbehebung, Prüfung oder einer anderweitigen Anpassung von Anwendungen.
(c). Information and assistance on third party products. Issues related to the installation, administration, and use of enabling technologies such as databases, computer networks, and communications (except an Appliance) are not provided under Proofpoint Support services.	(c) Informationen und Hilfeleistungen bei Produkten von Drittanbietern: Probleme mit Bezug auf die Installation, Verwaltung und Nutzung von Basistechnologien wie Datenbanken, Computernetzwerken und Kommunikation (mit Ausnahme von Vorrichtungen) werden nicht im Rahmen der Support-Dienstleistungen von Proofpoint bearbeitet.
(d) Assistance in the identification of defects in user environment. If Proofpoint concludes that a problem being reported by a Customer is due to defects in Customer's environment, Proofpoint will notify the Customer. Additional support by Proofpoint personnel to remedy performance issues due to the user environment are categorized as consulting services, which are provided for an additional fee.	(d) Hilfeleistungen bei der Erkennung von Mängeln oder Defekten in der Benutzerumgebung: Kommt Proofpoint zu dem Schluss, dass ein vom KUNDEN gemeldetes Problem auf Mängel oder Defekte in der Umgebung des KUNDEN zurückzuführen sind, teilt Proofpoint dies dem KUNDEN mit. Zusätzlicher Support durch Proofpoint-Mitarbeiter zur Behebung von Leistungsproblemen aufgrund der Benutzerumgebung wird als Beratungsleistung eingestuft, die gegen eine zusätzliche Gebühr erbracht wird.
(e). Installation. Support Services provided herein do not include the use of Proofpoint Support services resources to perform installation of updates or Customer-specific fixes.	(e) Installation: Nicht zu den vertragsgegenständlichen Support-Dienstleistungen gehört die Installation von Aktualisierungen oder KUNDEN-spezifischen Fehlerbehebungen.
If Customer wishes to have Proofpoint perform services related to any of the above items, such services will be performed pursuant to a mutually executed SOW.	Wenn der KUNDE Dienstleistungen mit Bezug auf eine der vorgenannten Positionen durch Proofpoint wünscht, werden diese nach Maßgabe einer entsprechenden, von beiden Parteien ausgefertigten Leistungsbeschreibung erbracht.
6. Description of Appliance Support Services.	6. Beschreibung der Support-Dienstleistungen für Vorrichtungen:
6.1 Services. For as long as the Appliance purchased by Customer is under Proofpoint's Appliance warranty Customer shall contact Proofpoint for any and all maintenance and support related to the Appliance. If support for the Appliance purchased by Customer	6.1 Dienstleistungen: Während der Proofpoint-Vorrichtungs-Garantiezeit für die vom KUNDEN erworbene Vorrichtung richtet der KUNDE für alle Wartungs- und Supportanfragen mit Bezug auf die Vorrichtung an Proofpoint. Wenn der Support für die vom KUNDEN erworbene

<p>includes on-site support, Proofpoint shall provide or cause to be provided 8-hour response service during the support hours specified in Section 1.3. A technician will arrive on-site, depending on Customer's location and the availability of necessary parts, as soon as practicable (within the business hours specified in Section 1.3) after problem determination. Optional 24x7 service is available subject to Section 1.4.</p>	<p>Vorrichtung auch Vorort-Support umfasst, erbringt oder veranlasst Proofpoint Service mit einer Reaktionszeit von 8 Stunden während der in Ziffer 1.3 festgelegten Support-Zeiten. Ein Techniker erscheint vor Ort, und zwar je nach Standort des KUNDEN und der Verfügbarkeit der erforderlichen Bauteile sobald wie möglich (innerhalb der in Ziffer 1.3 festgelegten Geschäftszeiten) nach Feststellung des Problems. Gegebenenfalls ist auch ein 24x7-Service entsprechend Ziffer 1.4 verfügbar.</p>
<p>6.2 Customer Obligations.</p> <p>Customer must also install remedial replacement parts, patches, software updates or subsequent releases as directed by Proofpoint in order to keep Customer's Appliance eligible for Support services. Customer agrees to give Proofpoint at least thirty (30) days written notice prior to relocating Appliance. It is Customer's responsibility to back up the data on Customer's system, and to provide adequate security for Customer's system. Proofpoint shall not be responsible for loss of or damage to data or loss of use of any of Customer's computer or network systems. Customer agrees to provide the personnel of Proofpoint or its designee with sufficient, free, and safe access to Customer's facilities necessary for Proofpoint to fulfill its obligations.</p>	<p>6.2 Obliegenheiten des Kunden:</p> <p>Der KUNDE muss auch Ersatzteile zur Problembehebung, Patches, Software-Aktualisierungen oder nachfolgende Versionen den Anweisungen von Proofpoint entsprechend einbauen bzw. installieren, um seinen Anspruch auf Support-Dienstleistungen für die Vorrichtung aufrechtzuerhalten. Der KUNDE verpflichtet sich, Proofpoint unter Einhaltung einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen im Voraus über eine Verlegung der Vorrichtung zu unterrichten. Die Sicherung der Daten auf dem System des KUNDEN obliegt dem KUNDEN, ebenso die Pflicht, für angemessene Sicherheit des KUNDEN-Systems zu sorgen. Proofpoint haftet nicht für Verlust oder Beschädigung von Daten oder Nutzungsausfall der Computer- oder Netzwerksysteme des KUNDEN. Der KUNDE verpflichtet sich, den Mitarbeitern von Proofpoint oder von dessen Beauftragten ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu den Einrichtungen des KUNDEN zu gewähren, soweit dies für Proofpoint zur Erfüllung seiner Pflichten erforderlich ist.</p>
<p>6.3 Exclusions.</p> <p>Appliance Support services do not cover parts such as batteries, frames, and covers or service of equipment damaged by misuse, accident, modification, unsuitable physical or operating environment, improper maintenance by Customer, removal or alteration of equipment or parts identification labels, or failure caused by a product for which Proofpoint is not responsible.</p>	<p>6.3 Ausschlussbestimmungen:</p> <p>Die Support-Dienstleistungen für Vorrichtungen umfassen keine Teile wie Batterien, Akkus, Rahmen oder Abdeckungen oder Dienstleistungen für Geräte, die durch falsche oder missbräuchliche Bedienung, Unfall, Umbauten, ungeeignete physische oder Betriebsumgebung, nicht ordnungsgemäße Wartung durch den KUNDEN, Entfernung oder Veränderung von Betriebsmittel- oder Teilekennzeichnungen oder durch den von einem Produkt verursachten Ausfall beschädigt werden, für das Proofpoint nicht verantwortlich ist.</p>