

Support Policy for Talend Software and Cloud Services Richtlinien für Support Leistungen für Talend Software und Cloud Services

This Support Policy for Talend Software and Cloud Services ("Support Policy") sets forth the support services and technical Support Levels for Talend Software and the production version of the Talend Cloud Service, which may include a Cloud Service Client, to which Customer subscribed in an Order Form ("Support Services"). All undefined capitalized terms herein shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

Diese Richtlinien für Talend Software und Cloud Services („Richtlinien für Support Leistungen“) regeln die Support Leistungen und technische Supportstufen für die Talend Software und die Produktionsversion des Talend Cloud Services, die auch einen Cloud Service Client beinhalten können, den der Kunde auf einem Auftragsformular abonniert hat („Support Leistungen“). Begriffe in Großbuchstaben, die hierin nicht definiert werden, haben die gleiche Bedeutung wie im entsprechenden Vertrag.

1. Capitalized Terms. Following describes the capitalized terms used in this Support Policy.

Begriffe in Großbuchstaben. Im Folgenden werden die großgeschriebenen Begriffe, die in diesen Richtlinien für Support Leistungen verwendet werden, beschrieben.

- 1.1 **Cloud Service Client.** Cloud Service Client is a software client that must be downloaded and installed to use a certain Cloud Service.
Cloud Service Client. Cloud Service Client ist ein Software Client, der heruntergeladen und installiert werden muss, um bestimmte Cloud Services benutzen zu können.
- 1.2 **Product Support Lifecycle.** With respect to Talend Software or Cloud Service Client, when a new Major Release becomes generally available, the previous release is retired 18 months after this date. When a Minor Release becomes generally available, the previous release, within a given major release, is Retired 12 months after this date.
Produktsupport-Lebenszyklus. In Bezug auf Talend Software oder Cloud Service Client: Wenn ein neues Major Release allgemein verfügbar wird, wird das vorherige Release 18 Monate nach diesem Datum eingestellt. Wenn ein Minor Release allgemein verfügbar wird, wird das vorherige Release, innerhalb eines beliebigen Major Releases, 12 Monate nach diesem Datum eingestellt.
- 1.3 **Major Release.** With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Major Releases (X.y.z) are vehicles for delivering major and minor feature development and enhancements to existing features and are designated by Talend by means of a change in the digit to the left of the first decimal point (e.g. Software 3.0 >> Software 4.0). They incorporate all applicable defect corrections made in prior Major Releases, Minor Releases, and Patches. Talend generally issues one Major Release per year.
Major Release. In Bezug auf Talend Software oder Cloud Service Client dienen Major Releases (X.y.z) dazu, Entwicklungen von Haupt- und Nebenfunktionen und Verbesserungen bestehender Eigenschaften herauszubringen und werden von Talend durch eine Änderung der Ziffer links des Dezimalpunktes gekennzeichnet (z.B. Software 3.0 >> Software 4.0). Sie schließen alle anwendbaren Fehlerbehebungen in früheren Major Releases, Minor Releases und Patches ein. Im Regelfall erfolgen Major Releases einmal jährlich.
- 1.4 **Minor Release.** With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Minor Releases (x.Y.z) are vehicles for delivering minor feature developments, enhancements to existing features, and defect corrections and are designated by Talend by means of a change in the digit to the right of the decimal point (e.g. Software 4.0 >> Software 4.1). They incorporate all applicable defect corrections made in prior Minor Releases and Patches. Talend generally issues two Minor Releases per year.
Minor Release. In Bezug auf Talend Software oder Cloud Service Client dienen Minor Releases (x.Y.z) dazu, um Entwicklungen von Nebenfunktionen, Verbesserungen bestehender Eigenschaften und Fehlerbehebungen herauszubringen und werden von Talend durch eine Änderung der Ziffer rechts des Dezimalpunktes gekennzeichnet (z.B. Software 4.0 >> Software 4.1). Sie schließen alle anwendbaren Fehlerbehebungen in früheren Minor Releases und Patches ein. Im Regelfall erfolgen Minor Releases zweimal jährlich.
- 1.5 **Patch.** With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Patches (patch_x.y.z.<patch version>) represent a single cumulative package to fix one or more bugs, delivered on a monthly basis as part of Talend's continuous maintenance development process.
Patch. In Bezug auf Talend Software oder Cloud Service Client stellen Patches (patch_x.y.z.<patch version>) eine einmalige Gesamtlösung zur Beseitigung eines oder mehrerer Programmfehler ("Bugs") dar. Sie werden monatlich als Teil des ständigen Talend Wartungsentwicklungsprozesses zur Verfügung gestellt.
- 1.6 **Supported Environments.** Supported Environments are a combination of a particular product or service and version running on a specific environment as indicated in the supported environment available in the Documentation.
Unterstützte Umgebungen. Unterstützte Umgebungen sind eine Kombination aus einem spezifischen Produkt oder Service und einer Version, die in einer spezifischen Umgebung laufen, wie in der empfohlenen Umgebung gemäß der Dokumentation dargestellt.
- 1.7 **Generally Available ("GA") Talend Software or Cloud Service Client.** Generally Available Talend Software or Cloud Service Client is software that is generally available for sale or download and is fully supported in the Supported Environments from the date upon which the Talend Software or Cloud Service Client becomes Generally Available, until the date it becomes Retired Talend Software or Cloud Service Client. Talend recommends that customers begin all new projects with GA Talend Software or Cloud Service Client and migrate existing applications to GA Talend Software or Cloud Service Client as soon as possible.
Generell Verfügbare(r) ("GV") Talend Software oder Cloud Service Client. GV Talend Software oder Cloud Service Client steht zum Verkauf oder Download zur Verfügung und wird in den Empfohlenen Umgebungen ab dem Termin, an dem die Talend Software oder Cloud Service Client GV wird, bis zu dem Termin, an dem es zur Eingestellten Software wird, voll unterstützt. Talend empfiehlt, dass Kunden alle neuen Projekte mit GV Talend Software oder Cloud Service Client beginnen und bestehende Anwendungen so bald wie möglich auf GV Talend Software oder Cloud Service Client migrieren.
- 1.8 **Retired Talend Software or Cloud Service Client.** Retired Talend Software or Cloud Service Client is software that is no longer available for sale or download and will be supported for up to 18 months from the initial retirement date. Talend will no longer provide enhancements for Retired Talend Software or Cloud Service Client. Talend recommends that Customers do not continue to develop new applications based on Retired Talend Software or Cloud Service Client. No new product key for Talend Software will be delivered except for existing customers for which the duration of the key shall not exceed end of life. Talend recommends that the most recently available Patch is applied and an upgrade to the latest supported version is planned.
Eingestellte Talend Software oder Cloud Service Client. Eingestellte Talend Software oder Cloud Service Client stehen nicht mehr zum allgemeinen Verkauf oder Download zur Verfügung und werden bis zu 18 Monate nach dem ursprünglichen Einstellungsdatum unterstützt. Talend stellt für Eingestellte Talend Software oder Cloud Service Client keine Produktverbesserungen mehr zur Verfügung und empfiehlt, dass Kunden nicht länger neue Anwendungen auf der Basis von Eingestellter Talend Software oder Cloud Service Client entwickeln. Talend liefert keinen neuen Produktschlüssel für Talend Software, außer an bestehende Kunden, für die die Dauer des Schlüssels das Ende der Lebensdauer nicht überschreitet. Talend empfiehlt, den aktuellsten Patch anzuwenden und ein Upgrade zur jüngsten unterstützten Version zu planen.
- 1.9 **End of Life Talend Software or Cloud Service Client.** End of Life Talend Software or Cloud Service Client is software that is no longer generally available for sale or download, or supported by Talend. Notwithstanding the foregoing, Customer may purchase Support Services for End of Life Talend Software for additional fees. Talend recommends that Customer migrates to a fully supported version of the Talend Software or Cloud Service Client as soon as possible to maintain the appropriate level of support for their applications and systems.
End-of-Life Talend Software oder Cloud Service Client. End-of-Life Talend Software oder Cloud Service Client wird von Talend weder zum Verkauf oder Download angeboten noch unterstützt. Ungeachtet des Vorstehenden haben Talends Kunden jedoch die Möglichkeit, zu einer zusätzlichen Vergütung eventuell Supportleistungen für End-of-Life Talend Software zu erwerben. Talend empfiehlt jedoch dringend, dass



Kunden so bald wie möglich zu einer voll unterstützten Version der Talend Software oder des Cloud Service Clients migrieren, um bestmögliche Supportleistungen Anwendungen und aufrecht zu erhalten. für ihre Systeme

2. **Binary Compatibility.** With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Talend strives to preserve binary compatibility of Talend Software and Cloud Service Client for all releases (Minor and Patches) with a Major Release. Notwithstanding the foregoing, Talend reserves the right to change compatibility between Major Releases upon prior notice to Customer via email, publication on the Talend website, and/or the Talend Customer Portal. Talend will document such changes in release notes.

Binäre Kompatibilität. In Bezug auf Talend Software oder den Cloud Service Client ist Talend bemüht, bei einem Major Release binäre Kompatibilität der Talend Software und des Talend Cloud Service Clients insgesamt (Minor Releases und Patches) zu wahren. Ungeachtet des Vorstehenden behält sich Talend jedoch das Recht vor, Kompatibilitäten zwischen einzelnen Major Releases nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden per E-Mail, Bekanntmachung über die Talend Webseite und/oder das Talend Kundenportal zu ändern. Alle Änderungen werden in den Release Notes dokumentiert. Talend wird diese Änderungen in Versionshinweisen dokumentieren.

3. **Cloud Service Client Interoperability.** With respect to a Cloud Service Client which Talend has made Generally Available, such Cloud Service Client will be interoperable with the Cloud Service and be supported in accordance with this Support Policy. Talend recommends that Customer downloads and installs new releases of the Cloud Service Client. Prior releases of the Cloud Service Client will be considered a Retired Cloud Service Client, and, after 18 months, an End of Life Cloud Service Client.

Cloud Service Client Interoperabilität. Ein Talend GV Cloud Service Client ist interoperabel mit dem Cloud Service und wird in Übereinstimmung mit diesen Richtlinien für Supportleistungen unterstützt. Talend empfiehlt das Download und die Installation neuer Releases des Cloud Service Clients. Frühere Releases des Cloud Service Clients gelten als Eingestellte Cloud Service Clients und, nach 18 Monaten, als End-of-Life Cloud Service Clients.

4. **Engagement of Support Services.** For the duration of the Subscription Term, Talend will provide the following Support Services to Customer in connection with its use of the Talend Software and/or Cloud Service, as applicable:

Beauftragung von Supportleistungen. Für die Dauer der Subskriptionslaufzeit erbringt Talend an den Kunden folgende Supportleistungen in Verbindung mit dessen Nutzung der Talend Software und/oder des Cloud Services:

- Facilities for bug tracking, escalation of problems for priority attention, and access to community-supported FAQs and forums relating to the Talend Software and/or Cloud Service.
Einrichtungen zur Fehlerverfolgung, Eskalationsverfahren zur beschleunigten Problembearbeitung und Zugang zu den community- supported FAQs und Foren hinsichtlich der Talend Software und/oder des Cloud Services.
- Assistance with troubleshooting to diagnose and fix errors in the Talend Software and/or Cloud Service.
Unterstützung bei der Fehlersuche zur Diagnostizierung und Behebung von Fehlern in der Talend Software und/oder des Cloud Services.
- Access to the applicable Documentation for the Talend Software and/or Cloud Service.
Zugang zur jeweiligen Dokumentation für die Talend Software und/oder des Cloud Services.

5. **Exclusions from Support Services.** Support Services do not include: (a) support for incidents involving Talend Software and/or Cloud Service in evaluation or trial environments; (b) incidents involving End of Life Talend Software or Retired Talend Software beyond the applicable support period; (c) incidents involving Unsupported Code; (d) incidents involving altered or modified Talend Software, release candidate or milestone releases; (e) Talend Software not installed in a Supported Environment in accordance with the applicable Documentation; (f) incidents involving the use of Talend Software and/or Cloud Service inconsistent with applicable Documentation; or (g) where the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality or request for custom code development or debugging, system and/or network design, assistance for installation and/or migration, job optimization and responses regarding "how to questions".

Ausschluss von Supportleistungen. Supportleistungen umfassen nicht: (a) Support für Vorfälle betreffend Talend Software und/oder Cloud Service in der Evaluierungs- oder Erprobungsphase; (b) Vorfälle betreffend End-of-Life Talend Software oder Eingestellte Talend Software über die jeweilige Supportlaufzeit hinaus; (c) Vorfälle betreffend Nichtunterstütztem Code, (d) Vorfälle betreffend geänderter oder modifizierter Talend Software, Releasekandidaten oder Milestone-Releases; (e) nicht in einer unterstützten Umgebung der Dokumentation entsprechend installierte Talend Software; (f) Vorfälle betreffend die Nutzung der Talend Software und/oder des Cloud Services in Abweichung zur entsprechenden Dokumentation; oder (g) wo der Ursprung des Vorfalls nicht in einer Fehlfunktion liegt, sondern in fehlender Funktionalität oder Anforderung einer benutzerdefinierten Codeentwicklung oder Störungsbehebung, eines System- und/oder Netzwerk Designs, Hilfeleistung für Installation und/oder Migration, Arbeitsoptimierung und Antworten auf „How-to“-Fragen.

6. **Customer Responsibilities.** Customer shall provide reasonable cooperation and full information to Talend in order to receive the Support Services. **Verantwortlichkeiten des Kunden.** Der Kunde wird mit Talend in angemessenem Rahmen zusammenarbeiten und Talend sämtliche Informationen zur Verfügung stellen, die Talend für die Erbringung der Supportleistungen benötigt.

7. **Support Contacts.** Customer is entitled to allocate a limited number of authorized support contacts for the submission of support requests depending on the Support Level included in the Subscription as per the table below. Customer can nominate a "Super User" to add/remove registered contacts through the Talend Customer Portal. Support cases submitted by non-registered contacts will be declined by Talend and redirected to Customer's registered support contacts.

Ansprechpartner für Support. Der Kunde kann eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern bestimmen, die berechtigt sind, Anfragen für Supportleistungen abhängig von dem Support Level entsprechend der auf der untenstehenden Tabelle aufgeführten Subskription einzureichen. Der Kunde kann einen „Super User“ bezeichnen, der registrierte Ansprechpartner durch das Talend Kundenportal hinzufügen oder entfernen kann. Talend wird Anfragen von nichtregistrierten Ansprechpartnern ablehnen und an die registrierten Support-Ansprechpartner des Kunden weiterleiten.

Support Level:	Silver/Gold	Platinum	Mission Critical
Number of Contacts:	2 Support Contact	4 Support Contacts	8 Support Contacts
Anzahl Ansprechpartner:	2 Ansprechpartner	4 Ansprechpartner	8 Ansprechpartner

Customer will receive Support Services for support cases submitted via (a) email, phone, and the Talend Customer Portal, with respect to Talend Software, and (b) email, phone, the Talend Customer Portal, and chat, with respect to the Cloud Service.

Der Kunde erhält Supportleistungen für Supportfälle, die (a) für Talend Software per E-Mail, Telefon und das Talend Kundenportal bzw. (b) für den Talend Cloud Service per E-Mail, Telefon, das Talend Kundenportal und via Chat eingereicht wurden.

8. **Support Level Agreement.** Talend is committed to offering Support Services to its customers based on the response time guidelines indicated in the Response Time Table below. Response time depends on the support level (as further described below, "Silver", "Gold", "Platinum" or "Mission Critical", collectively, as applicable, the "Support Level") that Customer has purchased. Talend addresses problem resolutions through a number of mechanisms, including defining workarounds, developing Patches, updating the Cloud Service, or through an upcoming GA Talend Software or Cloud Service Client release based on issue severity and priority. If a defect is identified in GA Talend Software, Cloud Service Client, or Cloud Service, it will be logged by a Talend Technical Support representative, who will then coordinate with the maintenance team to address the issue. Scheduling of the defect resolution will be based on severity and priority. At Talend's discretion, a Patch may be delivered, in cases of high severity or significant impact to multiple customers, where a workaround is not available.

Support Level Vereinbarung. Talend verpflichtet sich, den Kunden die Supportdienste auf der Basis der Reaktionszeitrichtlinien zur Verfügung zu stellen, die in der Reaktionszeit- Tabelle unten angezeigt werden. Die Reaktionszeit hängt vom zutreffenden Supportlevel ab („Silber“, „Gold“, „Platinum“ oder „Mission Critical“, gemeinsam „Support Level“), den der Kunde erworben hat. Talend behandelt Problemlösungen durch eine Reihe von Mechanismen einschließlich Definieren von Workarounds, Entwicklung von Patches, Update des Cloud Services oder durch eine

bevorstehende GV Freigabe der Talend Software oder des Cloud Service Clients abhängig von Schwierigkeitsgrad des Problems und Priorität. Wenn ein Fehler bei der GV Talend Software, dem Cloud Service Client oder Cloud Service identifiziert wird, wird er vom Personal des Talend Kundendienstes protokolliert, das sich mit dem Entwicklungsteam abspricht, um das Problem zu beheben. Die Planung der Fehlerbehebung erfolgt auf der Basis von Schwierigkeitsgrad und Priorität. Ein Patch kann in Fällen von hohem Schwierigkeitsgrad oder wesentlicher Auswirkung auf mehrere Kunden zugestellt werden, wenn kein Workaround verfügbar ist.

If at any time, Customer feels it is not receiving a level of service that meets Customer's expectations, Customer may request Talend to escalate Customer's case or for Customer to be contacted by Talend Technical Support management. Any Customer requested escalation will receive direct management attention and consideration by Talend.

Wenn der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt das Gefühl hat, nicht den Serviceumfang zu erhalten, der seinen Erwartungen entspricht, kann er um Beschleunigung seines Falles ansuchen oder darum bitten, von Talends technischem Kundendienst- Management kontaktiert zu werden. Eine vom Kunden erbetene Beschleunigung erhält die direkte Aufmerksamkeit und Beachtung der Geschäftsleitung.

9. **Problem Severity.** Upon receipt of a support case submitted via the channels set out above, Talend will prioritize the support case in accordance with the table below. "Problem Severity" shall be defined jointly with Customer and supported by business cases where necessary. Problem Severity may be re-evaluated upon submission of a workaround.

Fehlerklassen für Probleme. Nach Empfang einer ordnungsgemäß über die oben beschriebenen Kanäle eingereichten Anfrage nach Supportleistungen priorisiert Talend diese den untenstehenden Richtlinien entsprechend. Die Festlegung der "Fehlerklasse" erfolgt gemeinsam mit dem Kunden und wird vom Kunden erforderlichenfalls durch die Übermittlung von Geschäftsvorfällen unterstützt. Die Fehlerklasse des Problems wird ggf. nach Unterbreiten eines Workarounds neu bewertet.

Problem Severity: Fehlerklasse:	Summary: Zusammenfassung:	Description: Beschreibung:
1-Blocker (S1):	Talend Software and/or Cloud Service are completely unusable. Talend Software und/oder Cloud Service sind völlig unbenutzbar.	A production system is down or rendered unusable with no available workaround. Business operations have been halted or substantially impacted. Ein Produktionssystem ist zusammengebrochen oder unbenutzbar, und kein Workaround ist verfügbar. Das Geschäft des Kunden ist unterbrochen oder wesentlich beeinträchtigt.
2-Critical (S2):	Use of the Talend Software and/or Cloud Service are significantly degraded. Benutzung der Talend Software und/oder des Cloud Service sind erheblich herabgesetzt.	A production system is functioning with significantly reduced capacity and no available workaround. Business operations can continue in a limited fashion. For development environments, an error is blocking further development work and putting a significant milestone or deadline at risk. Ein Produktionssystem funktioniert mit erheblich reduzierter Kapazität, und kein Workaround ist verfügbar. Das Geschäft des Kunden kann beschränkt weiterlaufen. Im Entwicklungsumfeld blockiert ein Fehler die weitere Entwicklungsarbeit und gefährdet eine(n) erhebliche(n) Milestone oder eine Deadline.
3-Major (S3):	Non-critical loss of Talend Software and/or Cloud Service functionality. Nicht-kritischer Verlust der Talend Software und/oder der Cloud Service Funktionalität	Partial, non-critical loss of Talend Software and/or Cloud Service functionality. Usage of Talend Software and/or Cloud Service are impaired but business operations can continue. Es kommt zu einem teilweisen, nicht-kritischen Verlust der Talend Software und/oder der Cloud Service Funktionalität. Die Benutzung der Talend Software und/oder des Cloud Services sind beeinträchtigt, aber die Geschäfte des Kunden können weitergeführt werden.
4-Minor (S4):	General usage question. Allgemeine Nutzungsfrage.	A general usage or how-to question. An error is cosmetic in nature or has minimal impact on business operations. Eine allgemeine Nutzungs- oder How-to Frage. Ein Fehler ist kosmetischer Natur oder hat geringfügige Auswirkungen auf die Geschäfte des Kunden.

10. **Response Time Table.** Talend will exercise good faith and commercially reasonable efforts to meet the following response times: **Reaktionszeit-Tabelle.** Talend wird sich in gutem Glauben und im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren pflichtgemäß bemühen, die folgenden Reaktionszeiten einzuhalten:

Support Level:	Silver/Gold*	Platinum**	Mission Critical
Support Availability: Verfügbarkeit:	Regional Business Hours coverage (see Section 11 below) Zu örtlichen Geschäftszeiten (siehe Abschnitt 11 unten)	Regional Business Hours coverage (see Section 11 below) Zu örtlichen Geschäftszeiten (siehe Abschnitt 11 unten)	Severity 1 : 24x7 Other Severities : 24x5 (week days only) Schweregrad 1: 24x7 Andere Schweregrade: 24x5 (nur Werkzeuge)
Phone:	Not Available Nicht verfügbar	Available Verfügbar	Available Verfügbar
Phone Ticket Acknowledgment (Severity 1 issues): Telefonticket Bestätigung (für Schwierigkeitsgrad 1)	Not Available Nicht verfügbar	2 hours 2 Stunden	1 hour 1 Stunde
Chat Issue Response Time (Cloud Service Only): Chat-Ticket Reaktionszeit:	4 hours 4 Stunden	2 hours 2 Stunden	1 hour 1 Stunde
Web Ticket Response Time (Severity 1 issues): Web-Ticket Reaktionszeit (für Schwierigkeitsgrad 1):	4 hours 4 Stunden	2 hours 2 Stunden	1 hour 1 Stunde
Targeted Environment: Zielgerichtete Umgebung:	Development Entwicklung	Development and Production Entwicklung und Produktion	Production Produktion



- * Includes Talend Stitch Standard Plan.
- * Einschließlich Talend Stitch Standard Plan.
- ** Includes Talend Stitch Enterprise Plan.
- ** Einschließlich Talend Stitch Enterprise Plan.

11. **Regional Business Hours.** Talend will provide Support via email and the Talend Customer Portal during the following regional business hours:
Örtliche Geschäftszeiten. Talend leistet Support per E-Mail und durch das Talend Kundenportal während der folgenden örtlichen Geschäftszeiten:

Region:	Support Availability: Support Verfügbarkeit:
US and Canada U.S.A. und Kanada	6:00 am to 5:00 pm Pacific Standard Time (or Daylight Time, as applicable) 6:00 – 17:00 Uhr Pacific Standard Time (oder Daylight Time, wenn anwendbar)
Europe, Middle East, and Africa Europa, Naher Osten und Afrika	9:00 am to 6:00 pm Central European Time 9:00 – 18:00 Uhr MEZ
Singapore	9:00 am to 5:00 pm Singapore Standard Time 9:00 – 17:00 Uhr Singapore Standard Time
Japan	9:00 am to 5:00 pm Japan Standard Time 9:00 – 17:00 Uhr Japan Standard Time
Australia	9:00 am to 5:00 pm Australian Eastern Time 9:00 – 17:00 Uhr Australian Standard Time
New Zealand	9:00 am to 5:00 pm New Zealand Standard Time 9:00 – 17:00 Uhr New Zealand Standard Time