

Online-Bedingungen

Bedingungen für Gewährleistung, Wartung und Softwarepflege

Die Bedingungen für Gewährleistung, sowie Wartung und Softwarepflege (nachfolgend „Supportbestimmungen“ genannt) ergänzen die Regelungen und Konditionen, die im Kaufvertrag mit HDS enthalten sind.

Definierte Begriffe in diesen Supportbestimmungen haben dieselbe Bedeutung wie im Kaufvertrag.

Bei Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen diesen Supportbestimmungen und dem Kaufvertrag, hat der Kaufvertrag Vorrang. Wenn ein Produkt zusammen mit einer separaten Gewährleistung ausgeliefert wird, dann gelten die Bedingungen dieser separaten Gewährleistung für dieses Produkt. Die Regelungen zur Gewährleistung des Kaufvertrages oder die Regelungen zur Gewährleistung dieser Supportbestimmungen gelten in diesem Fall nicht für das betreffende Produkt.

1. Gewährleistung von HDS, Ansprüche des Kunden

- (a) HDS gewährleistet, dass die Produkte während des Zeitraums, der in dem entsprechenden Auftrag oder Anhang angegeben ist, die in den Veröffentlichten Spezifikationen beschriebenen Merkmale aufweisen und keine Rechtsmängel enthalten.
- (b) Die Mindestgewährleistungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt zwölf (12) Monate ab Ablieferung der Programme, sofern die Parteien keine längere Gewährleistungsfrist vereinbaren (nachfolgend „Gewährleistungszeitraum“ genannt).
- (c) HDS kann den Mangel nach ihrer Wahl durch Beseitigung oder Neulieferung beheben (nachfolgend „Nacherfüllung“ genannt).
- (d) Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Das Minderungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen. Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Haftungsbegrenzung bleibt Art. 100 des Schweizer Obligationenrechts im Übrigen unberührt.
- (e) Zeigt sich während des Gewährleistungszeitraums ein Mangel, so hat der Kunde dies HDS unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- (f) Die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit der Produkte ist jeweils abschließend in den Veröffentlichten Spezifikationen beschrieben. Öffentliche Äußerungen bezüglich der Produkte werden nur dann Bestandteil der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, wenn sie ausdrücklich und schriftlich von HDS bestätigt werden.
- (g) Die in den Veröffentlichten Spezifikationen enthaltenen Angaben und Spezifikationen gelten nicht als Garantie der Beschaffenheit oder als sonstige Garantie, es sei denn, sie wurden von HDS schriftlich ausdrücklich als solche bezeichnet.

2. Ausschluss der Gewährleistung

- (a) HDS ist nicht verpflichtet, für Mängel an Produkten einzustehen, die
 - nach Gefahrübergang durch nicht durch HDS verursachten Unfall, Fahrlässigkeit des Kunden oder Dritten, unsachgemäßen Gebrauch durch den Kunden oder Dritten oder Naturkatastrophen beschädigt worden sind;
 - nach Gefahrübergang einer ungeeigneten physischen Betriebsumgebung ausgesetzt worden sind;
 - nicht ordnungsgemäß und in Übereinstimmung mit den von HDS empfohlenen Prozeduren gewartet und gepflegt worden sind und der Mangel hierauf beruht; oder
 - ohne die schriftliche Einwilligung von HDS modifiziert worden sind und der Mangel hierauf beruht.
- (b) Sämtliche Komponenten, die im Rahmen der Nacherfüllung oder bei Wartungs- und Softwarepflegeleistungen demontiert und entfernt werden, gehen in das Eigentum von HDS über.

3. Auswahl des Wartungs- und Softwarepflegeplans

Unabhängig von der Sach- und Gewährleistungshaftung erhält der Kunde Wartungs- und Softwarepflegeleistungen, die in dem relevanten Auftrag angegeben sind in Übereinstimmung mit dem Leistungsverzeichnis, das diesen Supportbestimmungen beigelegt ist.

An bestimmten Standorten sind Wartungs- und Softwarepflegeleistungen eventuell nicht verfügbar. Wartungs- und Unterstützungspläne können je nach Standort variieren und/oder zusätzlichen Gebühren unterliegen.

4. Umfang der Wartungsleistungen für Hardware

Vorbehaltlich der Bestimmungen in dem Leistungsverzeichnis, das diesen Supportbestimmungen beigelegt ist, umfassen die Wartungsleistungen von HDS für Hardware folgende Tätigkeiten:

- (a) Beaufsichtigung und Installation von technischen Änderungen, die sich auf die Zuverlässigkeit der Hardware auswirken und deren Durchführung nach Auffassung von HDS für die Hardware erforderlich ist;
- (b) Ungeplante Wartungsleistungen an der Hardware einschließlich der Reparatur, Änderung oder des Austauschs von schadhaften Teilen während der geltenden Bereitschaftszeit, wenn diese Maßnahmen von HDS für notwendig gehalten werden.

Der Kunde hat lediglich Anspruch auf Wartungsleistungen für Hardware, wenn der Wartungsbedarf durch normalen Verschleiß beziehungsweise durch Nachlässigkeit oder Fehler von HDS entsteht.

HDS ist berechtigt, zusätzliche Gebühren für Servicebesuche in Rechnung zu stellen, wenn diese vom Kunden verlangt werden, um Mängel zu reparieren, die nicht vom Leistungsumfang umfasst werden. Das gleiche gilt, wenn die Anwesenheit von HDS nicht notwendig ist oder wenn Mängel unwesentlich oder von dem Umfang der Wartungsleistungen gemäß diesen Supportbestimmungen ausgeschlossen sind oder der Kunde verlangt, dass die Wartungsleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, obwohl die Durchführung auch ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebes während der üblichen Geschäftszeiten des Kunden möglich ist.

HDS erbringt keine Wartungsleistungen für Mängel oder Störungen, die durch folgende Ereignisse verursacht werden:

- (a) Ausfall oder schwankender Betrieb der Elektrizitätsversorgung, der Klimaanlage, der Feuchtigkeitssteuerung oder sonstiger Umgebungsbedingungen;
- (b) Nachlässigkeit oder Verschulden des Kunden, seinen Verpflichtungen gemäß dem Kaufvertrag oder den Supportbestimmungen nachzukommen;
- (c) Fehler in Anbauteilen oder zugehörigen Gegenständen, die nicht Bestandteil der Hardware sind;
- (d) Ereignisse, die durch höhere Gewalt verursacht werden;
- (f) Durchführung von Wartungsleistungen durch Dritte mit Ausnahme von zertifizierten Mitarbeitern von autorisierten HDS Partnern;

Außerhalb der Zeiten, die von den anwendbaren Wartungs- und Softwarepflegeleistungen abgedeckt sind und die der Kunde in Übereinstimmung mit Klausel 3 ausgewählt hat, erbringt HDS keine Wartungsleistungen.

Die folgenden Bereiche und Tätigkeiten sind vom Umfang der Wartungsleistungen für Hardware ausgeschlossen:

- (i) Technische Änderungen mit Ausnahme derjenigen, die in Ziffer 4 (a) aufgeführt sind;
- (ii) Bereitstellung, Wartung und Pflege der für den Einsatz der Hardware erforderlichen Umgebung gemäß den Vorgaben von HDS;

- (iii) Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit elektrischer Anlagen, die nicht integraler Bestandteil der Hardware sind, und/oder Wartung von Zubehör, Anbauteilen, Hardwarekomponenten oder sonstigen Geräten, die nicht in den Online-Bestimmungen verzeichnet sind;
- (iv) Lackierung, Nachlackierung und/oder sonstige Aufarbeitung der Hardware;
- (v) Reparatur von Störungen und Mängeln, die nicht durch HDS verursacht sind, insbesondere durch Unfälle, Naturkatastrophen, Nachlässigkeit, unsachgemäßen Gebrauch, durch das Versäumnis, kontinuierlich eine geeignete Installationsumgebung (einschließlich – aber ohne darauf beschränkt zu sein – Ausfall der Elektrizitätsversorgung, Klimaanlage oder Feuchtigkeitssteuerung) bereitzustellen, oder die durch andere Ursachen als durch ordnungsgemäßen Gebrauch herbeigeführt werden;
- (vi) Umzug, Neuordnung oder erneute Konfiguration von Hardware oder Kabeln, zusätzliche Kabel oder Reparatur eines vorher vorbereiteten Standorts bzw. einer Station, um diese einsatzbereit zu machen;
- (vii) Installation oder Demontage und Entfernung von Zubehör, Anbauteilen oder sonstigen Geräten und / oder Lieferung von Verbrauchsgütern und / oder Reparatur oder Erneuerung von Datenträgern.

5. Umfang der Pflegeleistungen für Software

Vorbehaltlich den Bestimmungen im Leistungsverzeichnis, das diesen Supportbestimmungen als Anlage beigefügt ist, umfasst die Softwarepflege von HDS diejenigen Supportmaßnahmen, die in Verbindung mit der normalen Nutzung der Software (d. h. in Übereinstimmung mit den Veröffentlichten Spezifikationen für die Software) erforderlich sind. Dazu gehören:

- (a) Fernunterstützung per Telefon:
 - (i) um das Problem und dessen Ursache zu identifizieren sowie eine Problemlösung beizuführen;
 - (ii) um den Kunden bei der Installation von Updates zu unterstützen; und
 - (iii) um auf einfache „ad hoc“ Software Anfragen zu antworten.
- (b) Vor-Ort Einsätze und Bereitstellung von Patches und Fixes, soweit diese nach alleinigem Ermessen von HDS erforderlich sind.
- (c) Kostenloser Zugang zu zwingend erforderlichen Updates für Releases.

Die Softwarepflegeleistungen für Software erstrecken sich nicht auf folgende Bereiche und Tätigkeiten (oder Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von HDS liegen):

- (a) Unterstützung von anderer Software, Zubehör, Anbauteilen, Maschinen, Systemen und/oder von sonstigen Geräten, die nicht von HDS geliefert worden sind;
- (b) Unterstützung, wenn diese durch Änderungen, Zusätze, Modifikationen oder Abänderungen in der Software, Hardware und / oder den Systemen oder der Betriebsumgebung des Kunden erschwert worden ist;
- (c) Diagnose und/oder Behebung von Problemen, die nicht mit der Software in Verbindung stehen;
- (d) Professional Services und Schulungen;
- (e) Lieferung von Wartungsreleases, die vom Kunden gefordert werden. Wartungsreleases sind Softwarereleases wie beispielsweise Fixes, Patches, Wartungsprogramme, Updates und Behelfslösungen, die nach alleinigem Ermessen von HDS zu Zeit zu Zeit ausgegeben werden, aber keine neuen Versionen der Software umfassen. Neue Versionen werden von Zeit zu Zeit von HDS öffentlich vertrieben und im normalen Geschäftsgang zum Kauf angeboten.
- (f) Installationsleistungen, die in Ziffer 7 beschrieben sind.

6. Hi-Track Leistungen

Die Wartungs- und Softwarepflegeleistungen beinhalten überwachende und diagnostische Fernleistungen für die Hardware, für die urheberrechtlich geschützte Hi-Track® Hardware, Software, Mikrocode und Dokumentation von HDS verwendet wird (nachfolgend „Hi-Track Leistungen“ genannt).

Diese Materialien bleiben stets das alleinige und ausschließliche Eigentum von HDS und sind, wie in dem Kaufvertrag definiert, geistiges Eigentum von Hitachi. Der Kunde erhält keinerlei Rechte an diesen Materialien.

Der Kunde muss auf seine Kosten sämtliche Telekommunikationsleitungen, Monitore, PCs, Modems und Zugänge bereitstellen und aufrechterhalten, die von HDS benötigt werden, um die Hi-Track Leistungen bereitzustellen und durchzuführen.

Sofern der Kaufvertrag oder die Lieferung von Wartungs- und Softwarepflegeleistungen gemäß dem Kaufvertrag beendet wird, gestattet der Kunde HDS, die Hi-Track Leistungen zu deaktivieren und alle Materialien in den Räumlichkeiten des Kunden, die von HDS zur Erbringung der Leistungen verwendet werden, abzubauen und zu entfernen.

HDS gewährleistet, dass HDS durch die Bereitstellung von Hi-Track Leistungen nicht auf Daten des Kunden zugreift.

HDS wird die Vertraulichkeit sämtlicher Passwörter wahren, die der Kunde HDS in Verbindung mit der Lieferung von Hi-Track Leistungen mitteilt.

7. Installationsleistungen für Software

HDS kann gegen eine Zusatzgebühr Installationsleistungen für Software vor Ort durchführen (wenn HDS empfiehlt, dass die Software von HDS selbst installiert werden sollte).

Die Installation führt nicht zu einer betriebsbereiten Implementierung der Software. Eine derartige Implementierung wird im Rahmen von Professional Services durchgeführt.

Sofern der Kunde eine betriebsbereite Implementierung oder zusätzliche Funktionen benötigt, muss er eine Zusatzgebühr zahlen, die von seinen Anforderungen, der Software und/oder Hardware abhängt. HDS wird den Kunden im Voraus über das Honorar für solche Professional Services informieren.

8. Durchführung von Leistungen gegen zusätzliche Gebühren

Sofern der Kunde von HDS die Durchführung folgender Leistungen verlangt:

- (a) Leistungen, die in den Ziffern 4 und 5 ausgeschlossen worden sind;
- (b) Wartungs- und Softwarepflegeleistungen außerhalb der geltenden Unterstützungszonen (gemäß dem Leistungsverzeichnis) für den Unterstützungsplan des Kunden;
- (c) sonstige Leistungen die nicht durch den Umfang der Supportleistungen abgedeckt werden;
- (d) sonstige Leistungen, bei denen eine Anwesenheit von HDS vor Ort nicht erforderlich ist und der Kunde einen Vor-Ort-Einsatz dennoch wünscht;
- (e) sonstige Leistungen, die nach angemessener Auffassung von HDS als nicht notwendig eingeschätzt werden;
- (f) Wartungs- und Softwarepflegeleistungen, bei denen auf Wunsch des Kunden von einer Installation von Hi-Track abgesehen wurde und das System beim Kunden zum Einsatz nicht zur Verfügung steht;

dann unterliegen diese Leistungen einer Zusatzgebühr. HDS kann die entsprechenden Leistungen zu den geltenden Stunden- und Tagessätzen von HDS oder zu einem angebotenen Festpreis durchführen.

Sofern der Kunde nicht autorisierten Dritten gestattet, Hardware oder Software zu verlagern, umzuziehen, Wartungs- oder Softwarepflegemaßnahmen durchzuführen und/oder Hardware oder Software zu reparieren, kann HDS nach eigenem Ermessen die Anspruchsberechtigung des Kunden für Wartung neu zertifizieren, um weiterhin die Pflichten von HDS gemäß diesen Supportbestimmungen zu erfüllen oder die Wartungs- und Softwarepflegeleistungen fristlos kündigen. In einem solchen Fall wird HDS

ihre dann geltenden Stunden- und Tagessätze für die Neuzertifizierung und für weitere Reparaturmaßnahmen, die notwendig sind, um die Hardware oder die Software wieder in einen einwandfreien Betriebszustand zu versetzen, in Rechnung stellen.

9. Beendigung und Ablauf von Wartungs- und Softwarepflegeleistungen

- (a) Jede der beiden Parteien kann den Wartungs- und Softwarepflegevertrag aus wichtigem Grund kündigen, wenn die andere Vertragspartei ihre Pflichten zur Vertraulichkeit gemäß Ziffer 6 des Kaufvertrags verstößt.
- (b) Ohne sonstige Rechte des Kunden nach Maßgabe des Kaufvertrags zu beschränken, kann der Kunde Wartungs- und Softwarepflegeleistungen für Hardware und/oder Software schriftlich mit einer Frist von neunzig (90) Tagen vor Ablauf des relevanten Servicezeitraums kündigen.
Jede Kündigung von Wartungs- und Softwarepflegeleistungen muss die speziellen Produkte angeben, für die der Wartungs- und Softwarepflegevertrag gekündigt werden soll.
Sofern die Kündigung eines einzelnen Wartungs- und Softwarepflegevertrages nach angemessener Auffassung von HDS negative Auswirkungen auf die Fähigkeit von HDS hat, die übrigen Leistungen für den Kunden durchzuführen, kann HDS nach alleinigem Ermessen diese übrigen Leistungen beenden.
- (c) Die Verpflichtungen von HDS, die im Rahmen von Wartungs- und Softwarepflegeverträge für nicht mehr hergestellte Hardware gelten, enden fünf (5) Jahre nach dem letzten Tag der Herstellung der Hardware, der Ersatzteile oder des Zubehörs für das relevante Modell der Hardware.
HDS wird angemessene, handelsübliche Anstrengungen unternehmen, um den Kunden mindestens drei (3) Monate vor einem solchen Ablaufdatum zu informieren.

10. Softwarepflege für aktuelle Software und vorherige Versionen

HDS unterstützt Betriebssoftware nur dann, wenn HDS auch die Hardware wartet, auf der sie installiert ist. Voraussetzung für Softwarepflegeleistungen ist zudem eine rechtswirksame Softwarelizenz für das jeweilige Produkt. Sofern die Lizenz des Kunden aus irgendeinem Grund endet, dann erlöschen die Verpflichtungen von HDS zur Erbringung von Softwarepflegeleistungen für die Software.

HDS unterstützt eine Softwareversion während eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach der Freigabe des Aktuelle Release (wobei allerdings nicht mehr als zwei (2) frühere, Neue Versionen unterstützt werden).

11. Wartungsmaterialien und -hilfsmittel

HDS kann Wartungsmaterialien und -hilfsmittel innerhalb von Produkten oder an anderer Stelle in den Räumlichkeiten des Kunden lagern. Nur Mitarbeiter von HDS oder zertifizierte Mitarbeiter von autorisierten HDS Partnern sind befugt, die Wartungsmaterialien und -hilfsmittel zu nutzen. Wartungsmaterialien und -hilfsmittel bleiben stets das alleinige und ausschließliche Eigentum von HDS und sind, wie in dem Kaufvertrag definiert, geistiges Eigentum von Hitachi. Der Kunde erhält keinerlei Rechte an diesen Materialien.

Der Kunde darf Wartungsmaterialien und -hilfsmittel nicht nutzen, auf Wartungsmaterialien und -hilfsmittel zugreifen, sie modifizieren, kopieren oder verlagern oder einer anderen Person gestatten, dies zu tun.

Auf Verlangen von HDS oder bei Beendigung der Wartungs- und Softwarepflegeleistungen muss der Kunde die Wartungsmaterialien und -hilfsmittel zurückgeben oder HDS gestatten, sie abzubauen.

12. Übertragbarkeit / Abtretbarkeit von Leistungen

- (a) HDS hat keine Verpflichtungen gegenüber dem Kunden für Produkte, die aus einer anderen Quelle als von HDS selbst oder von einem autorisierten Vertriebspartner erworben worden sind.
- (b) Ohne schriftliche Einwilligung von HDS ist der Kunde nicht berechtigt, Ansprüche aus Wartungs- und / oder Softwarepflegeverträgen mit HDS an Dritte abzutreten oder zu übertragen. HDS hat keine Verpflichtung gegenüber dem Übertragungsempfänger, Wartungs- und Softwarepflegeleistungen durchzuführen.
- (c) Wenn HDS Drittprodukte an den Kunden liefert, kann der Kunde in bestimmten Fällen aufgefordert werden, Wartungs- und Softwarepflegeleistungen direkt von dem Hersteller dieses Produkts und nicht von HDS zu beziehen.

13. Pflichten des Kunden

Damit HDS Wartungsleistungen für den Kunden erbringen kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- (a) Der Kunde muss uneingeschränkt mit HDS zusammenarbeiten, auf alle angemessenen Anfragen von HDS unverzüglich reagieren und diese erfüllen und insbesondere ohne Kosten für HDS Folgendes bereitstellen und gewährleisten:
- (b) vollständiger Zugang zu allen Systemen, Kommunikationsverbindungen und sonstigen Einrichtungen in den Räumlichkeiten des Kunden, die HDS in angemessener Weise verlangen kann
- (c) Bereitstellung angemessener Arbeitsräume einschließlich eines Arbeitsplatzes, sichere Lagermöglichkeiten, geeigneter Datenträger und angemessener Heizung und Beleuchtung;
- (d) Zugang zu Mitarbeitern des Kunden und Verfügbarkeit dieser Mitarbeiter des Kunden (einschließlich Berater, Unterauftragnehmer und Vertreter), soweit dies von HDS in angemessenem Umfang für notwendig erachtet wird, um ihre Pflichten ordnungsgemäß zu erfüllen;
- (e) Zugriff auf solche Daten, Informationen und Unterlagen, die eventuell von HDS benötigt werden (in Übereinstimmung mit den untenstehenden Bestimmungen zur Wahrung der Vertraulichkeit und den anwendbaren Datenschutzgesetzen);
- (f) Sicherstellung, dass ordnungsgemäße Umgebungsbedingungen für die Hardware aufrechterhalten werden, sowie einwandfreie Instandhaltung des Installationsorts der Hardware, der zugehörigen Kabel und Anschlüsse und der entsprechenden Elektrizitätsversorgung;
- (g) keine Vornahme von Modifikationen oder Ergänzungen für die Hardware oder Verlagerung der Hardware von dem Installationsort ohne die schriftliche Einwilligung von HDS;
- (h) Sicherstellung, dass die äußeren Oberflächen der Hardware in sauberem und einwandfreiem Zustand bleiben, und Durchführung kleinerer Wartungsarbeiten, die von dem Hersteller empfohlen werden.
- (i) Unterhalt und Betrieb der Hardware in ordnungsgemäßer und umsichtiger Form und in Übereinstimmung mit den Betriebsanweisungen des Herstellers und Sicherstellung, dass nur geschulte Mitarbeiter (oder Personen unter deren Aufsicht) die Hardware betreiben dürfen;
- (j) Unterlassung aller Versuche (mit Ausnahme der oben beschriebenen Fälle), die Hardware zu justieren, zu reparieren, zu transportieren oder zu warten, und keine Beauftragung Anderer außer HDS, diese Maßnahmen durchzuführen; und
- (k) unverzügliche Verständigung von HDS nachdem der Kunde zum ersten Mal einen Ausfall oder einen unkorrekten Betrieb bemerkt hat, oder sofern die Hardware einer Wartung bedürfen oder nicht ordnungsgemäß laufen.

14. Zusätzliche Begriffsbestimmungen

14.1 Aktuelles Release

Der Begriff „Aktuelles Release“ bezieht sich auf die neueste Version der Software, die von HDS freigegeben worden ist (mit fortlaufender Nummerierung durch HDS wie beispielsweise „Neuversion 1.0.0“).

14.2 Technische Änderungen

Der Begriff „*Technische Änderungen*“ bezieht sich auf Modifikationen im Design oder Änderungen des Mikrokodes, die mit dem Ziel durchgeführt werden, die Funktionalität und Betriebsleistung der Hardware (Systeme) zu verbessern. Technische Änderungen werden in der Regel von dem Hersteller der Hardware entwickelt und freigegeben.

14.3 Neue Version

Der Begriff „*Neue Version*“ bezieht sich auf eine neue Version der Software, die signifikante zusätzliche oder erweiterte und verbesserte Funktionalitäten und / oder eine deutlich gesteigerte Leistung bereitstellt und im Allgemeinen von HDS gegen eine Zusatzgebühr geliefert wird.

14.4 Patches und Fixes

Der Begriff „*Patches und Fixes*“ bezieht sich auf Änderungen, die von HDS in der Software vorgenommen werden, um die Übereinstimmung mit der anwendbaren Spezifikation zu gewährleisten oder wiederherzustellen.

14.4 Problem oder Mangel

Der Begriff „*Problem*“ oder „*Mangel*“ bezieht sich auf ein Vorkommnis, bei dem ein Produkt von HDS nicht in Übereinstimmung mit den anwendbaren Spezifikationen arbeitet.

14.5 Update für das Release

Der Begriff „*Update für das Release*“ bezieht sich auf ein Update für das aktuelle Release. Dieses Update enthält Mängelbeseitigungen und / oder geringfügige funktionale Erweiterungen und Verbesserungen. Im Allgemeinen wird ein Update von HDS ohne Zusatzgebühr bereitgestellt (und von HDS fortlaufend nummeriert wie beispielsweise „Release 1.1.0“).

Anlage
Leistungsverzeichnis
Beschreibung der Wartungsleistungen,
die von HDS erbracht werden

Anmerkungen:

1. Die von HDS bereitgestellten Wartungsleistungen sind von den jeweiligen Produkten abhängig.
2. Die vorliegende Anlage ist ein Anhang des entsprechenden Kauf der zwischen HDS (nachfolgend genannt: „HDS“) und dem Kunden abgeschlossen worden ist. Sie gilt in Übereinstimmung mit diesem Kaufvertrag und den relevanten Leistungsverzeichnissen.
3. Die Anlage enthält eine detaillierte Beschreibung der Wartungsleistungen, die von HDS gemäß dem Kaufvertrag 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.

Zusätzliche Wartungsleistungen

Die oben beschriebenen Tätigkeiten sind Bestandteil des *Premium Service*. Gespräche mit dem Kunden, 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 Feiertagen) 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.

4. Begriffsbestimmungen

4.1 Fernüberwachung mit Hi-Track

Die Lösung Hi-Track von HDS umfasst Systemeintrichtungen 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 Betriebszustands 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 : „Field Change Order – FCO“ genannt).

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 vereinbarten 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 77xx / 99xx 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.

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.