

# Google Cloud-Dienste: Richtlinien für technische Supportdienste

Diese Richtlinien für technische Supportdienste („Richtlinien“) sind Teil der Vereinbarung (die „Vereinbarung“), in der Google dem Kunden die Google Cloud Platform und SecOps-Dienste bereitstellt (wie unter <https://cloud.google.com/terms/services> beschrieben). Begriffe, die in den Richtlinien verwendet, aber nicht definiert werden, haben die ihnen in der Vereinbarung zugeschriebene Bedeutung. Google bietet keine technischen Supportdienste („TSD“) für bestimmte Google Cloud Platform-Dienste und SecOps-Dienste an. Für einige Google Cloud Platform-Dienste, SecOps-Dienste und zugehörige Produkte gelten zusätzliche oder abweichende Bedingungen für den technischen Support, die im Absatz „Allgemeine Bedingungen für Supportdienste: Ausnahmen“ aufgeführt sind.

## Allgemeine Bedingungen für Supportdienste

1. Allgemeines. Im Rahmen des Erwerbs der Google Cloud Platform-Dienste durch den Kunden stellt Google dem Kunden den Basic Support (ehemals Bronze) zur Verfügung. Der Kunde kann gegen eine zusätzliche Gebühr weitere TSD bestellen.

2. Basic Support. Kunden erhalten automatisch Upgrades für Dienste und Wartungsupdates, Support bei Fragen zur Abrechnung und Zugriff auf Dokumente, Whitepapers, Online-Anleitungen zu Best Practices und Community-Foren.

3. Übermittlung von Supportanfragen.

3.1 *First-Line-Support*. Der Kunde stellt kundenseitigen Endnutzern Support der ersten Ebene bereit. Google bietet Support der zweiten Ebene nur für die vom Kunden designierten Kontakte an.

3.2 *Kundenseitige Bemühungen zur Fehlerbehebung*. Bevor der Kunde eine Anfrage an Google sendet, unternimmt er selbst angemessene Schritte, um Störungen, Programmfehler, Fehlfunktionen oder Netzwerkprobleme eigenständig zu beheben. Danach kann der Kunde eine Anfrage für TSD einreichen.

3.3 *Klassifizierung von Anfragen*. Der Kunde legt beim Senden von Anfragen eine Priorität von P1 bis P4 fest. Google wird die vom Kunden vorgenommene Prioritätsangabe überprüfen und kann diese neu einstufen, (a) wenn Google der Auffassung ist, dass die Einstufung unzutreffend ist, oder (b) wenn der Kunde – wie in Absatz 3.4 (Vorgehensweise bei der Bestätigung und Beantwortung von Anfragen) beschrieben – während der Bearbeitung einer Anfrage keine durchgehende Erreichbarkeit sicherstellt. Diese Festlegung durch Google ist endgültig und für den Kunden bindend. Wenn Google die Priorität gemäß Unterabsatz (b) ändert, wird die Neueinstufung rückgängig gemacht, sobald der Kunde wieder

wie in Absatz 3.4 („Vorgehensweise bei der Bestätigung und Beantwortung von Anfragen“) beschrieben für Google durchgängig erreichbar ist.

*3.4 Vorgehensweise bei der Bestätigung und Beantwortung von Anfragen.* Wenn der Kunde eine Anfrage einreicht, stellt er alle angeforderten Diagnosedaten bereit und unterstützt die Google-Supportmitarbeiter soweit erforderlich bei der Bearbeitung der Anfrage. Der Kunde muss die aktuellen Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer oder E-Mail-Adresse) der Personen angeben, die bei der Erhebung von Daten sowie beim Testen und Implementieren von Lösungen Unterstützung leisten können. Bei Anfragen der Prioritätsstufe P1 muss der Kunde durchgängig erreichbar sein, bis das Problem gelöst wurde. Nach der Lösung einer Anfrage kann der Kunde eine optionale Umfrage erhalten, um Google Feedback zur Bearbeitung der Supportanfrage zu geben.

*3.5 Bestätigung der Anfrage.* Google kann eine Anfrage durch eine Eingangsbestätigung beantworten. Der Kunde erkennt an und versteht, dass Google möglicherweise nicht in der Lage ist, jede Anfrage zu beantworten bzw. zu lösen.

*3.6 Feature Requests.* Wenn Google eine Anfrage als „Feature Request“ einordnet, wird diese Anfrage protokolliert und bei den Überlegungen für zukünftige Updates bzw. neue Dienstversionen berücksichtigt. Damit gilt die entsprechende Anfrage als abgeschlossen. Google ist nicht verpflichtet, auf Feature Requests zu reagieren oder angefragte Funktionen in künftigen Updates bzw. Versionen zu berücksichtigen.

*3.7 Anwendungen erstellen.* Google ist gemäß dieser Richtlinien nicht verpflichtet, (a) Softwareanwendungen zu schreiben, zu erstellen oder zu verbessern oder Code zu schreiben, um Anwendungen zu unterstützen; (b) die Dienste für den Kunden zu konfigurieren; oder (c) die Infrastruktur des Kunden zu entwerfen, zu erstellen oder zu überprüfen.

*3.8 Pre-General-Availability-Angebote.*

*a. Pre-GA-Angebote.* Google ist nicht verpflichtet, TSD für Pre-GA-Angebote (wie in den dienstspezifischen Nutzungsbedingungen definiert) oder Angebote mit Bezeichnungen wie „Vorabversion“, „Alphaversion“, „Betaversion“, „Experimentell“ oder einem ähnlichen Namen zur Verfügung zu stellen, wird aber Anfragen zu Pre-GA-Angeboten oder ähnlichen Angeboten im Einzelfall prüfen.

*b. Bedingungen für Pre-GA-Supportangebote.* Google kann dem Kunden technische Supportdienste oder Funktionen zur Verfügung stellen, bevor sie allgemein verfügbar (General Availability, GA) sind. Diese Angebote werden als „Vorabversion“, „Alphaversion“, „Betaversion“, „Experimentell“ oder mit einer ähnlichen Bezeichnung in der zugehörigen Dokumentation bzw. den zugehörigen Materialien gekennzeichnet oder sind noch nicht in diesen Richtlinien aufgeführt (zusammenfassend als „Pre-GA-Supportangebote“ bezeichnet). Obwohl Pre-GA-Supportangebote nicht zu den TSD zählen, unterliegt ihre Nutzung durch den Kunden den Bestimmungen dieser Richtlinien in der Fassung dieses Absatzes (Bedingungen für Pre-GA-Supportangebote) und allen zusätzlichen dem Kunden über das Google-Supporttool, das Bestellformular oder in einer anderen Form durch Google zur Verfügung gestellten Bestimmungen („Zusatzbedingungen für Pre-GA-Support“). Im Falle widersprüchlicher Bestimmungen zwischen diesen Richtlinien und den zusätzlichen Bedingungen für Pre-GA-Support haben letztere Vorrang.

1. Pre-GA-Supportangebote können jederzeit ohne vorherige schriftliche Ankündigung gegenüber dem Kunden geändert, gesperrt oder eingestellt werden.

2. Der Kunde hat die Möglichkeit, Feedback und Vorschläge zu den Pre-GA-Supportangeboten an Google zu senden („Pre-GA-Supportfeedback“). In diesem Fall können Google und dessen verbundene Unternehmen das Pre-GA-Supportfeedback ohne Einschränkung und ohne Verpflichtung gegenüber dem Kunden verwenden. Ausgenommen hiervon ist Pre-GA-Supportfeedback, das vertrauliche Informationen von Kunden enthält und entsprechend gekennzeichnet ist.

3. Die in diesen Richtlinien beschriebenen angestrebten Zielreaktionszeiten und verfügbaren Supportsprachen können für Pre-GA-Supportangebote abweichen oder nicht verfügbar sein.

4. Supportzugriff.

4.1 *Designierte Kontakte festlegen.* Vom Kunden bestimmte Supportadministratoren können designierte Kontakte zu ihrem Konto hinzufügen. Ausschließlich im Zusammenhang mit Silber-, Gold- und Platin-TSD gilt: Wenn der Kunde seine designierten Kontakte ändern möchte, muss er Google mindestens fünf Arbeitstage vor der geplanten Änderung über das Google-Supporttool benachrichtigen, soweit anwendbar.

4.2. *Supportzeiten und angestrebte Erstreaktionszeiten.* Google wird Anfragen während der Servicezeiten und gemäß den jeweils anwendbaren angestrebten Erstreaktionszeiten für jede Supportstufe bearbeiten, sofern in diesen Richtlinien nicht anders angegeben. Alle Anfragen, die außerhalb der Servicezeiten eingehen, werden am folgenden Arbeitstag protokolliert und bearbeitet.

4.3. *Einhaltung anwendbarer Gesetze.* Google stellt keine technischen Supportdienste bereit, wenn dies durch anwendbare Gesetze untersagt ist.

5. *Wartung.* Zur Gewährleistung einer optimalen Leistung der Dienste führt Google regelmäßig Wartungen aus. In den meisten Fällen werden die Verfügbarkeit und Funktionalität der Dienste dadurch nicht oder nur geringfügig beeinträchtigt. Wenn Google davon ausgeht, dass eine geplante Wartung die Verfügbarkeit oder Funktionalität der Dienste beeinträchtigt, werden seitens Google in wirtschaftlich angemessener Weise Anstrengungen unternommen, um die Wartung mindestens sieben Tage im Voraus anzukündigen. Darüber hinaus kann Google im Notfall jederzeit ungeplante Wartungsarbeiten ausführen. Wenn Google davon ausgeht, dass eine solche Wartung die Verfügbarkeit oder Funktionalität der Dienste beeinträchtigt, werden seitens Google in wirtschaftlich angemessener Weise Anstrengungen unternommen, um die Wartung im Voraus anzukündigen. Die oben genannten Wartungsankündigungen erfolgen über das Google-Supporttool oder per E-Mail an die E-Mail-Benachrichtigungsadresse.

6. *Sprachunterstützung.* Jeglicher Support durch Google wird gemäß diesen Richtlinien in englischer Sprache geleistet, sofern unter <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours> nicht anders angegeben.

7. *Technical Account Management (TAM).* Im Rahmen der Platin-, Enterprise- und Premium-Supportangebote erhält der Kunde Zugang zu Technical Account Management-Diensten für:  
a) Unterstützung des Kunden bei der Entwicklung einer Strategie in Bezug auf die Dienste,

b) Best-Practices-Anleitungen für die Implementierung und Nutzung der Dienste und c) Bearbeitung von Eskalationen an den technischen Support und Koordinierung mit entsprechenden Google-Experten zur Beantwortung technischer Anfragen in Bezug auf die Dienste.

8. Professionelle Dienstleistungen. Zusätzlich zu den oben beschriebenen Support- und Wartungsdiensten kann Google dem Kunden im Rahmen dieser Richtlinien gemäß einem von Google und dem Kunden ausgefüllten Bestellformular und den mit den Diensten verknüpften Datenblättern eingeschränkt Beratungsdienste anbieten. Es können zusätzliche Gebühren anfallen. Beratungsdienste sind lediglich Empfehlungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, welche Ergebnisse erzielt werden, wenn er Empfehlungen von Google umsetzt. Google kann dem Kunden Empfehlungen in Form eines Arbeitspapiers oder Berichts liefern, die der Kunde für seine internen Geschäftszwecke verwenden, ändern und reproduzieren darf. Google lizenziert kein geistiges Eigentum an Kunden als Teil der Beratungsdienste, die gemäß diesen Richtlinien bereitgestellt werden. Alle anderen Beratungs-, Experten- oder Implementierungsdienste unterliegen den Bedingungen einer separaten Vereinbarung zwischen Google und dem Kunden.

9. Kooperativer Support. In Anerkennung dessen, dass der Kunde Dienste bereitstellen und nutzen kann, die in Verbindung mit oder basierend auf einer Vielzahl von Hardware- und Softwarekomponenten sowie Computing-Plattformen von Drittanbietern angeboten werden, kann die Bearbeitung von Anfragen manchmal die Mitwirkung von externen Technologiepartnern (Drittanbietern) erfordern, die mit Google zusammengearbeitet haben, um Technologien anzubieten, die in Verbindung mit den Diensten genutzt werden können (solche Anbieter werden als „kooperative Supportpartner“ bezeichnet). Google wird nach eigenem angemessenem Ermessen dem Kunden alle Anfragen offenlegen, die die Mitwirkung eines oder mehrerer kooperativer Supportpartner erfordern. Google kann kooperative Supportpartner in die Supportkommunikation mit Kunden einbeziehen oder im Namen der Kunden mit dem kooperativen Supportpartner kommunizieren. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:

9.1 Der Kunde kann nur dann Support von einem kooperativen Supportpartner erhalten, wenn er eine gültige Supportvereinbarung mit diesem kooperativen Supportpartner hat. Weder diese Richtlinien noch die Vereinbarung geben dem Kunden das Recht, Supportdienste von kooperativen Supportpartnern zu erhalten.

9.2 Google wird kooperative Supportpartner in die direkte Supportkommunikation mit Kunden einbeziehen oder im Namen des Kunden mit dem kooperativen Supportpartner kommunizieren, und zwar ausschließlich auf Anweisung des Kunden und nur nach dessen Zustimmung.

9.3 Wenn der Kunde einwilligt, einen kooperativen Supportpartner in eine laufende Supportanfrage einzubeziehen, gilt Folgendes:

a. Der Kunde stimmt zu, dass Google diesem kooperativen Supportpartner Informationen zur Verfügung stellt, die Google für die Anfrage relevant hält, wie den Namen des Kunden, Kontaktdaten und eine Beschreibung der Anfrage.

b. Der kooperative Supportpartner tritt als selbständiger Auftragnehmer des Kunden und nicht von Google auf; und

c. Der kooperative Supportpartner, nicht Google, ist allein verantwortlich für die Verarbeitung und Nutzung aller Informationen, die diesem kooperativen Supportpartner im Rahmen der Bereitstellung von Supportdiensten zur Verfügung gestellt werden.

10. Kunde eines Resellers. Ein Kunde (ein „Kunde eines Resellers“) eines von Google autorisierten, nicht verbundenen Google Cloud Platform-Resellers (ein „Reseller“) kann von Google bereitgestellte technische Supportdienste erwerben, die für den Weiterverkauf über den Reseller zugelassen und aktiviert sind („weiterverkaufte TSD“), vorausgesetzt, dass:

10.1 die Preise und Gebühren für weiterverkaufte TSD sowie die anwendbaren Bedingungen für die Nutzung der weiterverkauften TSD durch den Kunden eines Resellers zwischen dem Reseller und dem Kunden eines Resellers vereinbart werden;

10.2 alle Zahlungen für weiterverkaufte TSD direkt an den Reseller gemäß der anwendbaren Vereinbarung des Kunden eines Resellers mit dem Reseller erfolgen; und

10.3 Google dem Kunden eines Resellers keinen Support bei Fragen zur Abrechnung der Dienste zur Verfügung stellt.

11. Support für Chrome. Wenn ein Kunde den erweiterten Support oder Premium-Support erwirbt, beantworten Google-Supportmitarbeiter auch Anfragen in Bezug auf die Installation von Chrome, die Hauptfunktionen von Chrome, die Sicherheit bei Chrome, Verwaltungsrichtlinien und die Interoperabilität von Chrome mit den Diensten auf unterstützten Plattformen, gemäß den vorliegenden Richtlinien. Google behält sich das Recht vor, anderweitige technische Anfragen in Bezug auf Chrome nicht zu beantworten, insbesondere Fragen zu Darstellungsproblemen für konkrete Webseiten, zu technischen Problemen in Verbindung mit dem jeweiligen Betriebssystem sowie zu Gerätetreiber- oder Druckerproblemen. Sollte Google eine Codeänderung an Chrome vornehmen, um ein technisches Problem zu beheben, wird diese in einer späteren Version berücksichtigt, nicht aber nachträglich in früheren Versionen von Chrome.

12. Ausnahmen. Ungeachtet anderweitiger Bestimmungen in der Vereinbarung oder diesen Richtlinien stellt Google keine TSD für Looker Studio (ausgenommen Looker Studio Pro), Mandiant Managed Services, Mandiant Consulting Services, Expertise on Demand, SecOps-Schulungsdienste sowie Security Customer Success Services bereit.

Google bietet Comprehensive Support for Looker (Google Cloud Core) an, wie unter <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive> beschrieben.

Für die folgenden Google Cloud Platform- und SecOps-Dienste bietet Google technischen Support zu separaten Bedingungen, die unter der entsprechenden URL aufgeführt sind:

**Dienst**

**Bedingungen für den technischen Support**

Cloud Identity

<https://cloud.google.com/terms/identity/tssg>

Apigee Edge\*\*

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support> („Apigee Edge TSDR“)

Mandiant Solutions (bei Kauf vor dem 14. Februar 2024)

<https://www.mandiant.com/support/programs>.

Google Threat Intelligence und VirusTotal (GTI)

<https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support>

Für die folgenden Google Cloud Platform-Dienste und zugehörigen Produkte bietet Google TSD gemäß diesen Richtlinien an, sofern nicht unter der entsprechenden URL etwas anderes angegeben ist:

**Dienst/Produkt**

**Bedingungen für den technischen Support**

Looker (Original)

<https://cloud.google.com/terms/tssg/looker>

Firebase

<https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase>

Apigee, Apigee Edge\*\*

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide> („Apigee Support Services Guide“)

Google Cloud Backup und DR

<https://cloud.google.com/terms/gcldr-services-guide>

\*\* TSD für bestehende Apigee Edge-Kunden, die Apigee Edge noch nicht verlängert haben, sodass ihr Support von diesen TSD (in der durch den Apigee Support Services Guide geänderten Fassung)

bereitgestellt wird, werden gemäß den Apigee Edge TSSG bereitgestellt. Für alle anderen Apigee Edge-Kunden werden die TSD gemäß diesen TSD (in der durch den Apigee Support Services Guide geänderten Fassung) bereitgestellt.

### 13. Weitere Definitionen.

13.1 „*Anwendung*“ hat die in der Vereinbarung beschriebene Bedeutung oder, falls keine solche Bedeutung beschrieben ist, die Bedeutung, die „Kundenanwendung“ in der Vereinbarung zugeschrieben wurde.

13.2 „*Arbeitstag*“ steht für jeden Tag während der Servicezeiten.

13.3 „*Chrome*“ bezeichnet den Google Chrome-Webbrowser, der von Google für unterstützte Plattformen veröffentlicht wird und zum Download unter <https://www.google.com/chrome/> oder als Installationsprogramm unter <https://chromeenterprise.google/browser/> oder einer sonstigen von Google angegebenen URL bereitgestellt wird.

13.4 „*Hauptfunktionen von Chrome*“ bezeichnet die Funktionen der jeweils aktuellen Chrome-Browserversion unter Ausschluss von Google Chrome-Erweiterungen und Google Play.

13.5 „*Endnutzer des Kunden*“ hat die in der Vereinbarung beschriebene Bedeutung oder, falls keine solche Bedeutung beschrieben ist, die Bedeutung, die „Endnutzer“ in der Vereinbarung zugeschrieben wurde.

13.6 „*Designierte Kontakte*“ bezeichnet Administratoren oder technische Mitarbeiter, die vom Kunden oder Reseller (wenn der Kunde als Kunde eines Resellers auf die TSD zugreift) benannt wurden und Google kontaktieren dürfen, um technischen Support anzufordern.

13.7 „*Feature Request*“ bezeichnet eine Anfrage eines designierten Kontakts bezüglich der Implementierung einer neuen Dienstfunktion oder der Erweiterung einer vorhandenen Dienstfunktion, die bei den Diensten derzeit nicht verfügbar ist.

13.8 „*Google-Supportmitarbeiter*“ bezeichnet die Google-Ansprechpartner, die für die Bearbeitung technischer Supportanfragen zuständig sind.

13.9 „*Google-Supporttool*“ bezeichnet die Admin-Konsole oder ein Supporttool, das unter einer von Google bereitgestellten URL (in der jeweils aktuellen Fassung) zu finden ist.

13.10 „*Servicezeiten*“ bezeichnet den Zeitraum von Sonntag 17:00 Uhr bis Freitag 17:00 Uhr in der Zeitzone „Pacific Time“, mit Ausnahme von Feiertagen in Ortszeit für jede in der Admin-Konsole dokumentierte Region.

13.11 „*Wartung*“ bezeichnet Wartungsarbeiten an der Hardware oder Software, die zur Bereitstellung der Dienste verwendet wird.

13.12 „*E-Mail-Benachrichtigungsadresse*“ hat die im Zusatz zur Verarbeitung von Cloud-Daten verwendete Bedeutung.

13.13 „P0“ steht für Auswirkungen auf Betriebsumgebungen, die für die Unterstützung der Mission-Critical Services bereitgestellt wurden.

13.14 „P1“ steht für kritische Auswirkung – Dienstnutzung in Produktion nicht möglich.

13.15 „P2“ steht für starke Auswirkung – Dienstnutzung stark eingeschränkt.

13.16 „P3“ steht für mittlere Auswirkung – Dienstnutzung teilweise eingeschränkt.

13.17 „P4“ steht für geringe Auswirkung – Dienst vollständig nutzbar.

13.18 „Priorität“ bedeutet P0, P1, P2, P3 oder P4, je nachdem, wie stark sich eine Anfrage auf den Betrieb des Kunden auswirkt, und wird verwendet, um die angestrebten Erstreaktionszeiten festzulegen.

13.19 „Anfrage“ bezeichnet die Anfrage für technischen Support eines designierten Kontakts an Google-Supportmitarbeiter zur Lösung einer Frage oder Meldung eines Problems in Bezug auf die Dienste, Chrome oder die Hauptfunktionen von Chrome, soweit anwendbar.

13.20 „Anfrage“ hat die Bedeutung, die in Absatz 10 (Kunde eines Resellers) in den Allgemeinen Bedingungen für Supportdienste dieser Richtlinien verwendet wird.

13.21 „Supportrolle“ steht für die Supportstufe, die für einen designierten Kontakt im Rahmen des rollenbasierten Supports zur Verfügung steht, wie durch eine von zwei Stufen definiert („Entwicklung“ und „Produktion“) und wie vom Kunden gemäß Absatz 1 (Supportrollen) der Bedingungen für rollenbasierten Support festgelegt.

13.22 „Unterstützte Plattform“ steht für ein Betriebssystem und eine Version, die unter <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> aufgeführt sind und für die Chrome von Google veröffentlicht wurde. Google behält sich das Recht vor, auf Anfragen in Zusammenhang mit Vorabversionen von Chrome (auch als Beta- oder Entwicklerversionen oder als Testversionen bzw. „Canary“ bezeichnet) bzw. in Zusammenhang mit Funktionen in der Vorabversion nicht zu reagieren. ChromeOS ist nach diesen Richtlinien keine unterstützte Plattform; der technische Support und Hardware-Service von Google für ChromeOS unterliegt einer anderen Vereinbarung. Chrome Frame ist ein separates Produkt, das diesen Richtlinien nicht unterliegt.

13.23 „Mehrwert-Zusatzdienste“ sind zusätzlich TSD, die dem Kunden gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung stehen.

## Standardsupport

1. Standardsupport. Standardsupport umfasst eine unbegrenzte Anzahl designierter Kontakte.
2. Angestrebte Erstreaktionszeiten für Standardsupport.

## Priorität

## Angestrebte Erstreaktionszeiten während der Servicezeiten

P1

–

P2

4 Stunden

P3

8 Stunden

P4

8 Stunden

3. Anmeldung und Abmeldung für Standardsupport.

3.1 Für Standardsupport gilt eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des jeweiligen Kalendermonats.

3.2 Der Kunde kann sich vom Standardsupport über das Google-Supporttool abmelden. In diesem Fall gilt nach Ablauf des Kalendermonats der Basic Support. Führt der Kunde ein Upgrade des Standardsupports durch, werden die anwendbaren Gebühren für die neue Supportstufe ab dem Datum des Upgrades berechnet.

## Erweiterter Support und erweiterter Partner-basierter Support

In diesem Absatz (Erweiterter Support und erweiterter Partner-basierter Support), bedeutet „Kunde“ für den erweiterten Partner-basierten Support „Partner“ oder „Reseller“ (soweit anwendbar).

### 1. Erweiterter Support

1.1 Erweiterter Support umfasst eine unbegrenzte Anzahl designierter Kontakte.

1.2 *Mehrwert-Zusatzdienste*. Der Kunde kann die folgenden Mehrwert-Zusatzdienste gegen eine zusätzliche Gebühr erwerben. Der Kunde muss während der anwendbaren Laufzeit der Bestellung für jeden Mehrwert-Zusatzdienst ein gleichzeitiges Abo für erweiterten Support haben:

1.2.1 *Technical Account Advisor Service (TAAS)*. Der Kunde erhält Zugang zu einem Technical Account Advisor. TAAS umfasst: (a) begleitetes Support-Onboarding, (b) Anleitungen zu Best Practices für die Anfragebearbeitung, (c) Verwaltung von Eskalierungen beim technischen Support, (d) Prüfung von Betriebs- und Anfragemesswerten und (e) Empfehlungen für Schulungen und Optimierung der Dienste.

1.2.2 *Assured-Support im Rahmen des erweiterten Supports*. Google bietet TSD für Assured Workloads („Assured-Support“) gemäß den vom Kunden ausgewählten Einstellungen in der Admin-Konsole. Alle Anfragen für Assured-Support durch den Kunden müssen über die Option „Fall erstellen“ innerhalb des Google-Supporttools eingereicht werden und den Projektnamen (ID) im Feld „Projekt“ enthalten, der einem Assured Workloads-Projekt entspricht. Google bietet Assured-Support auf (a) Englisch, (b) Hebräisch für Assured Workloads in der Region Israel und (c) Japanisch für Assured Workloads in der Region Japan an. Solche Regionen sind in den jeweils anwendbaren Dokumenten zu Assured Workloads beschrieben.

1.2.3 *Planned Event Support (PES)*. Wenn der Kunde PES für ein Event erwerben möchte, muss er dies mindestens 30 Tage vor dem Event tun, damit eine angemessene Planung sichergestellt werden kann. Jedes Event darf maximal fünf Kalendertage dauern. Während jedes Events wird Google – ungeachtet von Absatz 2 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für den erweiterten Support) – auf P1-Anfragen, die im Zusammenhang mit dem Event stehen, mit einer angestrebten Erstreaktionszeit von 15 Minuten reagieren. Der Kunde kann PES für bis zu drei Events pro Kalenderjahr erwerben.

1.2.4 *Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner im Rahmen des erweiterten Supports*. Falls (i) der Kunde Kontrolle der Datenhoheit durch Partner verwendet und (ii) der Kunde erweiterten Support erworben hat, wird Google TSD für die in den dienstspezifischen Nutzungsbedingungen definierten relevanten Google Cloud-Kontrollen („Support für Kontrolle der Datenhoheit durch Partner“) gemäß den vom Kunden in der Admin-Konsole ausgewählten Sicherheitskontrollen bereitstellen. Alle Anfragen zum Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner müssen über die Option „Fall erstellen“ im Google-Supporttool eingereicht werden und den Projektnamen (ID) im Feld „Projekt“ enthalten, der einem Projekt zur Kontrolle der Datenhoheit durch Partner mit dem entsprechenden Partner für die Kontrolle der Datenhoheit entspricht. Google bietet den Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner nur auf Englisch an.

1.2.5 *Support bei Live-Events für CDN im Rahmen des erweiterten Supports*. Wenn der Kunde plant, ein Live-Event mit einem CDN-Dienst der Google Cloud Platform zu veranstalten („Live-Event“), und Live-Event-Support für dieses Event erwerben möchte, muss er dies mindestens 30 Tage vor dem Live-Event tun, damit eine angemessene Planung sichergestellt werden kann. Vor jedem Live-Event vereinbaren und dokumentieren Google und der Kunde einen Plan, der die Erfassung der Anforderungen, die Überprüfung der Architektur, Datenschwellenwerte und die Namen der designierten Ansprechpartner bei Google und dem Kunden umfassen. Während des Live-Events stellt Google dem Kunden Zugriff auf eine Videokonferenzbrücke mit Google-Supportmitarbeitern zur Verfügung. Jedes Live-Event ist auf 5 Stunden beschränkt. Während jedes Live-Events erstellt Google im Namen des Kunden P1-Supportanfragen, anstatt dass der Kunde eine Anfrage einreichen muss. Ungeachtet von Absatz 2 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für den erweiterten Support) wird Google auf solche Supportanfragen mit einer angestrebten Erstreaktionszeit von 5 Minuten ab der Erstellung der Anfrage reagieren. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Live-Events, die der Kunde pro Kalenderjahr erwerben kann. Google-Supportmitarbeiter leisten ausschließlich in englischer Sprache Support.

1.2.6 *Monitoring as a Service (MaaS) im Rahmen des erweiterten Supports*. Wenn der Kunde MaaS erwerben möchte, muss er das mindestens 30 Tage vor dem Beginn des angefragten Monitoringzeitraums tun. Vor dem Monitoringzeitraum vereinbaren und dokumentieren Google und der Kunde ausgewählte Kriterien für proaktive Benachrichtigungen. Google bietet proaktives Monitoring

der vereinbarten Benachrichtigungsschwellenwerte für die anwendbaren Dienste des Kunden. Google erstellt automatisch P1-Supportanfragen auf Basis der vereinbarten Benachrichtigungsschwellenwerte, ohne dass der Kunde eine Anfrage senden muss. Ungeachtet von Absatz 2 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für den erweiterten Support) wird Google auf solche Supportanfragen mit einer angestrebten Erstreaktionszeit von 5 Minuten ab der Erstellung der Anfrage reagieren. Google-Supportmitarbeiter leisten ausschließlich in englischer Sprache Support.

## 2. Erweiterter Partner-basierter Support.

2.1 Erweiterter Partner-basierter Support umfasst unbegrenzte designierte Kontakte.

2.2 *Mehrwert-Zusatzdienste*. Der Kunde kann die folgenden Mehrwertdienste gegen eine zusätzliche Gebühr erwerben. Der Kunde muss während der anwendbaren Laufzeit der Bestellung für jeden Mehrwert-Zusatzdienst ein gleichzeitiges Abo für erweiterten Partner-basierten Support haben:

2.2.1 *Partner Operations Management Service (POMS)*. Partner Operations Management Service (POMS) ist als Mehrwert-Zusatzdienst im Rahmen des erweiterten Partner-basierten Supports verfügbar. POMS umfasst: (a) Unterstützung bei der Entwicklung einer Cloud-Strategie in Bezug auf die Dienste, (b) Best-Practices-Anleitung zur Implementierung und Durchführung der Strategie in Zusammenarbeit mit dem Google Cloud-Support und (c) Verwaltung von Eskalationen an den technischen Support und Koordinierung mit entsprechenden Google-Experten zur Beantwortung technischer Anfragen in Bezug auf die Dienste. Zusätzlicher Zugang zum Partner Operations Management Service kann gegen zusätzliche Gebühren und zu zusätzlichen Bedingungen erworben werden. Für jeden zusätzlichen oder fortgesetzten Zugang zum Partner Operations Management Service muss der Kunde ein gleichzeitiges Abo für den erweiterten Partner-basierten Support haben, soweit anwendbar.

## 3. Angestrebte Erstreaktionszeiten für erweiterten Support.

### Priorität

### Angestrebte Erstreaktionszeiten

P1

1 Stunde

P2

4 Stunden

P3

8 Stunden\*

\* während der Servicezeiten

4. Anmeldung und Abmeldung für erweiterten Support und erweiterten Partner-basierten Support.

4.1 Erweiterter Support und erweiterter Partner-basierter Support erfordern eine Mindestvertragsdauer, wie im anwendbaren Bestellformular dargelegt.

4.2. Der Kunde kann sich vom erweiterten Support oder dem erweiterten Partner-basierten Support abmelden, indem er Google schriftlich oder über das Google-Supporttool benachrichtigt; soweit anwendbar. In diesem Fall gilt nach Ablauf der anwendbaren Mindestlaufzeit der Basic Support. Wenn der Kunde sich für eine andere Supportstufe als Basic Support anmeldet, werden die anwendbaren Gebühren für die neue Supportstufe ab dem Datum dieser neuen Anmeldung berechnet.

## Premium-Support, Partner-basierter Premium-Support und Tech Partner Premium-Support

In diesem Absatz (Premium-Support, Partner-basierter Premium-Support und Tech Partner Premium-Support) bedeutet jeder Verweis auf „Kunde“ im Zusammenhang mit dem Partner-basierten Premium-Support „Partner“ oder „Reseller“ (soweit anwendbar).

1. Premium-Support.

1.1 Premium-Support umfasst unbegrenzte designierte Kontakte.

1.2 Premium-Support umfasst Support durch das Technical Account Management von Google, wie in Absatz 7 der Allgemeinen Bedingungen für Supportdienste (Technical Account Management) beschrieben.

1.3 *Mehrwert-Zusatzdienste*. Der Kunde kann die folgenden Mehrwertdienste für den Premium-Support gegen eine zusätzliche Gebühr erwerben. Der Kunde muss während der anwendbaren Laufzeit der Bestellung für jeden Mehrwert-Zusatzdienst ein gleichzeitiges Abo für Premium-Support haben:

1.3.1 *Assured-Support im Rahmen des Premium-Supports*. Google bietet TSD für Assured Workloads („Assured-Support“) gemäß den vom Kunden ausgewählten Einstellungen in der Admin-Konsole. Alle Anfragen für Assured-Support durch den Kunden müssen über die Option „Fall erstellen“ innerhalb des Google-Supporttools eingereicht werden und den Projektnamen (ID) im Feld „Projekt“ enthalten, der einem Assured Workloads-Projekt entspricht. Google bietet Assured-Support auf (a) Englisch, (b) Hebräisch für Assured Workloads in der Region Israel und (c) Japanisch für Assured Workloads in der Region Japan an. Solche Regionen sind in den jeweils anwendbaren Dokumenten zu Assured Workloads beschrieben.

1.3.2 *Mission-Critical Services (MCS)*. Google bietet eine angestrebte Erstreaktionszeit von 5 Minuten für PO-Anfragen für Betriebsumgebungen an, die für den Support von MCS bereitgestellt wurden, wie

in der Tabelle in Absatz 3 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für Premium-Support und Partner-basierten Premium-Support) angegeben. Google bietet TSD für MCS nur auf Englisch an.

1.3.3 *Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner im Rahmen des Premium-Supports.* Falls (i) der Kunde Kontrolle der Datenhoheit durch Partner verwendet und (ii) der Kunde Premium-Support erworben hat, wird Google TSD für die in den dienstspezifischen Nutzungsbedingungen definierten relevanten Google-Cloud-Kontrollen („Kontrolle der Datenhoheit durch Partnersupport“) gemäß den vom Kunden in der Admin-Konsole ausgewählten Sicherheitskontrollen bereitstellen. Alle Anfragen des Kunden zum Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner müssen über die Option „Fall erstellen“ im Google-Supporttool eingereicht werden und den Projektnamen (ID) im Feld „Projekt“ enthalten, der einem Projekt zur Kontrolle der Datenhoheit durch Partner mit dem entsprechenden Partner für die Kontrolle der Datenhoheit entspricht. Google bietet den Support für die Kontrolle der Datenhoheit durch Partner nur auf Englisch an.

1.3.4 *Support bei Live-Events für CDN im Rahmen des Premium-Supports.* Wenn der Kunde plant, ein Live-Event mit einem CDN-Dienst der Google Cloud Platform zu veranstalten („Live-Event“), und Live-Event-Support für dieses Event erwerben möchte, muss er dies mindestens 30 Tage vor dem Live-Event tun, damit eine angemessene Planung sichergestellt werden kann. Vor jedem Live-Event vereinbaren und dokumentieren Google und der Kunde einen Plan, der die Erfassung der Anforderungen, die Überprüfung der Architektur, Datenschwellenwerte und die Namen der designierten Ansprechpartner bei Google und dem Kunden umfassen. Während des Live-Events stellt Google dem Kunden Zugriff auf eine Videokonferenzbrücke mit Google-Supportmitarbeitern zur Verfügung. Jedes Live-Event ist auf 5 Stunden beschränkt. Während jedes Live-Events erstellt Google im Namen des Kunden P1-Supportanfragen, anstatt dass der Kunde eine Anfrage einreichen muss. Unabhängig von Absatz 3 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für Premium-Support, Partner-basierten Premium-Support und Tech Partner Premium-Support) unten wird Google auf solche Supportanfragen mit einer angestrebten Erstreaktionszeit von 5 Minuten nach Erstellung der Anfrage reagieren. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Live-Events, die der Kunde pro Kalenderjahr erwerben kann. Google-Supportmitarbeiter leisten ausschließlich in englischer Sprache Support.

1.3.5 *Monitoring as a Service (MaaS) im Rahmen des Premium-Supports.* Wenn der Kunde MaaS erwerben möchte, muss er das mindestens 30 Tage vor dem Beginn des angefragten Monitoringzeitraums tun. Vor dem Monitoringzeitraum vereinbaren und dokumentieren Google und der Kunde ausgewählte Kriterien für proaktive Benachrichtigungen. Google bietet proaktives Monitoring der vereinbarten Benachrichtigungsschwellenwerte für die anwendbaren Dienste des Kunden. Google erstellt automatisch P1-Supportanfragen auf Basis der vereinbarten Benachrichtigungsschwellenwerte, ohne dass der Kunde eine Anfrage senden muss. Unabhängig von Absatz 3 (Angestrebte Erstreaktionszeiten für Premium-Support, Partner-basierten Premium-Support und Tech Partner Premium-Support) unten wird Google auf solche Supportanfragen mit einer angestrebten Erstreaktionszeit von 5 Minuten nach Erstellung der Anfrage reagieren. Google-Supportmitarbeiter leisten ausschließlich in englischer Sprache Support.

2. Partner-basierter Premium-Support und Tech Partner Premium-Support.

2.1 Partner-basierter Premium-Support und Tech Partner Premium-Support umfassen unbegrenzte designierte Kontakte.

2.2 *Partner Operations Management Service (POMS)*. Als Teil des Partner-basierten Premium-Supports und des Tech Partner Premium-Supports erhält der Kunde Zugang zum Partner Operations Management Service (POMS). POMS umfasst: (a) Unterstützung bei der Entwicklung einer Cloud-Strategie in Bezug auf die Dienste, (b) Best-Practices-Anleitung zur Implementierung und Durchführung der Strategie in Zusammenarbeit mit dem Google Cloud-Support und (c) Verwaltung von Eskalationen an den technischen Support und Koordinierung mit entsprechenden Google-Experten zur Beantwortung technischer Anfragen in Bezug auf die Dienste. Zusätzlicher Zugang zum Partner Operations Management Service kann gegen zusätzliche Gebühren und zu zusätzlichen Bedingungen erworben werden. Für jeden zusätzlichen oder fortgesetzten Zugang zum Partner Operations Management Service muss der Kunde ein gleichzeitiges Abo für den Partner-basierten Premium-Support oder Tech Partner Premium-Support haben, soweit anwendbar.

3. Angestrebte Erstreaktionszeiten für Premium-Support, Partner-basierten Premium-Support und Tech Partner Premium-Support

#### **Priorität**

#### **Angestrebte Erstreaktionszeiten**

P0

5 Minuten (nur Premium-Support mit MCS)

P1

15 Minuten

P2

2 Stunden

P3

4 Stunden\*

P4

8 Stunden\*

\* während der Servicezeiten

4. Support vor Ort im Rahmen des Premium-Supports.

Google kann nach eigenem Ermessen und mit Genehmigung des Kunden Google-Supportmitarbeiter vor Ort entsenden, um ein Problem zu lösen, das nicht durch Remotezugriff behoben werden kann. Google-Supportmitarbeiter, die am Kundenstandort Support leisten, halten sich an alle angemessenen

vor Ort geltenden Richtlinien und Verfahren des Kunden. Diese sind Google vorab schriftlich mitzuteilen.

5. Anmeldung und Abmeldung für den Premium-Support, Partner-basierten Premium-Support und Tech Partner Premium-Support.

5.1 Premium Support, Partner-basierter Premium-Support und Tech Partner Premium-Support erfordern eine Gebührensicherung für mindestens ein Jahr ab dem Datum der Anmeldung des Kunden.

5.2 Der Kunde kann sich vom Premium-Support, dem Partner-basierten Premium-Support oder dem Tech Partner Premium-Support jederzeit durch schriftliche Benachrichtigung an Google abmelden. Eine solche Abmeldung wird wirksam, und die anwendbaren Gebühren für die herabgestufte Supportstufe des Kunden werden ab dem späteren der folgenden Zeitpunkte berechnet: (a) dem Datum der Abmeldung oder (b) dem ersten Arbeitstag nach dem 1-jährigen Jahrestag der Anmeldung des Kunden für den Premium-Support, den Partner-basierten Premium-Support oder den Tech Partner Premium-Support. Mit der Abmeldung des Premium-Supports erfolgt automatisch die Abmeldung aller Mehrwert-Zusatzdienste.

5.3 Die Absätze 5.1. und 5.2. oben sind nicht anwendbar, wenn der Kunde bereits Platin- oder Enterprise Support-Kunde ist. Stattdessen gilt die Mindestlaufzeit des aktuellen Platin- oder Enterprise Support-Bestellformulars des Kunden für die Nutzung des Premium-Supports, des Partner-basierten Premium-Supports oder des Tech Partner Premium-Supports bis zum Ablauf dieses Bestellformulars.

## [Alte Version] Support für Silber-, Gold- und Platin-Angebote

1. Silber Die Supportstufe „Silber“ umfasst alle Leistungen des Basic Supports sowie zusätzlich die Möglichkeit, bei Fragen zur Dienstfunktionalität Supportanfragen zu stellen, Best-Practices-Anleitung zur Vorgehensweise bei Entwurfsarbeiten mit den Diensten, Fehlerberichte für Dienste sowie bis zu 2 designierte Kontakte.
2. Gold. Die Supportstufe „Gold“ umfasst alle Leistungen der Stufe „Silber“ sowie zusätzlich Beratung zur Anwendungsentwicklung und spezifische Anleitung zur Vorgehensweise bei Entwurfsarbeiten mit den Diensten für den vom Kunden genannten Anwendungsfall sowie bis zu 5 designierte Kontakte.
3. Platin. Die Supportstufe „Platin“ umfasst alle Leistungen der Stufe „Gold“ sowie zusätzlich eine unbegrenzte Anzahl an designierten Kontakten und Zugang zum Technical Account Management-Team von Google, wie in den Allgemeinen Bedingungen für Supportdienste in Absatz 7 (Technical Account Management) beschrieben.
4. Angestrebte Erstreaktionszeiten für Silber-, Gold- und Platin-Support.

**Priorität**

**Angestrebte Erstreaktionszeiten**

	Silber	Gold	Platin
P1	4 Stunden*	1 Stunde	15 Minuten
P2	8 Stunden*	4 Stunden*	4 Stunden*
P3	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*
P4	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*

\* während der Servicezeiten

5. Prioritätsfestlegungen. Ungeachtet Absatz 3.3 (Klassifizierung von Anfragen) der Allgemeinen Bedingungen für Supportdienste dieser Richtlinien informiert Google den Kunden in seiner Antwort auf die Supportanfrage über jede Änderung der Prioritätsfestlegung des Kunden. Der Kunde kann solche Reklassifizierungen über jeden verfügbaren Supportkanal beim Supportmanagement von Google anfechten und eine Überprüfung beantragen.

## [Alte Version] Rollenbasierter Support

1. Supportrollen. Google stellt dem Kunden technischen Support über seine designierten Kontakte gemäß der festgelegten Supportrolle folgendermaßen bereit:

1.1 *Entwicklung*. Die Supportrolle „Entwicklung“ umfasst alle Leistungen des Basic Supports sowie zusätzlich die Möglichkeit, Supportanfragen zur Dienstfunktionalität einzureichen, Best-Practices-Anleitung zur Vorgehensweise bei Entwurfsarbeiten mit den Diensten und Fehlerberichte für Dienste.

1.2 *Produktion*. Die Supportrolle „Produktion“ umfasst alle Leistungen der Supportrolle „Entwicklung“ sowie zusätzlich eingeschränkte Anleitung zur Vorgehensweise bei Entwurfsarbeiten mit den Diensten für geplante Anwendungsfälle des Kunden.

2. Angestrebte Erstreaktionszeiten für rollenbasierten Support.

**Priorität****Angestrebte Erstreaktionszeiten**

	Entwicklung	Produktion
P1	–	1 Stunde
P2	4 Stunden*	4 Stunden*
P3	8 Stunden*	8 Stunden*
P4	8 Stunden*	8 Stunden*

\* während der Servicezeiten

3. Upgrade/Downgrade von Supportrollen im rollenbasierten Support Für alle Supportrollen ist eine Gebührensicherung für mindestens 30 Tage erforderlich.

3.1 *Upgrades*: Der Kunde kann eine Supportrolle für einen designierten Kontakt jederzeit festlegen oder hochstufen. Wenn der Kunde eine Supportrolle für einen designierten Kontakt festlegt oder hochstuft, werden die anwendbaren Gebühren in diesem Monat anteilig berechnet und zu Beginn des Folgemonats automatisch verlängert. Der Kunde kann eine Supportrolle für einen designierten Kontakt jederzeit hochstufen. Die anwendbaren Gebühren für diese hochgestufte Supportrolle werden unter Verwendung der hochgestuften Rate ab dem Tag berechnet, an dem das Upgrade verarbeitet wird.

3.2 *Downgrades*. Der Kunde kann eine Supportrolle für einen designierten Kontakt jederzeit herabstufen oder entfernen. Das Inkrafttreten dieses Downgrades oder dieser Entfernung und die Berechnung der anwendbaren Gebühren unter Verwendung des herabgestuften Betrags für diese herabgestufte oder entfernte Supportrolle erfolgt ab (a) dem Datum dieses Downgrades oder dieser Entfernung und (b) 30 Tage nachdem die Supportrolle für den designierten Kontakt zuletzt geändert wurde, je nachdem, welches Datum später ist. Die anwendbaren Gebühren werden zu Beginn des Monats, der auf dieses Downgrade oder diese Entfernung folgt, automatisch verlängert.

[\[Alte Version\] Enterprise Support](#)

## 1. Enterprise Support

1.1 Das Enterprise Support-Angebot umfasst unbegrenzte designierte Kontakte, jeweils mit der vom Kunden gewählten Supportrolle. Die Supportstufe „Geschäftskritisch“ steht nur Kunden zur Verfügung, die sich für den Enterprise Support angemeldet haben.

1.2 Wenn sich der Kunde für das Enterprise Support-Programm angemeldet hat, kann er die Rolle „Geschäftskritisch“ jedem seiner unbegrenzten designierten Kontakte zuweisen.

## 2. Angestrebte Erstreaktionszeiten für Enterprise Support.

### **Priorität**

P1

P2

P3

P4

### **Angestrebte Erstreaktionszeiten während der Servicezeiten**

15 Minuten, rund um die Uhr

4 Stunden, rund um die Uhr

8 Stunden

8 Stunden

3. Das Enterprise Support-Angebot umfasst Support des Technical Account Management-Teams von Google wie in Absatz 7 der Allgemeinen Bedingungen für Supportdienste beschrieben.

4. Support vor Ort. Google kann nach eigenem Ermessen und mit Genehmigung des Kunden Google-Supportmitarbeiter vor Ort entsenden, um ein Problem zu lösen, das nicht durch Remotezugriff behoben werden kann. Google-Supportmitarbeiter, die am Kundenstandort Support leisten, halten sich an alle angemessenen vor Ort geltenden Richtlinien und Verfahren des Kunden. Diese sind Google vorab schriftlich mitzuteilen.

## 5. Anmeldung und Abmeldung.

5.1 Für das Enterprise Support-Programm ist eine Gebührensicherung für mindestens 1 Jahr ab dem Datum der Anmeldung durch den Kunden erforderlich.

5.2 Der Kunde kann sich jederzeit vom Enterprise Support-Programm abmelden, indem er Google schriftlich benachrichtigt. Das Inkrafttreten dieser Abmeldung und die Berechnung der anwendbaren Gebühren unter Verwendung des herabgestuften Betrags für die herabgestuften Supportrollen des Kunden erfolgt ab (a) dem Datum dieser Abmeldung und (b) dem Arbeitstag, der auf den 1-jährigen Jahrestag der Anmeldung des Kunden für Enterprise Support folgt, je nachdem, welches Datum später ist.

5.3 Die Absätze 5.1 und 5.2 oben sind nicht anwendbar, wenn der Kunde bereits Platin-Support-Kunde ist. Stattdessen gilt das aktuelle Bestellformular für den Platin-Support des Kunden für die Nutzung des Enterprise Supports bis zum Ablauf dieses Bestellformulars.

Vorherige Versionen *(Zuletzt geändert am 1. Juli 2025)*

[30. Oktober 2024](#) [8. Juli 2024](#) [28. März 2024](#) [25. Januar 2024](#) [14. Dezember 2023](#) [26. Oktober 2023](#)  
[13. September 2023](#) [8. Mai 2023](#) [30. März 2023](#) [27. März 2023](#) [16. Februar 2023](#) [31. Januar 2023](#)  
[14. November 2022](#) [11. Oktober 2022](#) [3. Oktober 2022](#) [20. September 2022](#) [15. September 2022](#) [1. August 2022](#)  
[28. Juni 2022](#) [28. April 2022](#) [25. April 2022](#) [28. März 2022](#) [16. Februar 2022](#) [14. Februar 2022](#) [29. Juli 2021](#)  
[17. Mai 2021](#) [8. März 2021](#) [22. Februar 2021](#) [2. Februar 2021](#) [28. Januar 2021](#) [13. Februar 2020](#)  
[11. Dezember 2019](#) [1. Oktober 2019](#) [17. Juni 2019](#) [18. April 2019](#) [23. Mai 2018](#) [20. März 2018](#) [7. August 2017](#)

Frühere Versionen der Richtlinien für den technischen Support für SecOps-Dienste sind nachstehend zu Archivierungszwecken aufgeführt.

[Archivierte Versionen der Google SecOps SIEM-Richtlinien für technische Supportdienste: 26. Oktober 2022 und 1. Oktober 2020](#)

[Archivierte Versionen Google SecOps SOAR-Richtlinien für technische Supportdienste: 2. August 2022](#)