

Vertragsbedingungen der HiScout GmbH für die Pflege von Standardsoftwareprodukten

Stand: März 2015

1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen regeln die Erbringung von Softwarepflegeleistungen (nachfolgend kurz „Pflege“) gegenüber Kunden für eigene Standardsoftwareprodukte (nachfolgend kurz „Standardprodukte“) der HiScout GmbH (nachfolgend kurz „HSC“).

2 Vertragsschluss

Der Vertragsschluss erfolgt durch mit beiderseitiger Unterzeichnung eines „Softwarepflegevertrags“ über die Pflege von Standardprodukten der HiScout GmbH oder durch schriftliche Auftragsbestätigung durch HSC auf eine Bestellung des Kunden (nachfolgend kurz „Pflegevertrag“).

3 Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden

Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz „AGB“) des Kunden werden nicht dadurch Vertragsbestandteil, dass HSC eine Bestellung des Kunden ausführt, ohne den eventuell in der Bestellung des Kunden in Bezug genommenen AGB ausdrücklich zu widersprechen.

4 Vertragsgegenstand, Leistungsumfang, Leistungsausschlüsse

4.1 Gegen Zahlung der vereinbarten pauschalen Pflegegebühr erbringt HSC während der Laufzeit des Pflegevertrags für die dort genannten Standardprodukte folgende Pflegeleistungen: (i) Auskunftsbereitschaft (im Folgenden „Hotline“) gemäß Ziffer 6, (ii) Lieferung neuer Versionen gemäß Ziffer 7, (iii) Fehlerbehebung gemäß Ziffer 9 und (iv) Überlassung einer (1) Testlizenz gemäß Ziffer 12.3.

4.2 Die Leistungen der Hotline und der Fehlerbehebung erfolgen durch HSC für die jeweils aktuelle Hauptversion (im Folgenden „Major Release“) der zu pflegenden Standardprodukte. Innerhalb diesem werden Leistungen der Hotline und Fehlerbehebung jeweils für die letzten drei (3) Nebenversionen (im Folgenden „Minor Release“) erbracht. Leistungen für die jeweiligen Minor Release erfolgen dabei immer für der aktuellsten Revisionsnummer (im Folgenden Patch Level) des betreffenden Minor Releases. Zu den verschiedenen Versionen vgl. Ziffer 7.

(Beispiel: Ist aktuell Version 5.9.x durch HSC allgemein frei gegeben, so werden keine Leistungen mehr für das Minor Release 5.6.x erbracht und neben der aktuellen Version die Minor Release 5.7.x und 5.8.x gepflegt).

4.3 Ergänzend zu Ziffer 4.2 gilt, dass nach dem Wechsel von einem zum nächsten Major Release für eine Dauer von sechs (6) Monaten Leistungen der Hotline und Fehlerbehebung für die letzten zwei (2) Minor Release des vorangegangenen Major Releases erbracht werden. Nach Ablauf der sechs (6) Monate beschränken sich die Leistungen von HSC für weitere sechs (6) Monate auf das letzte Minor Release des vorangegangenen Major Releases. Danach beschränken sich die Leistungen der Hotline und Fehlerbehebung auf das aktuelle Major Release.

(Beispiel: Nach einem Wechsel von Version 4.x.x auf Version 5.0.x, werden nur noch Leistungen für dieses und für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten für die letzten zwei (2) vorangegangenen Minor Release der Version 4.x.x erbracht sowie für weitere sechs (6) Monate für das letzte vorangegangene Minor Release der Version 4.x.x).

4.4 Nicht im Leistungsumfang der Pflege von HSC enthalten sind unter anderem die folgenden Leistungen: (i) Installation und Implementierung von neuen Versionen, (ii) Parametrisierung, Konfiguration oder andere Anpassungen der neuen Version an Bedürfnisse des Kunden, Schulung und Einweisung und (iii) Pflege von individuell für den Kunden erfolgten Anpassungen oder Ergänzungsprogrammierungen der Standardprodukte.

5 Technischer und fachlicher Ansprechpartner des Kunden

5.1 Der Kunde benennt einen technischen und einen fachlichen Ansprechpartner nebst Stellvertreter, an die sich HSC bei technischen oder fachlichen Fragen im Rahmen der Softwarepflege wenden kann. Die Ansprechpartner und deren Stellvertreter verfügen über vertiefte Kenntnisse der zu pflegenden Standardprodukte. Der Kunde kann darüber hinaus eine angemessene Anzahl weiterer Anwender gegenüber HSC benennen, welche ebenfalls über vertiefte Kenntnisse der Produkte verfügen. HSC bietet entgeltlich geeignete Schulungen zum Erwerb dieser Kenntnisse an.

5.2 Der Kunde wird HSC einen Wechsel der gem. 5.1 benannten Personen mitteilen.

5.3 Die gem. 5.1 benannten Personen nehmen eine erste Problemanalyse der Meldungen anderer Anwender vor und klären diese so weit wie möglich eigenständig.

5.4 Fehlermeldungen oder Anfragen der Anwender des Kunden, welche die Ansprechpartner nicht eigenständig intern klären können, werden durch die gem. 5.1 benannten Personen an HSC gemeldet. Anwender des Kunden, die nicht als Ansprechpartner gegenüber HSC benannt wurden, sind nicht berechtigt, Fehler direkt zu melden oder die Hotline von HSC in Anspruch zu nehmen.

6 Hotline

6.1 HSC hält eine Hotline von Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 - 17:00 Uhr bereit (Supportzeiten). Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Berlin, sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres

6.2 Die Hotline ist während der Supportzeiten telefonisch und per E-Mail erreichbar.

6.3 Im Rahmen der Hotline unterstützt HSC die Ansprechpartner des Kunden bei Fragen im unmittelbaren Zusammenhang mit Installation, Betrieb und der vertragsgemäßen Nutzung der Standardprodukte.

6.4 HSC ist berechtigt, Anfragen von Personen abzulehnen, die nicht gem. 5.1 benannt sind, bis diese durch den Kunden als Ansprechpartner oder qualifizierter Anwender benannt wurden. Insbe-

Vertragsbedingungen der HiScout GmbH für die Pflege von Standardsoftwareprodukten

Stand: März 2015

sondere ist HSC berechtigt, die Bearbeitung von Anfragen nicht gem. 5.1 benannter Personen abzulehnen, wenn deren Anfragen auf unzureichenden Kenntnissen beruhen, welche in den angebotenen Schulungen vermittelt wurden.

7 Neue Versionen, Änderungen in der Systemumgebung

- 7.1 HSC überlässt dem Kunden auf Abruf neue Versionen der zu pflegenden Standardprodukte, welche durch HSC allgemein für den Vertrieb freigegeben wurden. HSC informiert den Kunden regelmäßig über neue Versionen, z. B. per Newsletter.
- 7.2 Die Lieferung einer neuen Version erfolgt nach Wahl von HSC durch Bereitstellung der neuen Version zum Download durch den Kunden oder durch Lieferung an den Kunden auf einem Datenträger.
- 7.3 Systemvoraussetzungen, Installationsanweisung und Veränderungen im Funktionsumfang der neuen Versionen ergeben sich aus den jeweils zugehörigen Versionshinweisen (im Folgenden „Release Notes“).
- 7.4 Neue Versionen sind durch Versionsnummern gekennzeichnet, die diesem Schema folgen: *<Major Release>.<Minor Release>.<Patch Level>*
- 7.5 Bei einem Wechsel von einem zum nächsten Major Release ist in der Regel mit einem Migrationsaufwand auf Seiten des Kunden zu rechnen. Bei einem Wechsel von einem zum nächsten Minor Release kann ein Migrationsaufwand entstehen. In der Regel besteht kein Migrationsaufwand bei einem Wechsel von einem zum nächsten Patch Level. Der bei einem Versionswechsel anfallende Migrationsaufwand ist nicht im Leistungsumfang des Pflegevertrags enthalten.
- 7.6 HSC empfiehlt dem Kunden vor jeder Installation eines neuen Versionsstands in der Produktumgebung die Kompatibilität und den erforderlichen Migrationsaufwand zunächst in einer Testumgebung zu prüfen.
- 7.7 Soweit aufgrund der Überlassung von neuen Versionen der Standardprodukte Änderungen der Systemumgebung der Standardprodukte notwendig sind, wie etwa der Wechsel auf eine neue Version eines Betriebssystems, obliegen diese Änderungen ausschließlich dem Kunden auf dessen Kosten.
- 7.8 Eine neue Version eines zu pflegenden Standardprodukts liegt nicht vor, bei gesondert durch HSC angebotenen und vertriebenen Zusatzmodulen der Standardprodukte und bei Neuentwicklungen eines Standardprodukts mit gleichen oder ähnlichen Funktionen, aber auf einer anderen Technologiebasis.

8 Meldung von Fehlern

- 8.1 Fehlermeldungen an HSC sollen über das von HSC bereitgestellte Support-Formular bzw. eine entsprechende Online-Applikation gestellt werden. Sofern HSC diese nicht bereitstellt, kann eine Fehler-

meldung telefonisch über die Hotline oder per E-Mail an den Support-Kontakt von HSC erfolgen.

- 8.2 Der Kunde verpflichtet sich, die im Formular bzw. der Online-Applikation vorgesehenen Angaben vollständig und in angemessener Form zu machen. Sofern der Kunde diese Angaben nicht machen kann oder unvollständige Angaben macht oder das bereitgestellte Formular bzw. die Online-Applikation nicht nutzt kann HSC nur die u. g. Reaktionszeiten, nicht aber die angestrebten Fehlerbehebungszeiten gewährleisten.

9 Fehlerbehebung, Remote-Access, Kostenübernahme bei Vor-Ort-Einsätzen

- 9.1 Ein im Rahmen der Pflege zu bearbeitender Fehler eines Standardprodukts liegt nur dann vor, wenn das zu pflegende Standardprodukt bei bestimmungsgemäßer Nutzung von der in der dazugehörigen Benutzerdokumentation enthaltenen Funktionsbeschreibung abweicht und sich diese Abweichung auf die Eignung des Standardprodukts zu der nach diesem Vertrag vorausgesetzten Verwendung wesentlich auswirkt. Hierzu zählt auch, dass die in der Benutzerdokumentation beschriebenen Funktionen zur Anpassung des Standardprodukts durch Konfiguration bei bestimmungsgemäßer Nutzung entsprechend arbeiten. Die Ergebnisse der Konfiguration sind jedoch nicht von der Pflege umfasst.
- 9.2 Ein gemeldeter Fehler wird entsprechend der Angaben des Kunden durch HSC einer der Fehlerkategorien zugeordnet (siehe Anlage zu diesen Vertragsbedingungen). Sofern HSC zu einer von den Angaben des Kunden abweichenden Einschätzung der Fehlerkategorie kommt, wird der Kunde umgehend darüber informiert. HSC und der Kunde werden den Fehler unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden neu einer Fehlerkategorie zuordnen. Der Kunde darf eine Umklassifizierung nicht mutwillig verweigern.
- 9.3 Entsprechend der Fehlerkategorie erhält der Kunde innerhalb der aufgeführten Reaktionszeiten von HSC eine Rückmeldung über die Bearbeitung des vom Kunden gemeldeten Fehlers. Für Beginn und Ablauf der Reaktionszeit sind die Supportzeiten gem. Ziffer 6.1 maßgebend. Außerhalb der Supportzeiten ist der Ablauf der Reaktionszeit sowie der angestrebten Fehlerbehebungszeit unterbrochen.
(Beispiel: Geht eine Fehlermeldung der Fehlerkategorie 1 innerhalb der Supportzeit um 15:00 Uhr bei HSC ein, so endet die Reaktionszeit innerhalb der Supportzeit spätestens am nächsten Werktag um 11:00 Uhr. Geht eine Fehlermeldung außerhalb der Supportzeit ein, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Supportzeit).
- 9.4 Art und Weise der Fehlerbeseitigung liegen im Ermessen von HSC. HSC kann nach eigener Wahl Fehler unter anderem durch eine der nachfolgenden Maßnahmen beseitigen:
(i) Übermittlung einer Korrekturauslieferung (im Folgenden „Bug Fix“) oder eines Patch Releases oder einer anderen neueren Version, welche der Kunde übernimmt und installiert.
(ii) Übermittlung eines Workarounds, etwa in Form

Vertragsbedingungen der HiScout GmbH für die Pflege von Standardsoftwareprodukten

Stand: März 2015

- einer Handlungsanweisung zur Fehlerumgehung, welchen der Kunde folgen wird.
- 9.5** Der Kunde kann die Maßnahme zur Behebung des Fehlers nur dann ablehnen, wenn diese unzumutbare Anpassungs- oder Umstellungsprobleme bei ihm verursachen würde.
- 9.6** Die Beseitigung von Fehlern erfolgt durch HSC in den eigenen Geschäftsräumen oder per Fernzugang auf die beim Kunden installierten Standardprodukte („Remote Access“). Ein Anspruch auf Beseitigung des Fehlers durch einen Mitarbeiter vor Ort bei dem jeweiligen Kunden besteht nicht. HSC ist jedoch berechtigt, nach eigener Wahl einen Fehler durch Mitarbeiter vor Ort beim Kunden zu beheben, wenn nach Ansicht von HSC eine andere Art der Fehlerbehebung ausscheidet oder nicht erfolgversprechend ist.
- 9.7** Gewährt der Kunde HSC keinen Fernzugang und ist daher seitens HSC zur Fehlerbearbeitung ein Einsatz eines Mitarbeiters vor Ort beim Kunden notwendig, so ist HSC berechtigt, dem Kunden die mit diesem Einsatz des Mitarbeiters vor Ort verbundenen Reisezeiten und -kosten entsprechend den dann gültigen Vergütungssätzen von HSC in Rechnung zu stellen.
- 10 Unberechtigte Fehlermeldungen; Berechnung des Aufwandes**
- Im Falle einer unberechtigten Fehlermeldung ist HSC berechtigt, die mit der vermeintlichen Fehlerbearbeitung (z. B. Fehlersuche und Fehlerbehebung) verbundenen Kosten der eigenen Leistung dem Kunden in Rechnung zu stellen. Eine unberechtigte Fehlermeldung liegt vor, wenn der Kunde erkannt hat oder hätte erkennen müssen (siehe Ziffer 11.6), dass ein Fehler nicht vorliegt und die Ursache für das Symptom, hinter dem der Kunde einen Fehler der zu pflegenden Standardprodukte vermutet, nicht im Verantwortungsbereich von HSC liegt.
- 11 Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 11.1** Die Erbringung der von HSC geschuldeten Pflegeleistungen setzt voraus, dass der Kunde im erforderlichen und angemessenen Umfang bei der Fehlersuche, Fehleranalyse und Fehlerbehebung kostenlos mitwirkt. Hierzu gehört, dass der Kunde (i) mit der Meldung eines Fehlers die gemäß Ziffer 8 vereinbarten Angaben macht, (ii) während der Fehlerbehebung die technischen und fachlichen Ansprechpartner oder deren Stellvertreter ihre Erreichbarkeit durch HSC sicher gestellt und ihre Erreichbarkeit HSC mitgeteilt haben und (iii) sämtliche erforderliche Informationen, Unterlagen und Daten, wie etwa Konfigurationsdateien, Protokolldateien und gegebenenfalls auch Abzüge der HiScout-Datenbank HSC unverzüglich auf Anfrage zur Verfügung stellt. Sofern der Kunde erforderliche Angaben nicht oder unvollständig macht, die Ansprechpartner zur Klärung von Fragen nicht erreichbar sind oder notwendige Informationen, Unterlagen oder Daten nicht unverzüglich nach Anfrage durch HSC übermittelt werden, verlängert sich die Frist zur angestrebten Fehlerbehebung jeweils entsprechend der Dauer der Verzögerung.
- 11.2** Der Kunde wird Fehler der zu pflegenden Standardprodukte unverzüglich vereinbarungsgemäß melden und dabei die für den Kunden mit zumutbarem Aufwand erkennbaren und für die Fehleranalyse zweckdienlichen Informationen mitteilen.
- 11.3** Der Kunde soll während der Dauer des Pflegevertrags einen Zugang zu den Standardprodukten über Fernzugang einrichten und diesen auf Anfrage von HSC zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung freigeben.
- 11.4** Der Kunde wird, sofern mit HSC eine Fehlerbehebung vor Ort vereinbart wurde oder erforderlich ist, da seitens des Kunden kein Fernzugang bereit gestellt wird, HSC mindestens während der normalen Bürozeiten nach Voranmeldung Zugang zu der Systemumgebung der zu pflegenden Standardprodukte gewähren und erforderliche Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- 11.5** Der Kunde wird HSC, sofern dies zur Fehlerbearbeitung und Fehlerbehebung notwendig ist und eine andere Art der Fehlerbearbeitung ausscheidet oder nicht erfolgversprechend ist, die bei dem Kunden vorhandenen Echtzeiten zur Verfügung stellen.
- 11.6** Der Kunde wird vor Meldung eines Fehlers der zu pflegenden Standardprodukte im zumutbaren Umfang prüfen, ob tatsächlich ein Fehler der Standardprodukte vorliegt oder ob Ursache des Symptoms, hinter dem ein Fehler vermutet wird, im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten liegt.
- 11.7** Der Kunde wird neue Versionen nach Erhalt unverzüglich auf eventuelle Fehler oder Mängel untersuchen und diese an HSC melden.
- 11.8** Die ordnungsgemäße Datensicherung ist Sache des Kunden. Eine ordnungsgemäße Datensicherung hat alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zu umfassen, die zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der durch mögliche Fehler der zu pflegenden Standardprodukte betroffenen IT-Systeme, Daten, Programme und Prozeduren erforderlich sind. Die zu treffenden Maßnahmen sind so zu wählen, dass in Abhängigkeit der Datensensitivität eine sofortige oder zumindest kurzfristige Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes der durch einen möglichen Fehler betroffenen IT-Systeme, Daten, Programme und Prozeduren möglich ist. Die erforderlichen Maßnahmen umfassen dabei auch die in regelmäßigen Zyklen durchzuführende Erprobung der Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes aus den erstellten Sicherungskopien.
- 12 Nutzungsrechte**
- 12.1** Der Kunde erhält an den von HSC im Rahmen der Pflegeleistungen gelieferten Bug Fixe, Patch Release und sonstigen neuen Versionen ein nicht ausschließliches Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung in der Art und dem Umfang, wie es dem Kunden nach dem ursprünglichen Softwareüberlassungsvertrag und eventuellen späteren Nutzungsrechtserweiterungen zur Nutzung der betreffenden Standardprodukte eingeräumt wurde. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorheri-

Vertragsbedingungen der HiScout GmbH für die Pflege von Standardsoftwareprodukten

Stand: März 2015

gen ausdrücklichen schriftlichen Rechtseinräumung durch HSC.

- 12.2** Die Nutzungsrechte bestehen für die jeweils aktuellste durch den Kunden installierte Version. Der Kunde ist berechtigt, für eine Übergangsphase die neue Version und die zuvor bei dem Kunden installierte Version im Rahmen des Versionswechsels parallel zu nutzen. Spätestens drei (3) Monate nach Inbetriebnahme der aktualisierten Version der zu pflegenden Standardprodukte erlöschen sämtliche Nutzungsrechte des Kunden an dem zuvor genutzten Versionsstand. Mit Ablauf der Frist löscht der Kunde das Original und sämtliche Kopien und Teilkopien der zuvor eingesetzten Altversion der Standardprodukte auf allen Datenträgern, Rechnern und sonstigen Speichermedien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist.
- 12.3** Der Kunde erhält von HSC im Rahmen der Pflegeleistungen gemäß Ziffer 4.1 ein nicht ausschließliches und für die Dauer des Pflegevertrags zeitlich befristetes Recht zur nicht-produktiven Nutzung einer (1) Testlizenz für die im ursprünglichen Softwareüberlassungsvertrag und in eventuellen späteren Nutzungsrechtserweiterungen benannten Standardprodukte.

13 Vergütung

- 13.1** Der Kunde zahlt an HSC die im Pflegevertrag vereinbarte Pflegegebühr für den im Pflegevertrag genannten Abrechnungszeitraum. Ist keine abweichende Vereinbarung getroffen, beträgt die Pflegegebühr für das erste Vertragsjahr 24% des Listenpreises der zu pflegenden Standardprodukte und der Abrechnungszeitraum entspricht jeweils einem Vertragsjahr.
- 13.2** Die vereinbarte Pflegegebühr ist stets zu Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums im Voraus zu bezahlen.
- 13.3** HSC ist berechtigt, die Pflegegebühr jeweils zu Beginn eines neuen Vertragsjahrs zu erhöhen. Bei einer Erhöhung der Pflegegebühr ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens schriftlich zum Zeitpunkt des Eintritts der Erhöhung der Pflegegebühr zu widersprechen.
- 13.4** Wird der Pflegevertrag wegen des Erwerbs zusätzlicher Standardprodukte, eingeschlossen zusätzlicher Softwaremodule für bestehende Standardprodukte, oder der Einräumung weiterer Nutzungsrechte für bereits durch den Kunden lizenzierte Standardprodukte, erweitert, so findet die Regelung in Ziffer 13.1 Anwendung und die Regelung in 13.3 findet keine Anwendung.
- 13.5** Alle Angaben von Preisen verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger Umsatzsteuer, es sei denn, der Umsatz wäre von der Umsatzsteuer befreit. Der Nachweis der Umsatzsteuerbefreiung obliegt dem Kunden. Im Zweifel ist der Kunde verpflichtet, die Umsatzsteuer zu zahlen.
- 13.6** Das Recht, Zahlungen zurückzuhalten oder mit Gegenansprüchen aufzurechnen, steht dem Kunden nur insoweit zu, als seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

14 Vertragsdauer, Kündigung

- 14.1** Der Vertrag beginnt an dem im Pflegevertrag genannten Datum und wird, sofern nicht abweichend vereinbart, zunächst für die Dauer von einem (1) Jahr geschlossen (nachfolgend „Grundlaufzeit“). Ist kein Datum angegeben, beginnt der Pflegevertrag am 1. des Folgemonats nach Auslieferung der Installationsdateien an den Kunden.
- 14.2** Nach Ablauf der vereinbarten Grundlaufzeit verlängert sich der Pflegevertrag jeweils um ein (1) weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 14.3** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 14.4** Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung liegt insbesondere vor, wenn (i) die andere Partei in Vermögensverfall gerät, (ii) für die andere Partei ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt worden ist oder (iii) eine Löschung oder Liquidation der anderen Partei im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden ist oder (iv) wenn der Kunde mit der Zahlung der fälligen Pflegegebühr um mehr als einen (1) Monat in Verzug ist und auch auf eine daraufhin erfolgte Mahnung durch HSC nicht innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach Zugang der Mahnung zahlt (maßgeblich ist der Zahlungseingang bei HSC).
- 14.5** Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

15 Gewährleistung

15.1 Sachmängel

HSC leistet Gewähr dafür, dass die Leistungen (z. B. Bug Fixe, Patch Release oder sonstige neue Versionen) im Rahmen der Softwarepflege bei Gefahrübergang auf den Kunden die vereinbarte Beschaffenheit haben. Sachmängel werden während der Laufzeit des Pflegevertrags im Rahmen der Fehlerbehebung (vgl. Ziffer 7.7) behoben.

15.2 Rechtsmängel (Schutzrechtsverletzung)

Führt die bestimmungsgemäße Nutzung der Leistungen von HSC zur Verletzung von Urheber- oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten Dritter, wird HSC auf seine Kosten und nach seiner Wahl dem Kunden entweder das Recht zur weiteren bestimmungsgemäßen Nutzung verschaffen oder die betreffende Leistung in einer für den Kunden zumutbaren Weise so ändern oder ersetzen, dass die Schutzverletzung nicht mehr besteht. Werden Schutzrechtsverletzungen durch einen Dritten geltend gemacht, so wird der Kunde HSC unverzüglich von solchen unterrichten und HSC im zumutbaren und angemessenen Umfang bei der Abwehr der geltend gemachten Ansprüche unterstützen. Der Kunde wird HSC die Änderung oder den Ersatz entsprechend Ziffer 0 ermöglichen und HSC alle Abwehrmaßnahmen einschließlich außergerichtlicher Regelungen überlassen. Stellt der Kunde die Nutzung einer Lieferung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, wird er den Dritten, der die Schutzrechtsverletzung geltend macht, darauf hinweisen,

Vertragsbedingungen der HiScout GmbH für die Pflege von Standardsoftwareprodukten

Stand: März 2015

dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, etwa weil der Kunde eine Leistung eigenmächtig geändert oder in einer nicht vertragsgemäßen Weise verwendet hat, sind Ansprüche gegen HSC ausgeschlossen.

15.3 Rechte bei Scheitern der Mängelbehebung

Behebt HSC einen Sach- oder Rechtsmangel nicht binnen angemessener Frist, so ist der Kunde nach Setzung einer letzten Nachfrist unter Androhung nach erfolglosem Ablauf der Frist berechtigt, entweder die Pflegepauschale zu mindern oder die betreffende Softwarepflege außerordentlich zu kündigen, sofern es sich um einen wesentlichen Mangel (Fehlerkategorie 1 oder 2) handelt. Ist in der Kunde wegen nicht behobener wesentlicher Mängel zu einer außerordentlichen Kündigung berechtigt, so ist der Kunde auch zum Ersatz des ihm durch mangelhafte Leistung entstandenen Schadens unter Beachtung der Haftungsbeschränkungen gem. Ziffer 16 berechtigt.

15.4 Verjährung von Sach- oder Rechtsmängelansprüchen

Ansprüche des Kunden wegen Mängeln verjähren in zwei (2) Jahren, es sei denn, HSC hat den Mangel arglistig verschwiegen.

15.5 Arglist, Garantie

Im Falle der Arglist und im Falle der Übernahme einer Garantie (im Sinne von § 443 BGB - Bürgerliches Gesetzbuch) durch HSC bleiben die gesetzlichen Rechte des Kunden für Sach- und Rechtsmängelansprüche von vorstehenden Regelungen in dieser Ziffer 15 unberührt.

15.6 Absicherung des Lizenznehmers im Insolvenzfall

Die Produktlizenz für HiScout umfasst die kompilierte Produktversion, nicht den Quellcode. Dem Kunden wird von HSC für den Fall von dessen Insolvenz ein unwiderrufliches Absonderungsrecht (schweizerisch: Aussonderungsrecht) auf die Herausgabe des Quellcodes zur Selbstpflege und kostenfreien Weiternutzung eingeräumt, sofern die Pflege des Produkts in der Insolvenz und als deren Folge nicht mehr aufrecht erhalten und gewährleistet werden kann.

16 Haftung

16.1 HSC haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in voller Höhe nur (i) für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von HSC oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von HSC beruhen, (ii) bei Nichtvorhandensein einer garantierten Beschaffenheit (im Sinne von § 443 BGB) und (iii) für Schäden, die HSC oder ein Erfüllungsgehilfe oder gesetzlicher Vertreter von HSC vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

16.2 Bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet HSC, wenn keiner der in den Ziffer

16.1 genannten Fälle vorliegt, nur begrenzt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

16.3 Jede weitere Haftung auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen ist ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt jedoch unberührt.

16.4 HSC und der Kunde gehen bei Abschluss des Pflegevertrags davon aus, dass Euro 100.000 pro Schadensfall, insgesamt jedoch max. Euro 250.000, außer bei unmittelbaren Personenschäden, ausreichend sind, um den gem. Ziffer 16.2 zu ersetzenden vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden abzudecken. Der Kunde wird HSC vor Abschluss des Vertrags unverzüglich darauf hinweisen, wenn bei ihm ein höheres Schadensrisiko besteht, damit die Parteien über eine entsprechende Anpassung der Haftungssummen vor Vertragsschluss verhandeln können.

16.5 Im Rahmen der hier vereinbarten Haftung ist die Haftung von HSC für Datenverluste des Kunden auf jenen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Sicherung der Daten durch den Kunden eingetreten wäre.

17 Unterauftragnehmer

HSC ist berechtigt, für die Leistungen nach diesem Vertrag Unterauftragnehmer einzusetzen.

18 Geheimhaltung, Datenschutz und Sicherheit

18.1 Der Kunde und HSC verpflichten sich gegenseitig, alle vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, die ihnen zugänglich gemacht werden, vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen des Zwecks des Pflegevertrags zu verwenden.

18.2 Vertrauliche Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse dürfen nur Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich gemacht werden, die diese Kenntnis zur Vertragsanbahnung oder -erfüllung benötigen. Diese Personen sind entsprechend vorab schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten.

18.3 HSC sorgt weiterhin dafür, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrags betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorgenommen wird.

18.4 Vor Übergabe eines Datenträgers an HSC stellt der Kunde die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.

19 Schlussbestimmungen

- 19.1** Änderungen oder Ergänzungen zu den hier beschriebenen Vertragsinhalten bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt ausdrücklich auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 19.2** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss unter Ausschluss aller Kollisionsnormen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 19.3** Gerichtsstand und Erfüllungsort sind, soweit gesetzlich zulässig, der Geschäftssitz von HSC. HSC ist berechtigt, auch am Sitz des Kunden Klage einzureichen.
- 19.4** Sollte eine Bestimmung des Vertrags oder der Vertragsbedingungen unwirksam oder lückenhaft sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der Bestimmungen im Übrigen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall die betreffende unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen bzw. die Lücke durch eine derartige Bestimmung zu schließen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

ANLAGEN

A. Supportformular

Unser Supportformular steht Ihnen unter www.hiscout.com zur Verfügung.

B. Fehlerkategorien

Fehlerkategorie	Beschreibung	Reaktionszeit	Fehlerbehebungszeit (angestrebt)
1) Betriebsverhindernde Fehler	Ein Fehler der zu pflegenden Standardprodukte verursacht den Ausfall des Standardprodukts und/oder der Systemumgebung und aufgrund des Fehlers können mit dem Geschäftsbetrieb zusammenhängende kritische Geschäftsprozesse des Kunden nicht mehr durchgeführt werden.	2 – max. 4 Stunden	3 Werktage
2) Stark betriebsbehindernde Fehler	Ein Fehler der zu pflegenden Standardprodukte führt dazu, dass das Standardprodukt nur eingeschränkt oder gar nicht nutzbar ist und dies den Geschäftsbetrieb des Kunden erheblich behindert.	max. 12 Stunden	5 Werktage
3) Betriebsbehindernde Fehler	Ein Fehler der zu pflegenden Standardprodukte liegt vor und der Geschäftsbetrieb des Kunden ist davon beeinträchtigt. Auch ein Workaround führt noch zu mehr als unerheblichen Unannehmlichkeiten für den Kunden.	max. 24 Stunden	10 Werktage
4) Sonstige Fehler	Alle Fehler, die nicht den vorstehenden drei Fehlerklassen zuzuordnen sind.	max. 48 Stunden	Nach Vereinbarung