

(a) das Geistige Eigentum von HDS weder kopieren, modifizieren, rückentwickeln, übertragen noch unterlizenzieren, es sei denn, dass dies ausdrücklich in den anwendbaren Lizenzbestimmungen erlaubt wird, HDS dies in schriftlicher Form genehmigt hat, oder dass es gesetzlich gemäß § 40d und/oder § 40e UrhG zulässig ist;

(b) geistige Eigentumsrechte weder eintragen noch versuchen eintragen zu lassen, die mit dem Geistigen Eigentum von Hitachi konkurrieren;

(c) Urheberrechtshinweise auf Geistiges Eigentum von Hitachi weder entfernen noch verändern;

(d) alles unterlassen, was den Wert von Warenzeichen an dem Geistigen Eigentum von Hitachi beeinträchtigt; und

(e) Produkte in keiner Form nutzen, die gegen geltendes Recht verstößt.

5.2 Nutzungsrecht

Vorbehaltlich der Regelungen und Bestimmungen dieses Vertrages und den in Anlage 1 enthaltenen Regelungen bezüglich Softwarelizenzen, gewährt HDS dem Kunden ein persönliches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht (ausgenommen in Verbindung mit der Übertragung von Hardware, soweit dies nach dem vorliegenden Vertrag und den in Anlage 1 enthaltenen Regelungen bezüglich Softwarelizenzen zulässig ist), die Software zu nutzen, um die Hardware in Übereinstimmung mit den Veröffentlichten Spezifikationen für eigene, interne Zwecke zu betreiben.

5.3 Schutzrechtsverletzung

Sofern ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend macht, dass ein Produkt und/oder Leistungen Patent- oder Urheberrechte des Dritten verletzt (nachfolgend genannt: „Anspruch“), wird HDS – unter der Voraussetzung der vollständigen Begleichung aller Rechnungen gemäß Ziffer 4.1 – dem Kunden folgende Rechte abschließend gewähren:

(a) HDS wird nach ihrer Wahl und auf eigene Kosten die Verteidigung gegen den Anspruch oder dessen Beilegung im Wege eines Vergleichs sowie die rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadenzahlungen übernehmen (oder die Kosten und Schadenzahlungen, zu denen sich der Kunde im Rahmen von Vergleichsverhandlungen mit schriftlicher Einwilligung von HDS verpflichtet hat), vorausgesetzt, dass der Kunde (i) HDS unverzüglich über den Anspruch informiert; (ii) HDS gestattet, die Verteidigung gegen den Anspruch und dessen Beilegung im Wege eines Vergleichs allein zu übernehmen; (iii) mit HDS zusammenarbeitet und HDS auf Verlangen unterstützt (wobei HDS dem Kunden die angemessenen Kosten dieser Maßnahmen erstattet); und (iv) nicht gegen diesen Vertrag einschließlich seiner Anlagen verstößt.

(b) HDS wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten eine der nachfolgenden Maßnahmen hinsichtlich des Produkts ergreifen, das Gegenstand eines Anspruchs ist oder nach Ansicht von HDS wahrscheinlich Gegenstand eines Anspruchs sein wird: (i) für den Kunden die Rechte verschaffen, das Produkt weiterhin ohne einen Verstoß zu nutzen oder (ii) das Produkt so modifizieren, dass es keinen Verstoß mehr verursacht, oder das Produkt durch ein anderes Produkt ersetzen, das eine ähnliche Funktionalität wie das Produkt aufweist. Sofern keine der beiden Optionen in angemessener Weise möglich ist, wird HDS dem Kunden eine Rückvergütung zahlen, jedoch unter der Voraussetzung, dass der Kunde das Produkt unverzüglich an HDS zurückgibt.

Die oben genannten Rechte gelten nicht für Drittprodukte oder für Produkte (i) die der Kunde selbst modifiziert oder mit einem von HDS nicht autorisierten oder genehmigten Produkt einer Drittpartei kombiniert hat oder durch eine Person in seinem Auftrag hat modifizieren oder kombinieren lassen und die Schutzrechtsverletzung hierauf beruht; (ii) die der Kunde selbst außerhalb der von HDS angegebenen Standardbetriebsumgebung für das Produkt oder für einen von HDS nicht autorisierten Zweck genutzt hat oder durch eine Person in seinem Auftrag außerhalb der von HDS angegebenen Standardbetriebsumgebung für das Produkt oder für einen von HDS nicht autorisierten Zweck hat nutzen lassen und die Schutzrechtsverletzung hierauf beruht; (iii) sofern der Kunde es unterlassen hat, eine neuere Version des Produkts, die dem Kunden zur Verfügung stand, zu nutzen und dadurch die Verletzung vermieden worden wäre; oder (iv) wenn der Anspruch aufgrund eines Materials oder eines Gegenstands entsteht, der dem Kunden gehört oder den er sich von einer Drittpartei beschafft hat und die Schutzrechtsverletzung hierauf beruht.

6. VERTRAULICHKEIT

Jede Partei wird über die ihr von der anderen Partei überlassene vertrauliche Information Stillschweigen bewahren. Jede Partei wird zum Schutz der vertraulichen Information der anderen Partei das gleiche Maß an Sorgfalt aufwenden, das sie zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Information aufwenden würde.

HDS gibt vertrauliche Information des Kunden nur mit Zustimmung des Kunden an Dritte weiter; der Kunde muss die vertrauliche Information von HDS ebenso behandeln. HDS kann jedoch vertrauliche Information des Kunden jenen seiner Mitarbeiter oder Auftragnehmer offen legen, die diese Information zur Erfüllung ihrer Pflichten im Rahmen dieses Vertrages benötigen.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht, sofern a) die betreffenden Informationen vor Abschluss dieses Vertrages bereits allgemein bekannt und verfügbar waren oder später ohne das Zutun der empfangenden Partei öffentlich bekannt werden; b) die empfangende Partei die betreffenden Informationen rechtmäßig von einem Dritten erhalten hat, der diesbezüglich keiner Vertraulichkeitsverpflichtung unterlag; c) die empfangende Partei die betreffenden Informationen selbständig und ohne Verbindung zu diesem Vertrag entwickelt hat; oder d) die empfangende Partei aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist, die Informationen zu offenbaren.

7. HAFTUNG

Die Parteien haften unbeschränkt im Fall von Vorsatz oder grob fahrlässigen Verhaltens sowie in den Fällen der schuldhaften Verletzung von Leib und Leben. Die Haftung der Parteien im Falle von einfacher Fahrlässigkeit oder schlicht grober Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

8. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

8.1 Laufzeit und Kündigung des Vertrages

Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung ab Datum des Inkrafttretens auf unbestimmte Zeit in Kraft und endet mit schriftlicher Kündigung durch eine der Parteien:

a) mit einer Frist von 90 Tagen, oder wenn über das Vermögen der anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Kostendeckung abgewiesen worden ist oder die andere Partei zahlungsunfähig wird, zu werden droht oder wenn sie ihre Geschäftstätigkeit einstellt;

b) aus wichtigem Grund, wenn die andere Partei beispielsweise (i) die Bestimmungen über Vertraulichkeit, Geistiges Eigentum von Hitachi oder Einhaltung der Exportbestimmungen des Vertrages verletzt, (ii) im Falle einer erheblichen Verletzung anderer Vertragsbedingungen und diese Verletzung nicht spätestens innerhalb von 30 Tage nach schriftlicher Aufforderung geheilt wird. Wird dieser Vertrag aus wichtigem Grund gekündigt, dann endet alle in seinem Rahmen dem Kunden gewährten Rechte und Lizenzen; auch hat der Kunde den Aufforderungen von HDS zur Entfernung und Vernichtung sämtlichen Geistigen Eigentums von Hitachi im Besitz des Kunden oder zur Kontrolle oder Rückgabe dieses Unterlagen und dieser Gegenstände an HDS auf Kosten des Kunden Folge zu leisten.

Darüber hinaus wird der Kunde bei Kündigung, unbeschadet des Kündigungsgrunds, seiner Zahlungspflichten nicht enthoben; sämtliche HDS zustehenden Zahlungen werden unverzüglich fällig.

8.2 Laufzeit und Kündigung der Einzelverträge

Jeder im Rahmen dieses Vertrags entstehende Einzelvertrag beginnt entsprechend Absatz 1.1 und läuft weiter, bis entweder (a) alle Verpflichtungen im Rahmen des betreffenden Einzelvertrags von den Parteien erfüllt sind oder (b) der Vertrag von HDS entsprechend Abschnitt 8.1 b oder aber (c) der Vertrag selber von einer der Parteien schriftlich aus wichtigem Grund gekündigt wird.

Darüber hinaus wird der Kunde bei Kündigung, unbeschadet des Kündigungsgrunds, seiner Zahlungspflichten nicht enthoben; sofern nicht anderweitig vereinbart, werden sämtliche HDS zustehenden Zahlungen unverzüglich fällig.

9. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

9.1 Drittprodukte

Im Falle von Mängeln, die der Kunde HDS innerhalb der vereinbarten Gewährleistungsfrist schriftlich mitteilt, wird HDS die mangelhaften Drittprodukte nach seiner Wahl austauschen oder reparieren. Der Kunde ist nicht berechtigt, vom betreffenden Kaufvertrag oder von diesem Vertrag zurückzutreten oder eine Preisminderung zu verlangen. Die relevanten Drittproduktlieferanten können zusätzliche Garantien gewähren, welche die gemäß dieser Klausel gegebenen Gewährleistungen in keiner Weise einschränken. Diese Kundenbedingungen und jegliche dem Kunden in Verbindung mit dem Verkauf

und Vertrieb von Drittprodukten auferlegten zusätzlichen Vertriebs- oder sonstigen Verpflichtungen sind auf Nachfrage des Kunden erhältlich; die Verantwortung für deren Einhaltung trägt der Kunde.

9.2 Einhaltung von Ausfuhrvorschriften

Dem Kunden ist bekannt, dass zahlreiche Staaten die Ausfuhr von Computerprodukten und/oder Technologie reglementieren und die Nutzung, den Verkauf und die Wiederausfuhr verbieten, sofern der Kunde weiß oder wissen musste, dass diese Produkte und/oder Technologien zur Verwendung in Verbindung mit Konstruktion, Entwicklung, Produktion, Ansammlung oder Verwendung nuklearer, chemischer oder biologischer Waffen oder Raketen, und in einigen Ländern (z.B. China) für bestimmte konventionelle militärische Endzwecke bestimmt ist/sind. Falls der Kunde Besitz- oder Nutzungsrechte an Teilen der Produkte oder an anderem von HDS gelieferten Material an eine andere natürliche oder juristische Person überträgt oder verkauft, wird der Kunde dafür sorgen, dass alle einschlägigen Ausfuhrbeschränkungen der in diesem Abschnitt beschriebenen Art beachtet werden.

9.3 Beilegung von Streitfällen

Im Falle von Streitigkeiten werden sich die Parteien bemühen, die Streitigkeit auf Unternehmensebene zu lösen. Die Beschreibung des Rechtswegs ist daher vorbehaltlich der in Absatz 2 und 3 dieser Klausel enthaltenen Regelungen ausgeschlossen.

Sofern es den Parteien nicht gelingt, die Streitigkeit innerhalb von dreißig (30) Tagen beizulegen, kann jede Partei ihre Rechte im Rahmen von alternativen Streitbelegungsmechanismen oder gerichtlich geltend machen.

Den Parteien steht es frei, ihre Rechte jederzeit im Rahmen des einstweiligen Rechtsschutzes geltend zu machen.

9.4 Schlussbestimmungen

(a) Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht. Gerichtsstand ist Wien. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG) und dessen Durchführungsgesetze ist ausgeschlossen.

(b) Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS abzutreten oder zu übertragen.

(c) HDS darf Unterauftragnehmer einsetzen, um ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen. Die Verantwortung für die Erfüllung dieser Verpflichtungen obliegt HDS.

(d) Mitteilungen gemäß diesem Vertrag müssen in schriftlicher Form an den entsprechenden Vertreter des Empfängers, so wie er in dem Vertrag angegeben ist, oder anderenfalls an eine Führungskraft übermittelt werden.

(e) Der Kunde und HDS sind unabhängige Vertragsparteien; es soll weder ausdrücklich noch stillschweigend eine Partnerschaft, ein Franchise oder ein Gemeinschaftsunternehmen begründet werden noch soll ein Recht zur Vertretung, ein Beschäftigungsverhältnis und eine sonstige treuhänderische Beziehung zwischen dem Kunden und HDS begründet werden.

(f) Der Kunde gewährt HDS das Recht, den Namen seiner Firma auf allen Werbeträgern zu benutzen, Presseartikel eingeschlossen, Präsentationen, Kundenreferenzen, die den Verkauf der Produkte und Dienstleistungen betreffen. Diese Erlaubnis ist kostenfrei und gültig für alle Werbeträger weltweit.

(g) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

(h) Der Vertrag (einschließlich aller Anlagen) bildet die gesamte Vereinbarung hinsichtlich des Vertragsgegenstands. Mündliche Abreden bestehen nicht.

(i) Im Falle von Widersprüchen, gelten die Dokumente in folgender Reihenfolge:

- (a) dieser Vertrag;
- (b) die Anlagen zu diesem Vertrag;
- (c) die Auftragsbestätigung und
- (d) das Angebot von HDS bzw. die Bestellung.

(j) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein, berührt dies nicht die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages. Die unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung wird durch eine wirksame, durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung am ehesten entspricht.

10. DEFINITIONEN

Anlage: Ein diesem Vertrag beiliegendes Dokument, das ihn ergänzt oder modifiziert.

Vertrauliche Information: alle Informationen, die zum Zeitpunkt ihrer Bekanntgabe eindeutig und klar ersichtlich als vertraulich gekennzeichnet sind oder die unter den geltenden Umständen als vertraulich betrachtet würden.

Aktuelles Release: Die neueste Version der Software, die von HDS freigegeben ist (mit fortlaufender Nummerierung durch HDS wie beispielsweise „Neue Version 1.0.0“).

Technische Änderungen: Modifikationen im Design oder Änderungen des Mikrocodes zur Verbesserung der Funktionalität und der Betriebsleistung der Hardware. Technische Änderungen werden in der Regel vom Hersteller der Hardware entwickelt und freigegeben.

Hardware: Hardware und Ersatzteile.

Servicezeitraum: Der zwischen den Parteien vereinbarte Servicezeitraum für die Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen.

Wartungsmaterial: Diagnose- und/oder Überwachungstools, insbesondere Hi-Track®, Firmware und dazugehörige Unterlagen, PC's oder Notebooks, Wartungshandbücher und sonstige Dokumentation.

Wartungs- und Pflegeleistungen: Die in Anlage 2 näher beschriebenen Wartungsleistungen für Hardware und Pflegeleistungen für Software.

Neue Version: Eine neue Version der Software, die durch erhebliche zusätzliche oder erweiterte Funktionalität und/oder wesentlich verbesserte Leistung gekennzeichnet ist und von HDS allgemein gegen eine zusätzliche Gebühr geliefert wird.

Bestellung: Ein schriftlicher Auftrag über den Kauf von Produkten und/oder Leistungen von HDS bzw. ein Dokument, in dem Einzelheiten zu dem Produkt, der Produktbeschreibung und dem Preis in Übereinstimmung mit den dann geltenden Bestellanforderungen von HDS übermittelt werden.

Auftragsbestätigung: Eine von HDS in Beantwortung einer Bestellung schriftlich oder elektronisch ausgestellte Auftragsbestätigung oder Rechnung.

Patches und Fixes: Von HDS an der Software vorgenommene Änderungen, um die Übereinstimmung mit den betreffenden Spezifikationen zu gewährleisten oder wiederherzustellen.

Problem, Störung oder Fehler: Ein Fall, bei welchem ein HDS Produkt in nicht nur unerheblichem Umfang nicht in Übereinstimmung mit den Veröffentlichten Spezifikationen arbeitet.

Produkt(e): Die in der jeweils veröffentlichten Standardproduktpreisliste von HDS aufgeführten Hardware- und/oder Softwareprodukte.

Technische Beratungsleistungen: Aktivierung und Konfiguration von Software, Datenmigration und sonstige Dienstleistungen.

Veröffentlichte Spezifikationen: Die zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Spezifikationen für gelistete Produkte.

Release Update: Ein Update für das Aktuelle Release, das Fehlerkorrekturen und/oder kleinere Funktionalitätserweiterungen enthält und von HDS generell ohne zusätzliche Berechnung von Kosten verfügbar gemacht wird (wird von HDS in Reihenfolge nummeriert, beispielsweise „Version 1.1.0“).

Beeinträchtigungsstufen: Die in der folgenden Tabelle beschriebenen Stufen der Beeinträchtigung:

BEEINTRÄCHTIGUNG	BESCHREIBUNG
1	Geschäftskritische(s) System* oder Anwendung ist ausgefallen
2	Geschäftskritisches System ist benutzbar, jedoch starke Einschränkungen
3	Probleme oder Fehler, jedoch keine starken Einschränkungen
4	Umgehung ist eingerichtet, erfordert jedoch dauerhafte Korrektur
5	Nur zur Information

* **Geschäftskritisches System:** Ein Computersystem, von dem die Weiterführung der geschäftlichen Produktion absolut abhängt.

Leistungen: Wartungs- und Pflegeleistungen, Technische Beratungsleistungen und sonstige im Angebot von HDS aufgeführten Dienstleistungen.

Software: Das Objektcode-Format von (i) Firmware, die in der Hardware eingebettet ist, um die Durchführung ihrer Grundfunktionen zu ermöglichen (**Betriebssoftware**) sowie (ii) Software, die von HDS geliefert wird (**Programme**) und (iii) alle Updates, dazugehörige Dokumentation und Spezifikationen.

Leistungsbeschreibung oder Statement of Work: Ein Dokument, welches die von HDS zu erbringenden Technischen Beratungsleistungen unter Angabe der zu erbringenden Leistungen, des geschätzten Liefertermins, der Abnahmeverfahren sowie der Funktionen und Aufgaben der Parteien vollständig beschreibt.

Drittprodukte: Alle von HDS gelieferten, jedoch in der jeweils veröffentlichten Standardproduktpreisliste von HDS nicht aufgeführten Hardware- und/oder Softwareprodukte.

Updates: Spätere Releases und Fehlerkorrekturen an von HDS bereits früher lizenzierter Software, wie sie in der jeweiligen Standardpreisliste von HDS aufgeführt sind.

Nutzung: Die Nutzung von Software im Produktionsbetrieb zur Verarbeitung von Daten entweder zum Betrieb von Produkten oder zur Nutzung von Programmen.

Gewährleistungsfrist: Der in Anlage 2 für ein bestimmtes Produkt aufgeführte Zeitraum.

Arbeitsergebnis: originäre Geisteswerke, Programmlisten, Tools, Dokumentation, Berichte, Zeichnungen und ähnliche Werke, die von HDS oder im Auftrag von HDS im Rahmen der Erbringung von Leistungen erstellt werden.

Einzelvertrag: Gemäß Ziffer 1.1 zustande kommender Vertrag basierend auf Angebot und Bestellung.

HITACHI DATA SYSTEMS GMBH Unterschrift: Name: Position:	KUNDE: Unterschrift: Name: Position:
HITACHI DATA SYSTEMS GMBH Unterschrift: Name: Position:	KUNDE: Unterschrift: Name: Position:

ANLAGE 1 ZUM RAHMENVERTRAG KAUF UND SERVICES

SOFTWARE LIZENZBEDINGUNGEN

Definierte Begriffe in dieser Anlage haben die gleiche Bedeutung wie im Rahmenvertrag Kauf und Services.

1. Einräumung der Lizenz

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt ist, räumt HDS dem Kunden eine persönliche, nicht übertragbare, nicht ausschließliche Lizenz ein:

- (a) die Software auf der Hardware zu nutzen, mit der sie zusammen ausgeliefert wird, um den Betrieb der Hardware zu ermöglichen;
- (b) die Software nur für interne Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen vorbehaltlich der für das Produkt jeweils geltenden Einschränkungen und Lizenzbestimmungen. Im Falle von kapazitätsabhängiger Software darf der Kunde die Software nur bis zu der Kapazität verwenden, welche für die entsprechende Hardware, das Netzwerk, die Einheit oder das CPU festgelegt wurde. Sofern der Kunde die Kapazität erweitern will, muss er HDS vorab zusätzliche Lizenzgebühren bezahlen; und
- (c) sofern der Kunde im Rahmen eines Statements of Work ein Arbeitsergebnis erhält, darf er dieses Arbeitsergebnis ausschliesslich für kundeninterne geschäftliche Zwecke nutzen, reproduzieren, kopieren oder anzeigen. Der Kunde erhält keinerlei Rechte oder Eigentum bzw. ausschließliche Nutzungs- oder Verwertungsrechte an Software, Arbeitsergebnissen oder Wartungsmaterialien unter dem Vertrag, und der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten Unterlizenzen an der Software, den Arbeitsprodukten oder den Wartungsmaterialien einzuräumen.

Die Software darf nur in maschinenlesbarer Objektcodeform oder in maschinenkomprimierter Form, und die damit verbundene Dokumentation darf nur in gedruckter oder elektronischer Form verwendet werden.

2. Software von Drittparteien

Software von Drittparteien kann separaten Lizenzvereinbarungen unterliegen, die direkt zwischen dem Kunden und der als Lizenzgeber fungierenden Drittpartei (oder in bestimmten Fällen zwischen dem Kunden und HDS, die dann als Lizenzgeber für Software von Drittparteien auftritt) abgeschlossen werden.

Solche Lizenzen können durch Öffnen der Verpackung oder durch Klicken auf eine Schaltfläche akzeptiert werden, und sind auf Anfrage erhältlich.

Der Kunde hat keine Regressmöglichkeit gegen HDS, und HDS haftet nicht für die Software von Drittparteien, es sei denn, dass HDS der angegebene Lizenzgeber ist – und dann auch nur in dem Umfang, der durch eine solche Lizenz vorgegeben ist.

Der Kunde muss alle Maßnahmen treffen, die von der als Lizenzgeber fungierenden Drittpartei gefordert werden, damit die Lizenzen und zugehörigen Bedingungen und Modalitäten in Kraft treten (z. B. Online-Registrierung).

Soweit in den Lizenzbestimmungen oder in der Lizenz der Drittpartei nichts anderes angegeben ist, erbringt HDS keine Supportleistungen für Software von Drittparteien. Eine Freistellungsverpflichtung von HDS im Falle von Schutzrechtsverpflichtungen besteht nicht.

Bestimmte an den Kunden lizenzierte Software kann Open Source Software enthalten, für die besondere Lizenzbedingungen gelten. Eine vollständige Liste der Lizenzen ist auf der in Ziffer 9 dieses Vertrages referenzierten Website enthalten. Der Kunde ist für die Einhaltung der für Open-Source-Software geltenden Lizenzen verantwortlich. Durch die Annahme der Bedingungen dieser Software-Lizenz nimmt der Kunde auch die Bedingungen und Konditionen der Lizenzen aller Drittanbieter-Software (einschliesslich der Open-Source-Software) an, welche in der Software enthalten ist. Wenn die Software bestimmte Software unter der GNU General Public Lizenzvertrag oder einer ähnlichen Open-Source-Software mit einem Lizenzvertrag enthält, die erfordert, dass der Lizenzgeber den Quellcode öffentlich zugänglich macht ("GPL-Software") und der jeweilige Quellcode nicht in der Software enthalten war, kann der Kunde eine Kopie des anwendbaren Quellcodes für die GPL-Software erhalten, indem er entweder (a) von HDS den Open-Source-Code per e-Mail anfordert oder (b) den Open-Source-Code von der in Ziffer 9 des Vertrages referenzierten Website herunterlädt.

3. Nutzungsbeschränkungen

Soweit gesetzlich zulässig und vorbehaltlich entgegenstehender Regelungen in den Lizenzbedingungen für Open Source Software, darf der Kunde Folgendes nicht tun und dies auch anderen Personen nicht erlauben:

- (a) Nutzung der Software, um vergleichende Analysen oder Wettbewerbsanalysen einschliesslich Leistungstests (Benchmarking) durchzuführen;

- (b) Rückentwickeln, Dekompilieren, Rückwärtskompilieren des Quellcodes der Software, Rückverwandlung des Quellcodes in eine für Menschen lesbare Form oder Zugriff auf den Quellcode in einer sonstigen Form;

- (c) Unterlizenzen für die Software gewähren, die Software vermieten, leasen, modifizieren, erweitern, ergänzen oder abgeleitete Werke von der Software erstellen;

- (d) Kopieren der Software, soweit dies nicht ausdrücklich gestattet ist;

- (e) Entfernen oder Manipulieren von Urheberrechtsvermerken, die auf oder in der Software angebracht sind;

- (f) Verwendung der Software zwecks Leistungserbringung für Dritte, sei es als Dienstleistungsunternehmen, auf der Basis eines Timesharing oder auf andere Weise, soweit dies nicht ausdrücklich gestattet ist.

4. Autorisierte Kopien

HDS wird dem Kunden ein Exemplar des Datenträgers und der Dokumentation für die Software zur Verfügung stellen.

Für Software, die als Unternehmenslizenz lizenziert wird, räumt HDS dem Kunden das Recht ein, Kopien der Software ausschliesslich für den eigenen internen Gebrauch, im Umfang der Unternehmenslizenz, zu erstellen.

Der Kunde darf eine Sicherungskopie oder Archivkopien der Software erstellen. Der Kunde muss auf allen erstellten Kopien sämtliche Urheberrechts- und Copyrightvermerke reproduzieren, die auf oder in der Software angebracht sind.

5. Übertragung der Software

Vorbehaltlich anderweitiger Regelung in einem anwendbaren Open-Source-Lizenzvertrag ist der Kunde nicht berechtigt, die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HDS an einen Dritten zu übertragen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, die Betriebssoftware zusammen mit der zugehörigen Hardware von HDS an einen Dritten zu übertragen (nachfolgend genannt: „Erwerber“). Der Kunde muss sicherstellen, dass der Erwerber den Bedingungen und Modalitäten dieser Lizenzbestimmungen und den sonstigen relevanten Lizenzbestimmungen zustimmt.

Die Betriebssoftware wird dem Erwerber auf einer Ist-Basis zur Verfügung gestellt, ohne dass gegen HDS oder ihre Lizenzgeber bestehende Gewährleistungs- oder Unterstützungsvereinbarungen abgetreten oder übertragen werden können.

Nach Veräußerung muss der Kunde sämtliche Kopien der Betriebssoftware, die sich in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befinden, entfernen und löschen.

Weiters muss der Kunde alle Software in permanenter Weise von den Datenträgern, auf denen sie gespeichert ist, entfernen, bevor diese Datenträger entsorgt werden.

6. Standort der Software

Sofern die Hardware, auf denen der Kunde die Befugnis hat die Software zu nutzen, vorübergehend nicht betriebsbereit ist, darf der Kunde die Software auf ein anderes seiner Rechnersysteme laden, das sich an demselben Standort befindet, und auf diesem Rechnersystem nutzen, bis die ursprüngliche Hardware wieder betriebsbereit ist.

In allen anderen Fällen muss der Kunde stets die schriftliche Einwilligung von HDS einholen, bevor er Hardware, auf welcher die Software genutzt werden soll, wechselt oder deren Standort ändert.

7. Prüfungsrechte

HDS oder ein von HDS beauftragter, unabhängiger Betriebsprüfer dürfen nach einer Mitteilung an den Kunden, in der eine angemessene Vorlaufzeit eingeräumt wird, die Unterlagen und Systeme des Kunden prüfen, um die Einhaltung der anwendbaren Softwarelizenzen sicherzustellen.

Die Prüfung wird während der üblichen Bürozeiten in einer solchen Form durchgeführt, dass die Geschäftsabläufe des Kunden nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

Sofern die Prüfung ergibt, dass der Kunde mehr Kopien der Software nutzt, als gemäß den anwendbaren Lizenzen des Kunden zulässig sind, wird HDS dem Kunden zusätzliche Nutzungsgebühren in Rechnung stellen.

8. Kündigung von Lizenzen

Die Software-Lizenz des Kunden endet: (i) wenn die Software durch ein Upgrade, eine Revision oder ein Ersatzprodukt der Software ersetzt wird; (ii) wenn die Lizenzdauer endet, falls eine solche ausdrücklich festgelegt ist; oder (iii) wenn der Kunde die geltenden Lizenzbedingungen oder diesen Vertrag verletzt.

Die Lizenz des Kunden für die Software endet unter folgenden Umständen: (a) wenn die betreffende Software durch ein Upgrade, eine geänderte Version oder eine Ersatzsoftware ausgetauscht wird; (b) wenn der Lizenzzeitraum abläuft, sofern eine Laufzeit ausdrücklich angegeben ist;

(c) wenn der Kunde die geltenden Lizenzbedingungen oder diesen Vertrag verletzt.

9. Definitionen

Open Source Lizenz: Die für Open Source Software geltenden Lizenzbestimmungen wie unter dem Link www.hds.com/corporate/legal/index.html aufgeführt.

Open Source Software: Drittsoftware, die gegebenenfalls kostenfrei zur Benutzung, Änderung oder Weitergabe zur Verfügung steht, sowie General-Public-License- (GNU-), Apache- oder andere Open Source Software Lizenzen.

Drittsoftware: Alle an HDS zur direkten oder indirekten Weitergabe an Endkunden lizenzierte Software. Falls eine von HDS auf Basis dieses Vertrages in Unterlizenz an den Kunden vergebene Drittsoftware Open Source Software enthält, muss sich der Kunde an die für die jeweilige Open Source Software geltende Open Source Lizenz halten.

ANLAGE 2 ZUM RAHMENVERTRAG KAUF UND SERVICES SACHMÄNGELHAFTUNG, WARTUNG- UND PFLEGELEISTUNGEN

Definierte Begriffe in dieser Anlage haben die gleiche Bedeutung wie im Rahmenvertrag Kauf und Services.

1. Gewährleistung

- a) HDS gewährleistet, dass die Produkte während der vereinbarten Gewährleistungsfrist die in den Veröffentlichungen Spezifikationen enthaltenen Funktionen und Merkmale aufweisen.
- b) Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Mängel (auch für versteckte Mängel) zwölf Monate ab Lieferung ("Gewährleistungsfrist").
- c) HDS leistet keine Gewähr für Störungen der Betriebsfähigkeit des Produktes, die nicht durch Mängel an diesem selbst bedingt sind. Insbesondere leistet HDS keine Gewähr für Störungen, die durch den nicht bestimmungsgemäßen Aufstellungsort, die unzureichende Stromversorgung oder sonstige nicht geeignete technische Einrichtungen verursacht werden.
- d) Etwaige Mängel sind vom Kunden bei sonstigem Ausschluss unverzüglich unter genauer Anführung und exakter Beschreibung des Mangels schriftlich zu rügen. Bereits bei Lieferung erkennbare Mängel können nach Annahme des Produktes vom Kunden nicht mehr geltend gemacht werden. Sämtliche Gewährleistungsansprüche des Kunden erlöschen, sofern dieser das Produkt nicht ordnungsgemäß wartet oder am Produkt nicht vorgesehene Änderungen vornimmt oder das Produkt zweckwidrig verwendet.
- e) Bei gerechtfertigten Gewährleistungsansprüchen des Kunden ist HDS nach eigener Wahl berechtigt den Mangel zu beheben (Verbesserung) oder das mangelhafte Produkt auszutauschen (Austausch). Andere Rechtsbehelfe und darüber hinausgehende Ansprüche welcher Art immer, sind ausgeschlossen.
- f) Die Anwendung des § 933 b ABGB („Vormännerhaftung“) wird hinsichtlich eines Rückgriffes gegen HDS ausgeschlossen. Die gesetzliche Vermutung des § 924 ABGB über den Zeitpunkt des Entstehens der Mangelhaftigkeit einer Sache findet keine Anwendung.
- g) Die Hardware kann Bestandteile enthalten, die gebraucht oder wiederhergestellt sind, in jedem Fall gilt aber die von HDS gewährte Gewährleistung. Alle Bestandteile, die im Zuge der Gewährleistungsarbeiten oder einer Wartungs- und Supportleistung entfernt wurden, gehen ins Eigentum von HDS über.

2. Auswahl des Wartungs- und Pflegeplans

Zusätzlich zur Gewährleistung erhält der Kunde soweit vereinbart Wartungs- und Pflegeleistungen in dem vereinbarten Umfang. An bestimmten Standorten sind Wartungs- und Pflegeleistungen eventuell nicht verfügbar. Wartungs- und Pflegepläne können je nach Standort variieren und/oder zusätzlichen Gebühren unterliegen.

3. Umfang der ‚Self Service Wartung‘

Die Hardware-Wartung umfasst folgende Leistungen:

- (a) Zugang zu einem Online-Selbstbedienungsportal, auf welchem technische Informationen und Dokumentation zur Erleichterung der Reparatur einer Fehlfunktion oder eines Problems im Zusammenhang mit der Hardwareoperation zur Verfügung stehen.
- (b) Abwicklung von Bestellungen von Ersatzteilen für schlecht oder falsch funktionierende Einzelteile über das Online-Selbstbedienungsportal.
- (c) Software- und Firmware-Updates über das Online-Selbstbedienungsportal.
- (d) Telefonische technische Unterstützung via Fernsupport zur Mithilfe bei einer Fehlerlokalisierung, Installation, Konfiguration, Interoperabilität oder anderen Hardware-Problemen.

4. Umfang der ‚Onsite Hardware Wartung‘

Die HDS-Onsite-Hardware-Wartung umfasst folgende Leistungen:

- (a) Beaufsichtigung und Installation von technischen Änderungen, welche die Zuverlässigkeit der Hardware betreffen und die HDS als für die Hardware anwendbar bestimmt,
- (b) präventive Wartung für Hardware, einschliesslich notwendige Schmierung, Anpassung oder Ersatz von nicht wartbaren Teilen, und
- (c) ungeplante Wartungsarbeiten für Hardware, einschliesslich der Reparatur, Anpassung oder Ersatz von nicht wartbaren Teilen, die HDS während der entsprechenden Wartungsbereitschaft als notwendig erachtet.

Folgendes ist aus dem Anwendungsbereich der Hardwarewartung ausgeschlossen:

Andere als in Ziff. 5 (a) beschriebene technische Änderungen; die Bereitstellung und Aufrechterhaltung eines geeigneten Umfelds für die Hardware wie von HDS spezifiziert; die Verfügbarkeit und Leistung von allen elektrischen Anlagen ausserhalb eines Hardware-Bestandteils oder der Wartung von Zubehör, Anlagen, Geräten oder anderen Teilen, die nicht in der entsprechenden Bestellung oder Beilage aufgeführt sind; Malen, Lackieren, oder andere Verbesserung von Hardware; die Reparatur von Schäden, die durch Unfälle, Naturkatastrophen, Transport, Vernachlässigung oder Missbrauch, durch Nichtgewähren einer geeigneten Installationsumgebung (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Stromausfall, Klimatisierung oder Feuchtigkeit), oder aus anderen Gründen als normaler Nutzung; Standortveränderung, Reorganisation oder Rekonfiguration der Hardware oder Kabel, zusätzliche Verkabelung, oder Reparatur eines bereits vorbereiteten Standortes oder einer Station, um sie in Betrieb zu nehmen; die Installation oder Entfernung von Zubehör, Anlagen oder anderen Geräten, oder die Einrichtung von Stromversorgung; die erforderliche oder erschwerte Unterstützung bedingt durch das Verschulden des Kunden, die aktuellste Version der Software, die HDS dem Kunden zur Verfügung stellt, zu unterhalten; jede Leistung, die für das Personal von HDS oder deren Vertreter unpraktisch ist, weil Veränderungen an der Hardware oder ihrer Verbindung durch mechanische oder elektrische Mittel zu einem anderen Computer oder Gerät erfolgten.

5. Umfang der Pflegeleistungen für Software

Als HDS-Software-Supportleistungen wird die Unterstützung bezeichnet, welche in Verbindung mit dem normalen Gebrauch der Software in Übereinstimmung mit deren publizierten Spezifikationen benötigt wird, durch:

- (a) telefonische Unterstützung um, (i) ein Problem zu identifizieren, seine Ursache zu erkennen und bei der Lösung des Problems behilflich zu sein, (ii) Beratung bezüglich Installation von Updates zu leisten, und (iii) kleinere „ad hoc“ Software-Informationsanfragen zu beantworten;
- (b) Einsatz vor Ort, wo nötig und Bereitstellung von Patches und Fixes, wo erforderlich, nach alleinigem Ermessen von HDS; und
- (c) Zugriff zu „obligatorischen“ Release-Updates ohne Kosten.
- (d) Software-Supportleistungen schliessen die folgenden Ereignisse aus (oder jedes andere ähnliche Ereignis ausserhalb des Einflussbereichs von HDS):
- (e) Unterstützung betreffend fremder Software, Zubehör, Anlagen, Maschinen, Systemen oder anderer Hardware, die nicht von HDS geliefert wurde;
- (f) Unterstützung betreffend Betriebssystemen auf Hardware, die nicht von HDS gewartet wird;
- (g) Erschwerte Unterstützungsleistung durch Änderungen, Ergänzungen, Modifikationen oder Variationen an der Software, der Hardware, dem Kundensystem oder der Betriebs-Umgebung;
- (h) Erschwerte erforderliche oder geleistete Unterstützung durch das Unterlassen des Kunden, die aktuellste Version der Software, die dem Kunden durch HDS zur Verfügung gestellt wurde, zu unterhalten;
- (i) Diagnose und / oder die Beseitigung von Problemen, die nicht mit der Software in Verbindung stehen;
- (j) Technische Beratungsleistungen und Schulungen, die von HDS Global Solution Services erbracht werden;
- (k) Software-Installationsleistungen wie in Abschnitt 8 (b) beschrieben.

6. Hi-Track Leistungen

Wartungs- und Supportleistungen umfassen Ferndiagnose und -überwachung an ausgewählter Hardware unter Verwendung der sich im Eigentum von HDS befindlichen Hi-Track@-Hardware, Software, Microcode und Dokumentation (**„Hi-Track-Services“**). Dieses Material wird stets alleiniges und ausschliessliches Eigentum von HDS als Hitachi IP bleiben, so wie im Vertrag definiert, und der Kunde erhält keine Lizenz-Rechte an diesem Material. Der Kunde hat auf eigene Kosten alle Telekommunikationsleitungen, Monitore, PC's, Modems und Zugriffsrechte, die HDS für die Implementierung und Leistung der Hi-Track-Services benötigt, zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten. Nach Beendigung Einzelvertrages oder der darunter vereinbarten Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen ermächtigt der Kunde HDS zur Deaktivierung der HDS Hi-Track-Services und zur De-Installation und Entfernung allen Materials in den Räumlichkeiten des Kunden, das HDS zur Erbringung dieser Leistungen

benötigt hatte. HDS gewährleistet, dass HDS bei Erbringung der Hi-Track-Services auf keine Kundendaten zugreift. HDS wahrt die Vertraulichkeit aller Passwörter, die der Kunde HDS im Zusammenhang mit seiner Erbringung von Hi-Track-Services zur Verfügung stellt.

7. Installationsleistungen

- (a) HDS erbringt Installationsleistungen wie im Vertrag, in dem entsprechenden Einzelvertrag oder in der Beilage spezifiziert und wie in der anwendbaren Installationsleistungs-Beschreibung beschrieben.
- (b) HDS kann gegen eine zusätzliche Gebühr Software-Installationsarbeiten vor Ort anbieten (wo HDS empfiehlt, dass die Software durch HDS installiert werden soll). Aus der Installation ergibt sich keine produktionsbereite Implementierung der Software; produktionsbereite Software-Implementierung ist eine Technische Beratungsleistung. Wenn der Kunde eine produktionsbereite Implementierung oder zusätzliche Funktionalität wünscht, bezahlt der Kunde eine zusätzliche Gebühr basierend auf den Kundenanforderungen, der Software und / oder der Hardware. HDS informiert den Kunden im Voraus über die Kosten der Technischen Beratungsleistungen.

8. Dienstleistungen gegen zusätzliche Gebühren

Wenn der Kunde HDS anfragt, eine oder mehrere der folgenden Dienstleistungen zu erbringen:

- (a) sämtliche in den Abschnitten 2 oder 5 „ausgeschlossenen“ Leistungen; oder
- (b) alle Wartungs- und Supportleistungen ausserhalb der Geschäftszeiten oder der Support-Zone des Kunden-Support-Plans; oder
- (c) alle anderen Dienstleistungen, die HDS in vernünftigem Masse als „ausserhalb des Rahmens“ von Wartungs- und Supportleistungen bestimmt,

kann HDS die entsprechenden Leistungen zu den aktuellen HDS-Preisen oder auf Basis einer offerierten Pauschale erbringen ("verrechenbare Leistungen"). Wenn der Kunde jemand anderen als von HDS autorisiertes Personal oder autorisierte Vertreter ermächtigt, zu verlagern, umzuziehen, Wartungsarbeiten oder Supportleistungen zu erbringen, Hardware oder Software zu reparieren muss der Kunde seinen Anspruch auf Erhalt Wartungsleistungen neu zertifizieren, um die Verpflichtungen von HDS im Rahmen dieses Dokuments betreffend Gewährleistung, Wartungs- und Supportleistungen aufrecht zu erhalten. HDS verrechnet für die erneute Zertifizierung und weitere Reparaturen, die erforderlich sind, um die Hardware oder Software wieder in guten Betriebszustand zu versetzen, die dann anwendbaren Tarife.

9. Beendigung und Ablauf von Wartungs- und Pflegeleistungen

- (a) HDS beendet seine Wartungs- und Supportleistungen umgehend, wenn der Kunde seine Hardware an eine andere Person oder Gesellschaft überträgt. Jede Partei kann Wartungs- und Supportleistungen gemäss den im Vertrag festgelegten Kündigungsbedingungen kündigen
- (b) Ohne anderweitige Rechte des Kunden gemäss des Vertrages einzuschränken, kann der Kunde Wartungs- und Supportleistungen für eines oder mehrere Einheiten von Hardware und/oder Software unter Einhaltung einer schriftlichen Kündigungsfrist von 30 Tagen kündigen. Jede Kündigung einer einzelnen Wartungs- und Supportleistung muss das zu kündigende spezifische Service-Element bezeichnen. Wenn die Kündigung einer einzelnen Wartungs- und Supportleistung aus Sicht von HDS die Fähigkeit von HDS, dem Kunden andere Leistungen zu erbringen, nachteilig beeinflusst, kann HDS nach eigenem Ermessen diese anderen Leistungen kündigen.
- (c) Die Verpflichtungen von HDS für Wartungs- und Supportleistungen für Hardware, die nicht länger hergestellt wird, enden nach fünf (5) Jahren seit dem letzten Herstellungsdatum der Hardware, der Ersatzteile oder dem Zubehör für das entsprechende Gerätemodell. HDS ergreift kommerziell vertretbare Massnahmen, um den Kunden mindestens drei (3) Monate vor jedem Ablaufdatum zu informieren.

10. Software-Unterstützung für aktuelle Software und vorherige Versionen

- (a) HDS wird „Normalen Support“ (wie nachstehend definiert) für den aktuellen Release und eine vorhergehende Version der Software erbringen. Ist ein Release älter als eine vorhergehende Version vor dem aktuellen Release, wird HDS für einen Zeitraum von 12 Monaten, nachdem der aktuelle Release allgemein erhältlich ist, Eingeschränkter Support (wie nachstehend definiert) leisten.
- (b) „Normaler Support“ bedeutet die Entwicklung und Lieferung von Upgrades, Service Packs, Patches und Fixes, welche er-

forderlich sind, um die Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den Veröffentlichten Spezifikationen zu erhalten.

- (c) „Eingeschränkter Support“ bedeutet die Lieferung von bestehenden Service Packs und bestehenden Patches und Fixes, welche erforderlich sind, um die Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den Veröffentlichten Spezifikationen zu erhalten. HDS leistet keinen Support für Software-Releases, welche älter als zwei vorhergehende Versionen des aktuellen Releases sind.
- (d) HDS kann die Lieferung von Patches und Fixes für die Software verweigern, wenn der Kunde das Problem oder den Defekt durch einen Upgrade auf den nächsten Release hätte lösen können.
- (e) HDS leistet keine Unterstützung betreffend Betriebssystemen, es sei denn, HDS wartet auch die Hardware, auf denen diese installiert sind. Der Kunde muss im Besitz des ordnungsgemässen Software-Lizenzvertrages sein, bevor HDS verpflichtet ist, betreffend Betriebssystemen Unterstützung zu leisten. Wenn der Kunden-Lizenzvertrag aus irgendeinem Grund beendet wird (einschliesslich durch Abtretung oder Übertragung des Lizenzvertrags an eine andere Partei), endet die Verpflichtung von HDS zur Erbringung von Software-Supportleistungen.

11. Wartungsmaterial

HDS kann aus Zweckmässigkeitsgründen Wartungsmaterial innerhalb der Produkte oder anderswo in den Räumlichkeiten des Kunden lagern. Nur HDS-Personal ist zur Nutzung des Wartungsmaterials berechtigt. Wartungsmaterial ist stets alleiniges und ausschliessliches Eigentum von HDS als Hitachi IP, wie im Vertrag definiert, und der Kunde erhält keine Lizenzrechte an diesem Material. Dem Kunden ist untersagt das Wartungsmaterial zu nutzen, darauf zuzugreifen, es zu modifizieren, zu kopieren oder zu verlagern, oder einer anderen Person zu erlauben, dies zu tun und hat es auf Nachfrage von HDS oder bei Beendigung der Wartungs- und Supportleistungen an HDS zurückzugeben oder HDS zu ermöglichen es zu deinstallieren.

12. Übertragbarkeit der Leistungen

Der Kunde ist einverstanden, dass:

- (a) HDS keine Verpflichtung gegenüber dem Kunden bezüglich Produkten hat, die er von einer anderen Quelle als HDS oder dessen autorisierten Channel-Partnern gekauft hat;
- (b) dem Kunden ist untersagt, eine Vereinbarung mit HDS betreffend Gewährleistung, Wartungs- und/oder Supportleistungen ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von HDS an eine Drittpartei abzutreten oder zu übertragen. HDS hat keine Verpflichtung zur Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen gegenüber dem Übernehmer, und
- (c) in bestimmten Fällen, wenn HDS dem Kunden Drittanbieter-Produkte liefert, erhält der Kunde Wartungsleistungen direkt vom Hersteller des Drittanbieter-Produktes und nicht von HDS.

Leistungsverzeichnis

Beschreibung der HDS Wartungs- und Pflegeleistungen,

Anmerkungen:

1. Die von HDS bereitgestellten Wartungsleistungen sind von den jeweiligen Produkten abhängig.
2. Das Leistungsverzeichnis enthält eine detaillierte Beschreibung der Wartungs- und Pflegeleistungen, die von HDS gemäß dem Rahmenvertrag für den Kunden erbracht werden.

1. Week Day Basic Service

Der *Week Day Basic Service* ist von Montag bis Freitag und von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) verfügbar.

Merkmale des Week Day Basic Service

- (a) HDS wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass während der Bereitschaftszeit ein Call Center verfügbar ist. Dieses Call Center wird Anrufe direkt von einem Kunden entgegennehmen und sie in Übereinstimmung mit den Ansprüchen und Rechten des Kunden gemäß dem Rahmenvertrag bearbeiten.
- (b) Während der Bereitschaftszeit wird das Call Center von HDS einen „Case“ eröffnen, wenn ein Kunde einen Vorfall meldet, und den Sachverhalt an einen Techniker weiterleiten, der die Anfrage bearbeiten wird. Dieser Techniker verfügt über entsprechende Fachkenntnisse hinsichtlich der Hardware.
- (c) HDS behält sich das Recht vor, anstelle eines Call Center auch die Dienstleistungen eines professionellen Unternehmens für die Entgegennahme von Anrufen zu nutzen.

Die vorgesehene Reaktionszeit für Besuche vor Ort beträgt einen Arbeitstag.

Definition der Reaktionszeit

- (a) Die maximale vorgesehene Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem ein von HDS autorisierter Vertreter vor Ort ankommt, nachdem der Kunde Mängelbeseitigungsmaßnahmen angefordert hat.
- (b) Die Reaktionszeit beginnt erst, nachdem die Anspruchsberechtigung des Kunden überprüft worden ist.
- (c) Die vorgesehene Reaktionszeit gilt nur für Kundenstandorte, die maximal 80 km von einem Servicezentrum entfernt sind. Eine Liste der Servicebereichsstandorte ist am Ende dieses Dokuments enthalten.
- (d) Einige Kundenstandorte liegen eventuell außerhalb des Radius von 80 km um ein Servicezentrum. In diesen Fällen können Wartungsleistungen ebenfalls für den Kunden zur Verfügung gestellt werden, doch bedürfen diese der Genehmigung durch das lokale Customer Services & Support Management von HDS.
- (e) Sofern der Kunde innerhalb der Reaktionszeit eine Unterstützung vor Ort für ein Problem anfordert, das vereinbarungsgemäß als „nicht kritisch“ eingestuft wird, dann wird diese Unterstützung als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt.

Zusätzliche Wartungsleistungen

Die oben beschriebenen Tätigkeiten sind Bestandteil des *Week Day Basic Service* und daher nur während der üblichen Geschäftszeiten (d. h. von

Montag bis Freitag und von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) verfügbar.

Sofern der Kunde fordert, dass diese Tätigkeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, dann wird diese Unterstützung als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt.

2. Standard Service

Der *Standard Service* ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr verfügbar.

Merkmale des Standard Service

- (a) HDS wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass während der Bereitschaftszeit ein Call Center verfügbar ist. Dieses Call Center wird Anrufe direkt von einem Kunden entgegennehmen und sie in Übereinstimmung mit den Ansprüchen und Rechten des Kunden gemäß dem Rahmenvertrag bearbeiten.
- (b) Während der Bereitschaftszeit wird das Call Center von HDS einen „Case“ eröffnen, wenn ein Kunde einen Vorfall meldet, und den Sachverhalt an einen Techniker weiterleiten, der die Anfrage bearbeiten wird. Dieser Techniker verfügt über entsprechende Fachkenntnisse hinsichtlich der Hardware.
- (c) HDS behält sich das Recht vor, anstelle eines Call Center auch die Dienstleistungen eines professionellen Unternehmens für die Entgegennahme von Anrufen zu nutzen.

Die vorgesehene Reaktionszeit für Besuche vor Ort beträgt vier (4) Stunden. Dieser Zeitraum gilt jedoch nur für kritische Situationen.

Definition der Reaktionszeit

- (a) Die maximale vorgesehene Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem ein von HDS autorisierter Vertreter vor Ort ankommt, nachdem der Kunde Mängelbeseitigungsmaßnahmen angefordert hat.
- (b) Die Reaktionszeit beginnt erst, nachdem der Kunde angegeben hat, dass eine kritische Situation vorliegt, und die Anspruchsberechtigung des Kunden überprüft worden ist.
- (c) Kritische Situationen (Dringlichkeitsstufe 1) liegen vor, wenn ein System stillsteht, unzureichend arbeitet oder der Kunde nicht in der Lage ist, auf Daten zuzugreifen (verursacht durch einen Fehler, der durch ein Problem in Verbindung mit einem Produkt von HDS ausgelöst worden ist). Die endgültige Einstufung der Auswirkungen, die das Problem auf seinem System hervorruft, liegt beim Kunden.
- (d) Die vorgesehene Reaktionszeit gilt nur für Kundenstandorte, die maximal 80 km von einem Servicezentrum entfernt sind. Eine Liste der Servicebereichsstandorte ist am Ende dieses Dokuments enthalten.
- (e) Einige Kundenstandorte liegen eventuell außerhalb des Radius von 80 km um ein Servicezentrum. In diesen Fällen können Wartungsleistungen ebenfalls für den Kunden zur Verfügung gestellt werden, doch bedürfen diese der Genehmigung durch das lokale Customer Services & Support Management von HDS.
- (f) Sofern der Kunde innerhalb der Reaktionszeit eine Unterstützung vor Ort für ein Problem anfordert, das vereinbarungsgemäß als

„nicht kritisch“ eingestuft wird, dann wird diese Unterstützung als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt;

- (g) Die Reaktionszeit kann sich verlängern, sofern Umstände eintreten, die HDS nicht beeinflussen kann, wie zum Beispiel im Falle von Verkehrsproblemen.

Zusätzliche Wartungsleistungen

Die oben beschriebenen Tätigkeiten sind Bestandteil des *Standard Service*. Technische Änderungen, vorbeugende Wartungsmaßnahmen sowie Wartungsmaßnahmen am laufenden System werden allerdings nur während der üblichen Geschäftszeiten (d. h. von Montag bis Freitag und von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) durchgeführt.

Sofern der Kunde fordert, dass diese Tätigkeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, dann wird diese Unterstützung als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt.

3. Premium Service

Der *Premium Service* ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr verfügbar.

Merkmale des Premium Service

- (a) HDS wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass während der Bereitschaftszeit ein Call Center verfügbar ist. Dieses Call Center wird Anrufe direkt von einem Kunden entgegennehmen und sie in Übereinstimmung mit den Ansprüchen und Rechten des Kunden gemäß dem Rahmenvertrag bearbeiten.
- (b) Während der Bereitschaftszeit wird das Call Center von HDS einen „Case“ eröffnen, wenn ein Kunde einen Vorfall meldet, und den Sachverhalt an einen technischen Spezialisten weiterleiten, der die Anfrage bearbeiten wird. Dieser Spezialist verfügt über entsprechende Fachkenntnisse hinsichtlich der Hardware.
- (c) HDS behält sich das Recht vor, anstelle eines Call Center auch die Dienstleistungen eines professionellen Unternehmens für die Entgegennahme von Anrufen zu nutzen.

Die vorgesehene Reaktionszeit für Besuche vor Ort beträgt zwei (2) Stunden. Dieser Zeitraum gilt jedoch nur für kritische Situationen.

Definition der Reaktionszeit

- (a) Die maximale vorgesehene Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem ein von HDS autorisierter Vertreter vor Ort ankommt, nachdem der Kunde Mängelbeseitigungsmaßnahmen angefordert hat.
- (b) Die Reaktionszeit beginnt erst, nachdem der Kunde angegeben hat, dass eine kritische Situation vorliegt, und die Anspruchsberechtigung des Kunden überprüft worden ist.
- (c) Kritische Situationen (Dringlichkeitsstufe 1) liegen vor, wenn ein System stillsteht, unzureichend arbeitet oder der Kunde nicht in der Lage ist, auf Daten zuzugreifen (verursacht durch einen Fehler, der durch ein Problem in Verbindung mit einem Produkt von HDS ausgelöst worden ist). Die endgültige Einstufung der Auswirkungen, die das Problem auf seinem System hervorruft, liegt bei dem Kunden.
- (d) Die vorgesehene Reaktionszeit gilt nur für Kundenstandorte, die maximal 80 km von einem Servicezentrum entfernt sind. Eine Liste der Servicebereichsstandorte ist am Ende dieses Dokuments enthalten.
- (e) Einige Kundenstandorte liegen eventuell außerhalb des Radius von 80 km um einen Servicezentrum. In diesen Fällen können Wartungsleistungen ebenfalls für den Kunden zur Verfügung gestellt werden, doch bedürfen diese der Genehmigung durch das lokale Customer Services & Support Management von HDS.
- (f) Sofern der Kunde innerhalb der Reaktionszeit eine Unterstützung vor Ort für ein Problem anfordert, das vereinbarungsgemäß als

„nicht kritisch“ eingestuft wird, dann wird diese Unterstützung als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt;

- (g) Die Reaktionszeit kann sich verlängern, sofern Umstände eintreten, die HDS nicht beeinflussen kann, wie zum Beispiel im Falle von Verkehrsproblemen.

4. Begriffsbestimmungen

4.1 Fernüberwachung mit Hi-Track

Die Lösung Hi-Track von HDS umfasst Systemeinstellungen zur Fernüberwachung, die auf Anlagen des Kunden installiert werden. Wenn Hi-Track ein Problem meldet, das negative Auswirkungen auf den Systembetrieb des Kunden hat, wird ein „Case“ für dieses Problem eröffnet. Nach der Analyse wird ein technischer Spezialist bei Bedarf den Standort des Kunden aufsuchen, um entsprechende Abhilfemaßnahmen durchzuführen.

4.2 Ersatzteilunterstützung

Ersatzteile werden in strategischen Bereichen gelagert, damit HDS bei Ausfällen von Hardwaresystemen am Standort des Kunden eine Notfallversorgung einleiten kann.

Für die Lieferung solcher Ersatzteile an den Standort des Kunden gibt es jedoch keine festgelegten Zeiten.

4.4 Korrigierende Wartungsmaßnahmen (Reparaturen)

Sobald eine Störung in einem System gemeldet wird, werden korrigierende Wartungsmaßnahmen ergriffen, um den einwandfreien Betriebszustand des betreffenden Systems wiederherzustellen. Gelegentlich können diese Maßnahmen auch mittels Fernunterstützung durchgeführt werden.

Die Dauer von Reparaturzeiten kann nur als Bestandteil eines separaten Service Level Agreement vereinbart werden und gehört daher nicht zu den grundlegenden Wartungsleistungen.

Sofern der technische Spezialist von HDS nach seiner Ankunft am Standort des Kunden ohne eigenes Verschulden nicht an dem System beziehungsweise an dem Problem arbeiten kann, können je nach den Umständen nachfolgende Besuche separat und zusätzlich abgerechnet werden.

4.5 Technische Änderungen

Technische Änderungen umfassen in der Regel Modifikationen im Design oder Änderungen des Mikrokodes, die mit dem Ziel durchgeführt werden, die Funktionalität und Betriebsleistung der Hardware zu verbessern (ebenfalls genannt: „Field Change Order – FCO“).

Gelegentlich können technische Änderungen von einem externen Standort herunter geladen werden. Die Implementierung erfolgt jedoch in jedem Fall mit vollem Wissen und Einverständnis des Kunden.

Wenn der Kunde verlangt, dass technische Änderungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, dann kann diese Unterstützung – nach Ermessen des lokalen Customer Service & Support Manager von HDS – als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

4.6 Vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Vorbeugende Wartungsmaßnahmen werden im Voraus durchgeführt, um potenzielle Ausfälle von Hardware zu vermeiden. Wenn diese Wartungsmaßnahmen Betriebsunterbrechungen erfordern, werden sie zu vereinbaren

Zeiten (und unter Berücksichtigung der jeweiligen Ansprüche auf Servicegrade) vorgenommen.

Sofern der Kunde sich weigert, den Mitarbeitern von HDS Zugang zu dem Subsystem usw. zu gewähren, um diese vorbeugenden Wartungsmaßnahmen durchzuführen und später auftretende Fehler auf derartige Unterlassungen zurückzuführen sind, dann wird der Aufwand für die Fehlerbehebung zusätzlich abgerechnet.

Wenn der Kunde verlangt, dass vorbeugende Wartungsmaßnahmen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, dann kann diese Unterstützung – nach Ermessen des lokalen Customer Service & Support Manager von HDS – als separat fakturierbarer Service zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

4.7 Wartungsmaßnahmen am laufenden System

Derartige Wartungsmaßnahmen können während des normalen Betriebs der Hardware vorgenommen werden.

Sofern der technische Spezialist von HDS diese Maßnahmen nach seiner Ankunft am Standort des Kunden, der einen *Standard Service* vereinbart hat, nicht durchführen kann, werden später auftretende Fehler oder Tätigkeiten, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, separat und zusätzlich abgerechnet.

4.8 Analysegespräche mit dem Kunden

Nach Ausfällen, die direkt auf eine Störung in den Systemen von HDS zurückzuführen sind, kann auf Verlangen des Kunden ein Analysegespräch stattfinden. Unabhängig von dem Servicegrad werden für derartige Treffen keine Gebühren in Rechnung gestellt.

Für Gesprächstermine, die zur Planung von Installationen dienen, gelten die untenstehenden Angaben.

4.8 Ausschluss von Tätigkeiten

Neben den bereits erwähnten Maßnahmen, sind folgende Tätigkeiten nicht in den Wartungsleistungen enthalten:

- (a) Spezieller Bereitschaftsdienst auf Verlangen des Kunden.
- (b) Bereitschaftsdienst vor Ort auf Verlangen des Kunden.
- (c) Ermittlung von Problemen und Unterstützung bei Problemen, die nicht durch Hardware von HDS verursacht werden.
- (d) Unterstützung für Software und / oder Betriebssysteme.
- (e) Unterstützung für Software von HDS (hierfür ist ein eigener Vertrag erforderlich).
- (f) Reparaturen, die durch unsachgemäßen Gebrauch oder Missbrauch von Hardware verursacht werden.
- (g) Qualifizierung / erneute Zertifizierung für den Anspruch auf Wartungsleistungen.
- (h) Sonstige weitergehende Softwarepflegeleistungen.

Leistungen auf der Grundlage von Zeit- und Materialaufwand werden unter keinen Umständen als Ersatz für einen Wartungsvertrag angeboten.