

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

Diese Gewährleistungs-, Wartungs- und Supportbedingungen ("WMS-Bedingungen") ergänzen die Regelungen und Konditionen, die in dem Rahmenvertrag Kauf und Services / DPA oder in einem Vertrag mit einem HDS Partner vereinbart wurden („Hauptvertrag“). Soweit in diesen WMS-Bedingungen nicht ausdrücklich anders definiert, haben die in den WMS-Bedingungen verwendeten Begriff die gleiche Bedeutung wie im Hauptvertrag. Wurde der Hauptvertrag mit einem HDS Partner unterzeichnet, gelten im Falle von Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen diesen WMS-Bedingungen und dem Hauptvertrag, die Regelungen WMS-Bedingungen vorrangig.

Falls der Kunden keinen Hauptvertrag direkt mit HDS abgeschlossen hat und auch keine Wartungs- und Supportleistungen von ASP unter einer separaten Vereinbarung erhält, gilt Ziffer 19 in Ergänzung zu den anderen Bedingungen dieser WMS-Bedingungen in Bezug auf Gewährleistungs-, Installations-, Wartungs- und Supportleistungen die der Kunden von HDS erhält.

Weitere Informationen zu den Leistungsplänen (Service Plans) und sonstige Informationen über Leistungen im Zusammenhang mit dem Wartungs- und Support-Angebot für Kunden finden Sie unter <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> und die Planbeschreibungen unter <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> ("Leistungsbeschreibungen"). Die Leistungsbeschreibungen sind Teil und werden durch Bezugnahme aufgenommen in diese WMS-Bedingungen. Der Kunde stimmt zu und erkennt an, dass HDS die Leistungsbeschreibungen gegebenenfalls aktualisieren kann, und solche Aktualisierungen bilden ab und mit Wirkung zum Datum ihrer Veröffentlichung einen Teil und werden durch Bezugnahme aufgenommen in diese WMS-Bedingungen.

**GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN**

**1. Gewährleistungszeitraum und Rechtsbehelf.**

- (a) HDS gewährleistet gegenüber dem Kunden, dass die Produkte während des Gewährleistungszeitraumes entsprechend der veröffentlichten Spezifikationen funktionieren, soweit diese ordnungsgemäß und in der üblichen Weise verwendet werden, und kein geistiges Eigentum Dritter verletzen. Um einen gültigen Gewährleistungsanspruch zu stellen, ist dieser im Einklang mit den folgenden Abschnitten anzumelden. **Der Gewährleistungszeitraum beginnt am Gewährleistungsbeginn.**
- (b) Die Gewährleistungsklausel 1(a) gilt nicht für Drittanbieterprodukte, die der Gewährleistung seitens dem Drittanbieter-Lizenzgeber im Rahmen einem separaten Endbenutzer-Lizenzvertrag des Drittanbieters (EULA) unterliegen, die dem Kunden mit dem Drittanbieterprodukt gewährt wird. Soweit HDS ein Drittanbieterprodukt an den Kunden verkauft, räumt HDS dem Kunden im selben Umfang Gewährleistungsansprüche ein, wie der Drittanbieter-Lizenzgeber es unter seiner EULA anbietet. Falls der Umfang der Gewährleistung in diesen Drittanbieter-EULA jedoch weniger umfangreich ist als die von HDS angebotene Gewährleistung, gewährleistet HDS für die Drittanbieterprodukte den in dieser Ziffer 1 der WMS-Bedingungen beschrieben Umfang an Gewährleistung.
- (c) Vorbehaltlich der Ausschlüsse in Ziffer 6 erbringt HDS im Falle eines Mangels die Gewährleistungsdienste gemäß den nachfolgenden Wartungs- und Support-Bedingungen. Um einen wirksamen Gewährleistungsanspruch gegenüber HDS zu stellen, muss der Kunde innerhalb des Gewährleistungszeitraums geltend machen und sich mit seinem zuständigen HDS-Kundendienst innerhalb von sieben (7) Tagen nach Feststellung des Mangels in Verbindung setzen. Entscheidet HDS, dass der Mangel unter den gegebenen Umständen nicht im Rahmen der Bestimmungen des Gewährleistungsdienstes behoben wird, gewährt HDS dem Kunden eine Erstattung für den mängelbehafteten Gegenstand, sofern der Kunde diesen Gegenstand unverzüglich an HDS zurückgibt. Die Maßnahmen zur Mängelbeseitigung in diesem Ziffer 1 lit. (c) stellen die einzige und ausschließliche Haftung von HDS gegenüber dem Kunden und den einzigen und ausschließlichen Rechtsbehelf des Kunden in Bezug auf einen Bruch der Gewährleistung gemäß Ziffer 1 lit. (a) dar.
- (d) HDS gewährleistet gegenüber dem Kunden, dass die Wartungs- und Support-Dienste sowie die Installationsleistungen für den Kunden auf professionelle und fachgerechte Weise und gemäß der anerkannten Branchenpraxis in Deutschland erbracht werden. Unterlässt HDS dies, wiederholt HDS unverzüglich die verfügbaren Leistungen ohne zusätzliche Kosten für den Kunden, sofern der Kunde unverzüglich, aber nicht später als zwölf (12) Monate, ab dem Datum, an dem die Leistung, die Anlass für den Anspruch gab, durchgeführt wurde, HDS einen schriftlichen Anspruch betreffend die Nichterfüllung zugestellt hat und HDS diesen Anspruch akzeptiert. Diese Maßnahmen stellen die einzige und ausschließliche Haftung von HDS gegenüber dem Kunden und den einzigen und ausschließlichen Rechtsbehelf des Kunden in Bezug auf einen Bruch der Gewährleistung gemäß Ziffer 1 lit. (d) dar.
- (e) **AUSSER IN IN DIESEN WMS-BEDINGUNGEN AUSDRÜCKLICH ERWÄHNT FÄLLEN, WERDEN SÄMTLICHE AUSDRÜCKLICHEN ODER KONKLUDENTEN BEDINGUNGEN, DARSTELLUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNGEN, EINSCHLIESSLICH ALLER KONKLUDENTER GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN BETREFFEND MARKTGÄNGIGKEIT, ZUFRIEDENSTELLENDEN QUALITÄT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER AUSGESCHLOSSEN. HDS GEWÄHRLEISTET NICHT, DASS EIN PRODUKT ODER EINE DIENSTLEISTUNG UNUNTERBROCHEN ODER FEHLERFREI LAUFEN WIRD. DIE HAFTUNG UND VERPFLICHTUNGEN VON HDS IN BEZUG AUF DIE PRODUKT- ODER LEISTUNGSGARANTIE SIND BESCHRÄNKT AUF DIE IN ZIFFER 1 GENANNTE PFLICHTEN, ES SEI DENN, HDS HANDELTE VORSÄTZLICH ODER GROB FAHRLÄSSIG.**
- (f) Öffentliche Äußerungen – insbesondere Werbeaussagen – über Eigenschaften des Produktes bzw. der Services von HDS sind nicht Vertragsinhalt. Eine besondere Beschaffenheit eines Produktes bzw. eines Services gilt nur für den Fall einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung als zugesicherte Eigenschaft. Vereinbarungen hinsichtlich der zugesicherten Eigenschaften von Produkten bzw. Services stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Sinne der §§ 442, 443, 639 BGB dar.
- (g) HDS erbringt die Gewährleistungsdienste für den Kunden auf professionelle und fachgerechte Weise und gemäß der anerkannten Branchenpraxis in Deutschland. Unterlässt HDS dies, wiederholt HDS unverzüglich die verfügbaren Leistungen ohne zusätzliche Kosten für den Kunden, sofern der Kunde den Gewährleistungsfall HDS schriftlich mitgeteilt hat. Falls ein

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

Gewährleistungsdienst den Mangel nicht behebt, kann der Kunde vom betroffenen Bestellung bzw. Einzelvertrag zurücktreten. Minderungsrechte oder Schadenersatzansprüche sind in diesem Zusammenhang ausgeschlossen, es sei denn, der Misserfolg wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt oder HDS verstößt damit gegen eine eingeräumte Garantie.

**WARTUNGS- UND SUPPORT-BEDINGUNGEN**

**2. *Wartungs- und Support-Pläne:***

- (a) Zusätzlich zu den Ansprüchen des Kunden in Bezug auf die Gewährleistungsdienste gemäß Ziffer 1, und vorbehaltlich der Leistungsbeschreibungen und der vollständigen Zahlung aller anwendbaren Gebühren durch den Kunden, erbringt HDS gegenüber dem Kunden Wartungs- und Support-Leistungen für die betreffenden Produkte und im Rahmen des anwendbaren Plans, wie in der Bestellung festgelegt, die der Kunde HDS oder einem HDS-Partner erteilt hat. Der HDS-Partner darf solche Leistungen gegenüber dem Kunden nur erbringen, wenn er ein autorisierter HDS Service Partner ist.
- (b) Wartungs- und Supportleistungen stehen möglicherweise an bestimmten Standorten nicht zur Verfügung, und Pläne können zwischen Standorten variieren oder zusätzlichen Gebühren unterliegen. Außerdem können die Wartungs- und Supportleistungen gemäss den Leistungsbeschreibungen je nach Equipment, Produkttyp oder -Familie variieren.
- (c) Die Gewährleistungs-, Wartungs- & Support-Bedingungen für die Pentaho-Programme sind außerhalb dieser WMS-Bedingungen geregelt. Bitte lesen Sie die Support-Bedingungen für Pentaho-Programme auf [https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us\\_ft\\_legal](https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us_ft_legal) und die Pentaho Support-Angebote (Support Features) in den Leistungsbeschreibungen. Die Leistungen im Rahmen der Pentaho-Programme werden von Pentaho im Auftrag von HDS erbracht.

**3. *Service-Partner***

- (a) HDS kann Dritte autorisieren, Wartungs- und Support-Leistungen für Kunden an HDS-Equipment und/oder Software auszuführen ("Service Partner"). Service Partner sind: (i) unabhängige Leistungsanbieter ("ISP"), also zertifizierte und autorisierte Dritte für die Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen im Namen von HDS in ihrer Eigenschaft als Subunternehmen und unterliegen hierbei diesen WMS-Bedingungen, oder (ii) autorisierte Leistungsanbieter ("ASP"), die für die Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen im Rahmen einer vertraglichen Vereinbarung zertifiziert und autorisiert sind, die der Kunde direkt mit dem ASP abschließt und in denen HDS keine Partei ist.
- (b) HDS autorisiert seine ISP, Wartungs- und Support-Leistungen gegenüber dem Kunden im Namen von HDS gemäß diesen WMS-Bedingungen zu erbringen, HDS bleibt jedoch für die Erbringung solcher Leistungen gegenüber dem Kunden verantwortlich.
- (c) HDS ist jedoch nicht verantwortlich gegenüber dem Kunden für die Handlungen oder Unterlassungen des ASP im Rahmen der Erbringung von Wartungs- und Support-Services, und eine solche Erbringung betrifft allein den Kunden und den ASP gemäß den vertraglichen Bestimmungen, die der Kunde direkt mit dem ASP vereinbart.

**4. *Umfang der Wartungsleistungen für Equipment***

Vorbehaltlich der Ausschlüsse in Ziffer 6 beinhaltet die Wartung von HDS-Equipment Folgendes:

- (a) Überwachung und Installation technischer Änderungen, welche die Zuverlässigkeit der Hardware betreffen und die HDS als für die Hardware anwendbar bestimmt;
- (b) präventive Wartung für Hardware, einschließlich notwendiger Schmierung, Anpassung oder Ersatz nicht wartbarer Teile; und
- (c) Bedarfswartung an Equipment, einschließlich der Reparatur, Anpassung oder Ersatz nicht wartbarer Teile, die HDS gemäß der Wartungsbereitschaft - wie im anwendbaren Plan beschrieben - für notwendig erachtet.

**5. *Umfang der Support-Leistungen für Software***

- (a) Vorbehaltlich der Ausschlüsse in Ziffer 6 bestehen die HDS-Software-Support-Leistungen in der Unterstützung, die in Verbindung mit dem normalen Gebrauch der Software in Übereinstimmung mit deren publizierten Spezifikationen benötigt wird. Diese erfolgt durch:
  - (i) telefonischen Support um:
    - (A) einen Mangel sowie dessen Ursache zu identifizieren und bei der Behebung zu assistieren;
    - (B) bei der Installation von Updates zu beraten; und
    - (C) kleinere Anfragen zu Software-Informationen "ad hoc" zu beantworten;
  - (ii) Einsatz vor Ort, wo nötig und Bereitstellung von Patches, Fixes und Service-Packs, wo erforderlich, nach alleinigem Ermessen von HDS; und
  - (iii) Zugang zu Updates, falls und sobald HDS diese allgemein zugänglich macht. Für Updates können zusätzliche Gebühren erhoben werden. Für den Zugang zu Updates fallen keine zusätzlichen Gebühren an, wenn HDS die Updates seinen Kunden generell kostenfrei anbietet.

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

- (b) HDS unterstützt nur die Betriebs-Software (einschließlich jede Array Based Software), wenn HDS auch das Equipment wartet, auf der diese Software installiert ist. Die Pflicht zur Erbringung von Software-Support von HDS unterliegt den folgenden Bedingungen:
- (i) Die Software muss einer aktuellen und gültigen Lizenz unterliegen;
  - (ii) für die Software muss ein aktueller und vollständig bezahlter Wartungsvertrag vorliegen; und
  - (iii) die Software muss in einer von HDS unterstützten Konfiguration laufen.

Wenn der Kunden-Lizenzvertrag aus irgendeinem Grund beendet wird (einschließlich durch Abtretung oder Übertragung des Lizenzvertrags an eine andere Partei), enden die Pflichten von HDS zur Erbringung von Software-Wartungs- und Supportleistungen für die betreffende Software.

**6. Ausschlüsse für Gewährleistung, Wartung und Support**

**(A) Leistungsausschlüsse**

Die Gewährleistungsdienste von HDS gemäß Ziffer 1 und der Umfang der Wartungs- und Support-Leistungen gemäß den Ziffern 4 und 5 gelten nicht für und schließen Folgendes aus:

- (a) Alle Verluste oder Schäden an Produkten oder Mängel an Produkten, die verursacht werden durch:
- (i) Jegliche Handlungen oder Unterlassungen einer anderen Partei als HDS oder eines HDS ISP, einschließlich unter anderem in Bezug auf Produkte, die nicht ordnungsgemäß installiert oder gewartet werden durch eine andere Partei als HDS oder einen HDS ISP;
  - (ii) Unfällen, Naturkatastrophen, Transport, Fahrlässigkeit oder Missbrauch, unsachgemäßer Wartung oder Verluste oder Schäden aus anderen Gründen als normaler und gewöhnlicher Nutzung;
    - (iii) Die Nutzung der Produkte außerhalb der umweltgerechten Rechenzentrums Umgebung durch den Kunden oder Versäumnisse seitens des Kunden bei der Bereitstellung und Aufrechterhaltung einer geeigneten Betriebsumgebung für die Produkte innerhalb des Rechenzentrums wie von HDS spezifiziert (einschließlich unter anderem in Bezug auf Stromausfall, Klimatisierung und Feuchtigkeitsregelung, Emissionsschutzdämmungen und - soweit anwendbar für das Produkt - alle Einrichtungen, die der Kunde gemäß Ziffer 16 dieser WMS-Bedingungen bereitstellen muss, da sie zur Umgebung des Produkts gehören);
  - (iv) wenn die Produkte in einer anderen Weise als gemäß den veröffentlichten Spezifikationen oder in einer Weise verwendet werden, die nicht im Rahmen der lizenzierten Rechte des Kunden an der Software liegen;
  - (v) alle Wartungsleistungen für Equipment und Support-Leistungen für Software, die nicht praktikabel oder auf andere Weise schwieriger zu erbringen sind für das Servicepersonal oder die Vertreter von HDS oder eines HDS Service Partners wegen Veränderungen, Ergänzungen oder Modifikationen an jeglichen Produkten, dem Kundensystem, der Betriebsumgebung oder der Verbindung eines Produkts mit einer anderen Maschine oder einem anderen Gerät durch mechanische oder elektronische Mittel;
  - (vi) wenn die Produkte ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS modifiziert werden; dies beinhaltet technische Veränderungen, die nicht in Ziffer 4 lit. (a) beschrieben sind, und Installationsleistungen für Software, die in Ziffer 8 lit. (b) aufgeführt sind;
  - (vii) wenn die Produkte gereinigt, angestrichen, nachbearbeitet oder aufgearbeitet werden oder wenn ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS externe Arbeiten an den Produkten vorgenommen werden; oder
  - (viii) Standortveränderung, Reorganisation oder Rekonfiguration des Equipment, an Disks oder Kabeln, zusätzliche Verkabelung, oder Reparatur eines bereits vorbereiteten Standortes oder einer Station, um sie in Betrieb zu nehmen, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS;
- (b) die Installation oder Entfernung von Zubehör, Anlagen oder anderen Geräten oder die Einrichtung von Stromversorgung;
- (c) Unterstützung betreffend fremder Software, Zubehör, Anlagen, Maschinen, Systemen oder anderer Geräte, die nicht von HDS geliefert wurde;
- (d) die Wartung oder andere Leistungen an einem von HDS gelieferten "Host-Bus-Adapter" ("HBA"), der nicht mit HDS-Storage-Equipment installiert und verwendet wird;
- (e) physische Installation, De-Installation und Ersatz von HBAs in der Kundenumgebung;
- (f) technische Beratungsleistungen und Schulungen, die Gegenstand einer separaten Leistungsbeschreibung (SOW) sind und von HDS Global Solution Services oder einem zuständigen Service Partner erbracht werden;
- (g) Diagnose und/oder Beseitigung von Mängeln, die nicht mit dem Equipment oder Software in Verbindung stehen; und
- (h) Leistungen zur Behebung jeglicher Fehler, welche durch die Installation der jüngsten obligatorischen Updates oder Releases hätten verhindert werden können.

**(B) (f) Austauschbare Funktionseinheiten (Field Replacement Units)**

- (a) (b) Bei Equipment, das gebrauchte oder wiederhergestellte Bestandteile enthält, gelangt dessen ungeachtet die HDS-Gewährleistung gemäß Ziffer 1 zur Anwendung. Hat HDS dem Kunden eine austauschbare Funktionseinheit ("FRU") für den

## GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

Austausch einer Produktkomponente zugesandt, die im Zuge der Gewährleistungsarbeiten oder einer Wartungs- und Support-Leistung entfernt wurde, gehen die entfernten Komponenten ins Eigentum von HDS über, während die FRU ins Eigentum des Kunden übergeht. Bei allen entfernten Komponenten, die: (i) nicht innert 60 Kalendertagen nach dem Datum ihrer Entfernung an HDS zurückgegeben werden; und (ii) nicht einer zum betreffenden Zeitpunkt gültigen Rückbehaltungsoption unterliegen, ist HDS berechtigt, dem Kunden Kosten für solche Komponenten gemäß der jeweils gültigen HDS-Preisliste in Rechnung zu stellen. Die Daten und andere vertrauliche Informationen, die in jeglichen entfernten Produktkomponenten enthalten sind, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, und der Kunde muss eigene Vorkehrungen zum Löschen dieser Daten treffen. Gelten für den Kunden Sicherheitsvorschriften, nach denen die Daten nicht von seinem Standort entfernt werden dürfen, und gilt für den Kunden keine gültige Rückbehaltungsoption, muss der Kunde sicherstellen, dass die Daten gelöscht werden. Verlangt der Kunde von HDS die Löschung seiner Daten, kann HDS dem Kunden zusätzliche Kosten in Rechnung stellen.

- (b) Unbeschadet der Gültigkeit von Ziffer 2 lit. (a), verfällt durch einen Bruch des Fabriksiegels auf einer FRU durch eine andere Partei als HDS oder einen HDS ISP der Anspruch des Kunden auf Gewährleistungsdienste und/oder Wartungs- und Support-Leistungen in seiner Gesamtheit.

### 7. Fernüberwachungsleistungen

- (a) Wartungs- und Supportleistungen umfassen Ferndiagnose und -überwachung an ausgewählter Hardware unter Verwendung der sich im Eigentum von HDS befindlichen Hi-Track®-Hardware, Software, Mikrocode und Dokumentation (**"Hi-Track Services"**). Alle Rechte und Ansprüche an den Hi-Track Services, einschließlich aller Materialien, die zur Erbringung der Hi-Track Services bereitgestellt werden, verbleiben bei HDS und seinen Lizenzgebern, und der Kunde erwirbt keine lizenzierten Rechte daran.
- (b) HDS stellt dem Kunden keine Kosten für die Erbringung von Hi-Track Services in Rechnung, der Kunde muss jedoch auf eigene Kosten alle Telekommunikationseinrichtungen, Leitungen, Monitore, PCs, Modems und Zugänge bereitstellen und aufrecht erhalten, die HDS für die Implementierung und Erbringung der Hi-Track Services benötigt.
- (c) Nach Beendigung des Vertrags (oder der darin vereinbarten Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen) oder der separaten Service-Vereinbarung des Kunden mit einem HDS ASP, ermächtigt der Kunde HDS zur Deaktivierung der HDS-Hi-Track-Services und zur Deinstallation und Entfernung aller Materialien in den Räumlichkeiten des Kunden, die HDS zur Erbringung der eingestellten Leistungen benötigt hatte.
- (d) Bei der Erbringung von Hi-Track Services gegenüber dem Kunden greift HDS auf die Daten des Kunden zu. HDS wahrt die Vertraulichkeit aller Passwörter, die der Kunde HDS im Zusammenhang mit seiner Erbringung von Hi-Track-Services zur Verfügung stellt.
- (e) Für bestimmtes hierfür geeignetes Equipment, das keine Serviceleistungen von HDS anfordert oder Rufaufzeichnung verlangt, können auch andere Fernüberwachungsservices als Hi-Track bereitgestellt werden. Weitere Informationen zu diesen Services sind den Anlage A und B zum Rahmenvertrag zu entnehmen.
- (f) Verweigert der Kunde HDS die Erbringung der Hi-Track Services oder deaktiviert oder beeinträchtigt er Hi-Track auf dem Equipment, bestätigt der Kunde, dass HDS daran gehindert ist, Ferndiagnose- und Fernüberwachungsdienste zu erbringen, die für die Erbringung seiner Wartungs- und Support-Leistungen unverzichtbar sind. In einem solchen Fall ist HDS nicht haftbar für jegliche Zusicherungen in Bezug auf Service-Reaktionszeiten oder Verzögerungen bei der Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen gemäss diesen WMS-Bedingungen. HDS kann angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden bei jeglichen Mängeln, über die der Kunde HDS informiert, zu unterstützen, aber für alle Anstrengungen, die auf Beurteilungen oder Informationen, die der Kunde oder andere im Auftrag des Kunden für HDS bereitstellen, basieren oder sich darauf stützen, trägt der Kunde das Risiko. HDS kann dem Kunden in solchen Fällen zusätzliche Kosten für die Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen in Rechnung stellen.

### 8. Installationsleistungen

- (a) HDS erbringt gemäß den Ziffer 8 lit. (b) und (c) Installationsleistungen wie in den Leistungsbeschreibungen und in der betreffenden Bestellung angegeben.
- (b) (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. Verlangt der Kunde eine produktionsfertige Implementierung der Software oder zusätzliche Fähigkeiten der Standard-Installationsleistungen, kann HDS von dem Kunden den Abschluss einer separaten Leistungsbeschreibung (SOW) für solche Leistungen verlangen, und HDS ist berechtigt, dem Kunden zusätzliche Kosten basierend auf seinen Anforderungen sowie für die Software und/oder das Equipment gemäß dieser SOW in Rechnung stellen. HDS informiert den Kunden im Voraus über die Kosten der technischen Beratungsleistungen.
- (c) (c) Aus den Installationsleistungen ausgeschlossen sind:
  - (i) Physische Standortbestimmung des Equipments;
  - (ii) alle elektrischen Arbeiten inklusive der Verbindung der Stromversorgung des Equipments des Kunden mit der örtlichen Stromversorgung;

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

- (iii) Entwicklung und Testen von Betriebssystemen;
- (iv) Planungsleistungen bezüglich der IT-Räume;
- (v) Leistungsverbesserungen;
- (vi) fortgeschrittene Anwenderschulung;
- (vii) Verschieben von anderen als HDS Equipment;
- (viii) Aufenthalt vor Ort nach Abschluss der Testphase des Speichersystems;
- (ix) Deinstallation von versetzten Equipment;
- (x) Teilnahme an Kunden-Meetings;
- (xi) SAN-Gestaltung, -Integration und -Einführung; oder
- (xii) produktionsbereite Implementierung von Software.

**9. Leistungen gegen zusätzliche Gebühren**

Der Kunde kann HDS anfragen, eine oder mehrere der folgenden Dienstleistungen zu erbringen:

- (a) sämtliche in den Ziffern 6 oder 8 lit. (c) dieser WMS-Bedingungen „ausgeschlossenen“ Leistungen; oder
- (b) alle Wartungs- und Supportleistungen außerhalb der Geschäftszeiten oder der Support-Zone des Kunden-Support-Plans; oder;
- (c) für alle anderen Aktivitäten oder Aufgaben, die HDS in diesen WMS-Bedingungen angibt, können zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden; oder
- (d) alle anderen Dienstleistungen, die HDS in vernünftigem Masse als „außerhalb des Rahmens“ dieser WMS-Bedingungen bestimmt,

In einem solchen Fall kann HDS die entsprechenden Leistungen zu den aktuellen HDS-Preisen oder auf Basis einer offerierten Pauschale erbringen („**fakturierbare Leistungen**“).

**10. Nichtige Vereinbarungen und Nachzertifizierung**

- (a) Der Kunde ist nicht berechtigt, jegliche Teile des Produkts zu verschieben oder zu verbringen (einschließlich Verbringung von Disks als einem Equipment zu einem anderen) oder Dritten - außer dem von HDS autorisierten Servicepersonal oder HDS-Vertretern (z.B. ein HDS Service Partner) - zu gestatten, Wartungs- und/oder Support-Arbeiten oder Reparaturen an einem Produkt ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS vorzunehmen. Anderenfalls erlöschen der Gewährleistungsanspruch sowie die Wartungs- und Support-Leistungen in Bezug auf das betreffende Produkt, und der Kunde muss eine Nachzertifizierung des betreffenden Produkts vornehmen, damit es wieder in den Plan des Kunden aufgenommen wird.
- (b) Wenn die Gewährleistungsansprüche oder die Wartungs- und/oder Support-Leistungen des Kunden gemäß Ziffer 10 lit. (a) erloschen sind oder wenn die Wartungs- und Support-Leistungen gemäß Ziffer 11 aufgehoben wurden und der Kunde wünscht, die Wartungs- und Support-Leistungen für alle oder Teile der betreffenden Produkte wieder herzustellen, muss der Kunde die betroffenen Produkte von HDS oder einem HDS Service Partner neu zertifizieren lassen, um die Verpflichtungen von HDS im Rahmen dieser WMS-Bedingungen aufrecht zu erhalten. HDS verrechnet für die erneute Zertifizierung und weitere Reparaturen, die erforderlich sind, um die betroffenen Produkte wieder in guten Betriebszustand zu versetzen (ausgenommen normaler Verschleiß), die jeweils gültigen Tarife.

**11. Kündigung und Ablauf von Wartungs- und Support-Leistungen**

- (a) Unbeschadet anderer Rechte von HDS behält sich HDS das Recht zur Einstellung aller oder eines Teils der für den Kunden erbrachten Wartungs- und Support-Leistungen jederzeit unter schriftlicher Mitteilung an den Kunden aus folgenden Gründen vor:
  - (i) Wenn der Kunde sein Equipment an eine andere natürliche oder juristische Person überträgt oder das Equipment oder jegliche Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens HDS verlagert;
  - (ii) wenn das Equipment oder jegliche Software durch Zufall, Fahrlässigkeit oder Missbrauch seitens einer anderen Partei als HDS oder deren Subunternehmer oder durch eine Naturkatastrophe, durch eine physikalisch ungeeignete Betriebsumgebung oder als Folge unsachgemäßer Installation oder Wartung durch Dritte (nicht HDS oder seine Service Partner) beschädigt wird;
  - (iii) wenn das Equipment oder jegliche Software in einer anderen Weise als gemäß den veröffentlichten Spezifikationen oder in einer Weise verwendet wird, die nicht im Rahmen der lizenzierten Rechte des Kunden an der Software liegen;
  - (iv) falls der Kunde das Equipment oder jegliche Software ohne die vorherige schriftliche Zustimmung modifiziert hat (inklusive nicht autorisierter Erweiterungen oder Ergänzungen zum Equipment oder zur Software);
  - (v) wenn der Kunde keine geeignete physische Betriebsumgebung für die Produkte wie von HDS spezifiziert (einschließlich unter anderem in Bezug auf Stromausfall, Klimatisierung und Feuchtigkeitsregelung und Umweltschadstoffe) geschaffen hat und aufrechterhält; oder
  - (vi) falls der Kunde Rechte von HDS an Wartungsmaterial oder Software verletzt hat.



GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

- (b) (b) Unbeschadet anderweitiger Rechte aus dieser Vereinbarung kann der Kunde nach Ablauf der ersten Service-Dauer die Wartungs- und Support-Leistungen bezüglich eines oder mehrerer Teile von Hardware und/oder Software unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von neunzig (90) Kalendertagen mittels schriftlicher Anzeige an HDS kündigen. Die Reaktivierung der so beendeten Wartungs- und Support-Leistungen unterliegt einer Reaktivierungsgebühr (basierend auf den jeweils aktuellen Tarifen von HDS für die Reaktivierung zum betreffenden Zeitpunkt), die zusätzlich zur dann geltenden laufenden Monatsgebühr für solche Leistungen erhoben wird. Jede Mitteilung, eine einzelne Wartungs- und Support-Leistung einzustellen, muss die genaue Beschreibung der einzustellenden Leistung enthalten. Falls nach vernünftiger Ansicht von HDS die Beendigung einer einzelnen Wartungs- und Support-Leistung die Fähigkeit von HDS zur Erbringung anderer Leistungen für den Kunden beeinträchtigt, kann HDS in freiem Ermessen diese anderen Leistungen beenden.
- (c) Wenn jegliche Wartungs- und Support-Leistungen beendet werden oder auslaufen, enden die damit verbundenen Rechte, Lizenzen und Privilegien des Kunden im Rahmen dieser WMS-Bedingungen und er muss der Weisung von HDS nachkommen, entweder alles geistige Eigentum von Hitachi und alle vertraulichen Informationen, die sich in Besitz oder unter der Kontrolle des Kunden befinden, zu entfernen und zu vernichten oder diese Materialien und Gegenstände auf Kosten des Kunden an HDS zu retournieren. Eine Kündigung entbindet den Kunden zudem nicht von seinen Zahlungsverpflichtungen, wobei der an HDS geschuldete Betrag unverzüglich zur Zahlung fällig wird. Keine der Parteien verzichtet auf jegliche ihrer bestehenden Rechte.

**12. Support für aktuelle und ersetzte Software**

- (a) HDS wird „Normalen Support“ (wie nachstehend definiert) für die aktuelle Version und eine vorhergehende Version der Software erbringen. HDS leistet während eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach genereller Verfügbarkeit der aktuellen Version eingeschränkten Support (wie nachstehend definiert) für Software, die eine Version älter ist als eine vorhergehende Version des aktuellen Release.
- (b) **„Normaler Support“** bedeutet die Entwicklung und Lieferung von Service Packs, Updates, Patches und Fixes, welche erforderlich sind, um die Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen zu erhalten.
- (c) **„Eingeschränkter Support“** bedeutet die Lieferung bestehender Service Packs, 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, die älter ist als zwei vorhergehende Versionen des aktuellen Release.
- (d) (d) HDS kann die Lieferung von Patches und Fixes für die Software an den Kunden verweigern, wenn dieser das Problem oder den Defekt durch einen Upgrade auf das nächste Update der aktuellen Version hätte lösen können.

**13. Produkte, die Gegenstand von Einstellungsankündigungen (EOL) sind**

- (a) Für alle Produkte der Marke Hitachi gelten die folgenden Bestimmungen, soweit HDS in seinen EOL-Mitteilungen unter <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> (**“EOL Website”**) nichts anderes angibt. Weitere Richtlinien, die für die EOL-Produkte in dem Land oder der Region des Kunden gelten, erhält der Kunde zudem bei seinem zuständigen HDS-Kundendienst.
- (b) Die Pflicht von HDS, Leistungen gemäß diesen WMS-Bedingungen für Produkte zu erbringen, deren Einstellung (**“End of Life” - “EOL”**) angekündigt wurde (**“EOL-Leistungspflichten”**) endet fünf (5) Jahre nach dem Vertriebsende (der Kunde wird aber darauf hingewiesen, dass für einige Produkte, wie z.B. Server und Racks, eine abweichende Dauer gelten kann, wie z.B. 3 Jahre; daher sollte der Kunde die anwendbare Dauer der EOL-Leistungspflichten auf der EOL Website überprüfen). HDS wird sich in geschäftlich sinnvollem Rahmen bemühen, den Kunden mindestens drei (3) Monate vor dem Vertriebsende eine EOL-Mitteilung für ein Produkt zuzustellen.
- (c) Für Produkte, deren Einstellung (**“End of Service Life”** bzw. **“EOSL”**) angekündigt wurde, kann HDS nach eigenem Ermessen Wartungs- und Support-Leistungen gemäß diesen WMS-Bedingungen auf Basis seiner Möglichkeiten (**“best efforts”**) (im Sinne von Ziffer 13 lit. (e) ) und des Weiteren auf der Grundlage eines Aufschlags um zwanzig (20) % auf die von dem Kunden für Wartungs- und Support-Leistung zahlbaren Monatsgebühr erbringen. HDS erbringt Wartungs- und Support-Leistungen für den Kunden für einen Zeitraum von maximal zwölf (12) Monaten ab dem Datum der EOSL-Ankündigung (**“Erweiterte Support-Dauer”**). HDS behält sich vor, bei mangelnder Verfügbarkeit von Ersatzteilen, die Wartungs- und Support-Leistungen nicht zu erbringen oder anderweitig alle oder Teile der Support-Vereinbarungen zu jeder Zeit während der erweiterten Support-Dauer zu stornieren.
- (d) Beide Parteien können die Erbringung der in Ziffer 13 lit. (e) genannten Wartungs- und Support-Leistungen ohne Haftung gegenüber der jeweils anderen Partei durch Zustellung einer schriftlichen Mitteilung mit einer Frist von dreißig (30) Tagen kündigen.
- (e) Bedingungen für den Support nach besten Möglichkeiten (**“best effort”**) durch HDS:
  - (i) Der Kunde besitzt weiterhin Anspruch auf Reparaturen des Equipments durch den Austausch mit Ersatzteilen, wobei HDS alle kaufmännisch angemessenen Anstrengungen unternimmt, um einen adäquaten Bestand an Ersatzteilen vorzuhalten; gleichwohl wird keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen eingeräumt.

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

- (ii) Das Produkt wird nicht um weitere Features oder Funktionen ergänzt, und der Kunde erhält keine weiteren Patches und Fixes, Service Packs oder Updates. HDS leistet Software-Support nach seinen besten Fähigkeiten und entsprechend den verfügbaren Ressourcen.
- (iii) Nach dem EOSL-Datum wird für solche Produkte der technische Support eingestellt.
- (iv) Der Support nach besten Möglichkeiten ("best effort") kann von HDS nach eigenem Ermessen gemäß Ziffer 13 storniert oder eingestellt werden, und zwar unabhängig von den veröffentlichten Stichtagen.

**14. Wartungsmaterial**

- (a) HDS kann aus Zweckmäßigkeitsgründen das Wartungsmaterial innerhalb der Produkte oder anderswo in den Räumlichkeiten des Kunden lagern. Nur das HDS-Personal oder der Service Partner sind zur Nutzung des Wartungsmaterials berechtigt.
- (b) Wartungsmaterial wird stets alleiniges und ausschließliches Eigentum von HDS als Hitachi IP bleiben, so wie im Rahmenvertrag definiert, und der Kunde erhält keine Lizenzrechte daran. Unbeschadet der Pflichten des Kunden im Rahmen des Rahmenvertrages ist es dem Kunden untersagt, das Wartungsmaterial zu nutzen, darauf zuzugreifen, es zu modifizieren, zu kopieren oder zu verlagern oder einer anderen Person zu erlauben, dies zu tun. Außerdem hat er es auf Nachfrage von HDS oder bei Beendigung der Wartungs- und Support-Leistungen an HDS zurückzugeben oder HDS zu ermöglichen es zu deinstallieren.
- (c) Betriebshandbücher, die im Zusammenhang mit sich selbst wartender und hierfür geeigneter Hardware verwendet werden, gelten nicht als Wartungsmaterial.

**15. Übertragbarkeit der Leistungen**

Der Kunde ist einverstanden, dass:

- (a) HDS keine Verpflichtung gegenüber dem Kunden bezüglich Produkten oder Software hat, die er von einer anderen Quelle als HDS oder einem HDS Partner gekauft hat;
- (b) es dem Kunden untersagt ist, eine Vereinbarung mit HDS betreffend Gewährleistung, Wartungs- und/oder Support-Leistungen ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von HDS an eine Drittpartei abzutreten oder zu übertragen. HDS hat ohne vorherige Zustimmung seitens HDS keine Verpflichtung zur Erbringung von Wartungs- und Support-Leistungen gegenüber dem Übernehmer.
- (c) in bestimmten Fällen, wenn HDS dem Kunden Drittanbieter-Produkte liefert, muss der Kunde gegebenenfalls Wartungs- und Support-Leistungen direkt vom Hersteller des Drittanbieter-Produktes in Anspruch nehmen.

**16. Verantwortlichkeiten des Kunden**

- (a) Um HDS bei der Erbringung der Leistungen zu unterstützen, muss der Kunde HDS, den HDS ISP deren jeweiligen Mitarbeitern ungehinderten Zugang zum Gelände und des Computer-Equipments (einschließlich Fernzugriff) des Kunden gewähren und adäquate Arbeitsräume, Einrichtungen, Personal, Technologie, Daten, Informationen und andere Materialien zur Verfügung stellen, die gegebenenfalls erforderlich sind.
- (b) Der Kunde ist verantwortlich für Funk-, Mikrowellen-, physische und sonstige Datennetzwerke. Der Kunde ist verantwortlich für die Bearbeitung und Lösung von Problemen im Zusammenhang mit der Integrität der Netzwerke, einschließlich deren physischer Implementierung, der Signalqualität, Verfügbarkeit, Identität und des Zugangs sowie damit verbundenen Eigenschaften.
- (c) Unbeschadet der Bestimmungen in Ziffer 16 lit. (a) und (b) oder der Bestimmungen in einer anwendbaren SOW muss der Kunde, auf Verlangen von HDS, eine oder mehrere qualifizierte Personen als dessen Vertreter für die Entgegennahme der Leistungen und Kommunikation mit HDS über alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Leistungen benennen, und HDS ist berechtigt davon auszugehen, dass die Handlungen, das Verhalten und die Entscheidungen einer solchen oder solcher Personen von dem Kunden autorisiert für diesen bindend sind.

**17. Haftung für Verzug und Unterlassung der Leistungserbringung**

- (a) Unterlässt HDS oder sein Partner oder Subunternehmer die Erbringung jeglicher Leistungen oder anderer Pflichten von HDS im Rahmen dieses Rahmenvertrages oder befindet sich HDS hierbei in Verzug, ist HDS gegenüber dem Kunden nicht haftbar für die Nichterfüllung (einschließlich jeglicher Folgen im Rahmen des Rahmenvertrages), soweit eine solche Unterlassung oder Nichterfüllung durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Handlungen oder Unterlassungen des Kundenpersonals oder anderer Personen, die im Namen des Kunden handeln, verursacht wird.
- (b) In jedem Fall stimmt der Kunde zu, alle ihm zur Verfügung stehenden Schritte und Maßnahmen zu ergreifen, um die Verluste, Kosten und Schäden abzumildern und zu minimieren, die aus solchen Unterlassungen oder Nichterfüllungen durch HDS resultieren, und zwar unabhängig von der Art und dem Umfang des Beitrags des Kunden.

**18. Definierte Begriffe**

**Array Based Software:** Durch Lizenzschlüssel aktivierte Features und Funktionalitäten, die in der Betriebssoftware eingebettet sind, für den Betrieb des Equipments aber nicht erforderlich sind.

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

**Fakturierbare Leistungen:** Ausgeschlossene Leistungen und Leistungen des Leistungsumfanges der Wartungs- und Support-Leistungen, die in diesen WMW-Bestimmungen aufgeführt sind.

**Aktuelle Version:** Die neueste verfügbare Version der von HDS herausgegebenen Software.

**Mangel:** Wenn ein HDS-Produkt im Wesentlichen nicht den veröffentlichten Spezifikationen entspricht. **“Mängelbehaftet”** besitzt eine analoge Bedeutung.

**Lieferort:** Die Produktdistributionszentren von HDS oder ein anderer Ort für die Lieferung von Produkten, der von HDS bestimmt wird.

**End of Life bzw. EOL:** Wenn HDS bekannt gibt, dass ein bestimmtes Produkt nicht mehr hergestellt und aus dem Verkauf genommen wird und es danach generell nicht mehr erworben werden kann. HDS kann EOL-Termine für Produkte online veröffentlichen; siehe <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

**End of Service Life bzw. EOSL:** Wenn HDS bekannt gibt, dass es die Erbringung von Leistungen in Bezug auf ein EOL-Produkt einstellt.

**Technische Änderungen:** Konstruktions- oder Software-Änderungen zur Verbesserung der Funktionalität und der Einsatzleistung des Equipment. Technische Änderungen werden normalerweise von dem Equipment-Hersteller entwickelt und herausgegeben.

**Equipment:** Die Hardware-Komponente eines Produkts.

**Ersatzereinheit (Field Replacable Unit - FRU):** Eine Unterbaugruppe von Komponenten, die werksseitig versiegelt wurde und für den Austausch als eigene Einheit am Standort des Kunden vorgesehen ist.

**Anerkannte Branchenpraxis:** Jederzeit die Sorgfalt walten zu lassen und die Fertigkeiten anzuwenden, die normalerweise und in der Regel zu dem gegebenen Zeitpunkt von einem befähigten und erfahrenen Dienstleister oder Anbieter gegenüber einem Kunden, wie dem Kunden im Sinne dieses Rahmenvertrages, in Bezug auf Produkte und Leistungen, die mit den Leistungen im Sinne dieses Rahmenvertrages vergleichbar sind, und zu den gleichen Konditionen und Bedingungen und zu vergleichbaren Preisen erwartet werden können, und unter Beachtung der vertraglichen Pflichten und Einhaltung der anwendbaren Gesetze.

**HDS ASP:** Besitzt die in Ziffer 3 dargelegte Bedeutung.

**HDS ISP:** Besitzt die in Ziffer 3 dargelegte Bedeutung.

**HDS Service Partner:** Besitzt die in Ziffer 3 dargelegte Bedeutung.

**HDS Partner:** ein von HDS autorisierter Wiederverkäufer oder Distributor.

**Insolvenz:** Die Unfähigkeit einer Partei, ihre Schulden bei Fälligkeit zu zahlen, die Benennung eines Konkurs- oder Zwangsverwalters oder Liquidators oder einer ähnlichen Person für die geschäftlichen Belange der Partei gemäß den Gesetzen eines beliebigen Rechtskreises; die Einberufung einer Versammlung der Gläubiger der Partei oder wenn eine Partei ihre Geschäftstätigkeit aus jeglichen Gründen einstellt.

**Wartungs- und Support-Leistungen:** Die Support-Leistungen für Equipment und Software, die detaillierter in diesen WMS-Bedingungen und den Leistungsbeschreibungen dargelegt sind.

**Wartungsmaterial:** Diagnose- und/oder Tracking-Tools, wie z.B. Hi-Track<sup>®</sup> Software, Firmware und die dazugehörige Dokumentation, Personal Computer oder Notebooks, Wartungshandbücher und sonstige Dokumentation.

**Microcode:** Die eingebettete Software für die Steuerung, Überwachung und Datenbearbeitung in HDS-Produkten.

**Bestellung:** Eine schriftliche oder elektronische Bestellung an HDS oder einen HDS Partner für den Kauf von Produkten, Drittanbieterprodukten und/oder Leistungen von oder ein Dokument, aus dem dies hervorgeht, einschließlich unter anderem eine Beschreibung und Preisangaben, die gemäß den jeweils aktuellen Bestellbedingungen von HDS zugestellt wird.

**Betriebs-Software:** Siehe die Definition von “Software” unten.

**Patches und Fixes:** Änderungen, die von HDS an der Software vorgenommen werden, um die Konformität mit den betreffenden veröffentlichten Spezifikationen herzustellen oder im Wesentlichen wieder herzustellen. “Patches” bezeichnen insbesondere kleinere Verbesserungen an der Software, die in der Regel Updates für die Interoperabilität beinhalten, und “Fixes” bezeichnen Fehlerkorrekturen an der Software.

**Personal:** Das Personal einer Partei sind ihre Mitarbeiter, Auftragnehmer und Mitglieder ihrer Belegschaft.

**Pentaho:** Die Pentaho Corporation, eine 100%ige Tochter von HDS, die im Auftrag von HDS Wartungs- und Support-Leistungen direkt gegenüber dem Kunden und ausschließlich im Zusammenhang mit den/dem Pentaho Software- Programm(en) erbringen kann (**“Pentaho Programm(e)”**), die im Rahmen eines Vertrages zwischen dem Kunden und HDS lizenziert sind.

**Plan:** Ein bestimmtes Level von Wartungs- und Support-Leistungen, die von HDS gemäß den Support-Planbeschreibungen erbracht werden, welche in den Leistungsbeschreibungen niedergelegt sind.

**Produkt(e):** Equipment und/oder Software, die in den von Zeit zu Zeit veröffentlichten Standardpreislisten von HDS aufgeführt sind.

**Veröffentlichte Spezifikationen:** Die von HDS veröffentlichten Spezifikationen für Produkte, die von HDS als zum Zeitpunkt der Annahme der Bestellung des Kunden für gültig erklärt werden.

**Technische Beratungsleistungen:** Software-Aktivierung, Datenmigration, Implementierung und andere benannte Leistungen.



GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

**Erstattung:** Eine Erstattung des Preises, den der Kunde für das Produkt bezahlt hat, an dem ein Mangel besteht (und das vom Kunden gemäß diesen WMS-Bedingungen zurückgegeben wurde), verringert um eine lineare Abschreibung, basierend auf einer Nutzungsdauer von 3 Jahren. Eine Erstattung von Servicegebühren ist ein proportionaler Teil der vom Kunden bezahlten Gebühren für die effektiv erbrachten Leistungen und gemäß der HDS Service-Zusagen.

**Leistungsbeschreibungen:** Die Bedingungen auf <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> und die Planbeschreibungen auf <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> oder auf jeglichen anderen Websites, die gegebenenfalls als Ersatz angegeben werden.

**Service Packs:** Eine Zusammenstellung von Patches und Fixes in einem allgemein verfügbaren Paket, das für die aktuelle Software-Version v1.r1.r2 anwendbar ist; zugleich herausgegeben als neues Wartungs-Level und bestimmt für die bestehende Software-Installationsbasis.

**Software:** Der Objektcode von (i) Programmierungs-Firmware, die in die Hardware eingebettet ist, um die Erfüllung ihrer Basis-Funktionen zu ermöglichen oder das Equipment zu betreiben (**Betriebssystem**) und (ii) die Software-Programme, die von HDS oder einem Drittanbieter geliefert werden (**Programme**) und (iii) alle Updates, zugehörigen Dokumentationen und veröffentlichten Spezifikationen.

**Support-Leistungen für Software:** Der Support, den HDS gemäß diesen WMS-Bedingungen im Zusammenhang mit der gewöhnlichen Nutzung der Software und entsprechend seinen veröffentlichten Spezifikationen leistet.

**Drittanbieterprodukte:** Alles Equipment oder Software, die von HDS geliefert und nicht von HDS oder Hitachi Ltd. hergestellt werden.

**Drittanbieter-Software:** Alle Software, die in Drittanbieterprodukten enthalten ist oder die ein Drittanbieterprodukt darstellt.

**Update:** Nachfolgende Releases und Fehlerkorrekturen und/oder kleinere funktionelle Verbesserungen für vorgängig lizenzierte Software von HDS.

**Version:** Ein Basissatz an Features und Funktionalitäten für die Software.

**Gewährleistungsbeginn:** Der erste Tag des Kalendermonats unmittelbar nach dem Datum, an dem HDS das Produkt liefert (dies bedeutet der Zeitpunkt, an dem das Produkt den Lieferort verlässt).

**Gewährleistungszeitraum :** Der in den Leistungsbeschreibungen spezifizierte Zeitraum. Falls in der Leistungsbeschreibung ein Gewährleistungszeitraum von weniger als zwölf (12) Monaten vorgesehen ist, beträgt der Gewährleistungszeitraum dennoch zwölf (12) Monate.

**Gewährleistungsdienste:** Leistungen im Sinne der Ziffer 4 und 5 dieser WMS-Bedingungen, die HDS für erforderlich erachtet, um einen Mangel zu beheben, so dass die Produkte die Gewährleistungsbestimmungen in Ziffer 1 lit. (a) erfüllen, einschließlich um jegliche mangelbehafteten Komponenten von Equipment auszutauschen, und, soweit HDS dies für erforderlich erachtet, jegliche Software-Medien.

**Vertriebsende (Withdraw from Sale Date):** Das von HDS angegebene Datum, an dem ein EOL-Produkt generell nicht mehr erworben werden kann.

**19. Zusätzliche Bedingungen**

**Die folgenden Bedingungen gelten, wenn der Kunden keinen Hauptvertrag direkt mit HDS abgeschlossen hat und auch keine Wartungs- und Supportleistungen von ASP unter einer separaten Vereinbarung erhält, sondern einen Hauptvertrag mit einem autorisiertem HDS Partner abgeschlossen hat.**

**(a)** Der Kunde wird die für die Leistungen vereinbarten Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum zahlen. HDS kann im Falle des Verzugs Verzugszinsen verlangen oder die Leistungserbringung einstellen. Außerdem sind alle sich aus der Transaktion ergebenden Steuern vom Kunden zu begleichen, auch falls diese nicht in der Rechnung aufgeführt sind.

**(b) Haftung**

Unbegrenzte Haftung

(i) Beide Parteien bestätigen voll umfänglich ihre eigene Haftung gegenüber der jeweils anderen Partei, welche sich ergibt aus: Tod oder Personenschäden durch fahrlässige Handlungen oder Unterlassungen, Ansprüche aus Nichtzahlung, nicht ausschussfähige gesetzliche Verbraucherrechte (zum Beispiel gemäß den Gesetzen zur verschuldensunabhängigen Produkthaftung), Verstöße gegen Software-Lizenzen, alle Verletzungen der Hitachi-IP oder Verstöße gegen die Vertraulichkeitspflichten gemäß Ziffer 6 oder einer von HDS unter dem Rahmenvertrag eingeräumten Garantie. Vorsorglich wird angemerkt, dass - soweit dies gesetzlich zulässig ist - dieser Ziffer 9.1 nicht auf die Haftung einer Partei wegen Sicherheitsverstößen im Sinne dieses Rahmenvertrag oder gemäß anwendbarer Gesetze oder wegen eines Bruchs der Bestimmungen in Ziffer 7 anwendbar ist.

(ii) Darüber hinaus bestätigen Parteien voll umfänglich ihre eigene Haftung gegenüber der jeweils anderen Partei, für grob fahrlässiges Verhalten oder Vorsatz sowie im Falle des Verstoßes wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Haftungsgrenzen und -ausschlüsse

GEWÄHRLEISTUNGS-, WARTUNGS- UND SUPPORTBEDINGUNGEN

Mit Ausnahme der in Ziffer 19 (b) „Unbegrenzte Haftung“, den in den Software-Lizenz-Bedingungen und den WMS-Bedingungen definierten Ausnahmen:

(i) ist die Gesamthaftung einer Partei für alle ihr gegenüber gestellten Ansprüche im Zusammenhang mit diesen WMS-Bedingungen begrenzt auf fünfhunderttausend Euro (500.000,- EUR); und

(ii) keine Partei ist haftbar für: (i) alle mittelbaren, Straf-, Sonder-, Neben- oder Folgeschäden im Zusammenhang mit oder resultierend aus diesem WMS-Bedingungen, oder (ii) direkt oder indirekt, entgangene, tatsächliche oder antizipierte Geschäftsmöglichkeiten, Umsätze, Gewinne, für entgangenen Goodwill, Nutzungseinschränkungen, Datenverlust oder -beschädigung oder für den Verlust elektronisch übertragener Aufträge oder für den Verlust sonstiger wirtschaftlicher Vorteile.

(iii) Die Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse in den obigen Absätzen (i) und (ii) sind anwendbar ungeachtet dessen, ob solche Haftungsverhältnisse oder Ansprüche auf vertraglicher Grundlage, nach Billigkeitsrecht, nach allgemeinem Recht (Common Law), gesetzlichen Bestimmungen oder auf anderer Grundlage erwachsen, einschließlich Vertragsbruch, Mängeln, deliktische Handlungen (einschließlich Fahrlässigkeit), Vertragsaufsage und selbst wenn die Partei zuvor auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde. Die Haftung für Schäden ist begrenzt und ausgeschlossen, auch wenn ein exklusives Rechtsmittel im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag seinen eigentlichen Zweck verfehlt.

**(c) Geltend Recht**

(i) Dieser WMS-Bedingungen sowie alle unter ihm getätigten Käufe unterliegen ausschließlich deutschem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (Wien 1980), sind ausgeschlossen.

(ii) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesen WMS-Bedingungen, einschließlich in Bezug auf seine Gültigkeit, Verletzung, Beendigung oder Nichterneuerung, ist Frankfurt a.M..

Jede Partei kann den Rahmenvertrag aus wichtigem Grund gem. § 314 BGB kündigen, insbesondere in den Fällen bei denen die andere Partei: (i) gegen die Bestimmungen des Rahmenvertrags betreffend Vertraulichkeit, geistiges Eigentum oder die Export- und Anti-Korruptionsbestimmungen und verstößt, oder (ii) in schwerwiegender Weise gegen sonstige Bestimmungen verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Aufforderung zur Beseitigung dieses Verstoßes behebt,.

**(d) Kündigung**

Zusätzlich zu sonstigen bestehenden Rechten kann jede Partei die unter diesen WMS-Bedingungen erworbenen Wartungs- und Support-Leistungen jederzeit kündigen, wenn die anderen Partei (i) in schwerwiegender Weise gegen Bestimmungen dieser WMS-Bedingungen verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Aufforderung zur Beseitigung dieses Verstoßes behebt. Dies gilt nicht, wenn die Wartungs- und Support-Leistungen als „nicht kündbar und nicht rückzahlbar“ („non-cancellable and non-refundable basis“) erworben wurden

\* \* \*