

**Rahmenvertrag Kauf und Services**

Vertrag Nr.: \_\_\_\_\_

Datum des Inkrafttretens: \_\_\_\_\_

Gegenstand dieses Rahmenvertrages Kauf und Services („Vertrag“) ist die Regelung von Konditionen, die für den Erwerb von Produkten und/oder Dienstleistungen durch den Kunden von HDS auf Basis von Einzelverträgen gelten. Ergänzend gelten die in den Anlagen enthaltenen Regelungen bezüglich **Software Lizenzbedingungen** und **Mängelhaftung, Wartung und Pflege**, sowie die unter <http://www.hds.com/corporate/legal/index.html> zugänglichen „**Online-Terms**“ die integraler Bestandteil dieses Vertrages sind.

**VERTRAGSBEDINGUNGEN****1. BESTELLUNG, LIEFERUNG UND INSTALLATION****1.1 Bestellvorgang**

Auf Wunsch des Kunden erstellt HDS ein Angebot über die Lieferung von Produkten und/oder Leistungen. Die Annahme des Angebots erfolgt im Wege einer korrespondierenden Bestellung des Kunden. Die Bestellung muss sich auf das Angebot von HDS beziehen und darf keine abweichenden Bedingungen enthalten. Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden Vertragsbedingungen. Etwaige abweichende Bedingungen (wie z.B. auf der Rückseite eines Bestellformulars oder in einem anderen Dokument enthaltene Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden) werden nur nach ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung durch HDS Vertragsbestandteil. HDS kann die Bestellung des Kunden in Form einer Auftragsbestätigung schriftlich bestätigen. Eine Änderung oder Stornierung von Bestellungen ist nur mit Zustimmung von HDS möglich.

**1.2 Produktlieferung**

Bei den von HDS mitgeteilten Lieferterminen handelt es sich um voraussichtliche Termine, soweit die Parteien im Einzelfall ausdrücklich nichts anderes schriftlich vereinbart haben. Soweit sinnvoll und zweckmäßig, ist HDS berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Lieferung erfolgt „DDP“ (gemäß Incoterms 2000) ab HDS Distributionszentrum. Mit der Lieferung geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Produkte auf den Kunden über. HDS behält sich das Eigentum an der gelieferten Hardware bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor.

**1.3 Produktinstallation**

Soweit nicht anders vereinbart, wird HDS die Produkte an dem vereinbarten Installationsort installieren bzw. installieren lassen. Der Kunde wird den Installationsort auf seine Kosten gemäß den Anweisungen von HDS vorbereiten.

**2. SACH- UND RECHTSMÄNGELHAFTUNG****2.1 Produkte**

HDS gewährleistet, dass die Produkte während der vereinbarten Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel die in den Veröffentlichungen enthaltenen Funktionen und Merkmale aufweisen. Etwaige Ansprüche aus der Mängelhaftung müssen vom Kunden schriftlich an HDS geltend gemacht werden.

**2.2 Leistungen**

HDS verpflichtet sich, die Leistungen in fachmännischer Weise und in Übereinstimmung mit den allgemein akzeptierten Branchenstandards zu erbringen.

**2.3 Rechte bei Mängeln**

HDS behebt Mängel, die der Kunde HDS innerhalb der vereinbarten Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel schriftlich mitteilt. Wenn nicht hierin ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten im Übrigen ausschließlich die in der Anlage 2 zu diesem Vertrag enthaltenen Regelungen zur Mängelhaftung, Wartung und Pflege.

Öffentliche Äußerungen – insbesondere Werbeaussagen – über Eigenschaften des Produktes bzw. der Leistungen von HDS sind nicht Vertragsinhalt. Eine besondere Beschaffenheit eines Produktes bzw. einer Leistung gilt nur für den Fall einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung als zugesicherte Eigenschaft. Vereinbarungen hinsichtlich

**(FIRMENNAME) („Kunde“):**

Anschrift:

Kontaktperson (für Mitteilungen):

**Hitachi Data Systems GmbH („HDS“):**

Anschrift: Im Steingrund 10, D-63303 Dreieich

Kontaktperson (für Mitteilungen):

der zugesicherten Eigenschaften von Produkten bzw. einer Leistung stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Sinne der §§ 442, 443, 639 BGB dar.

**3. LEISTUNGEN****3.1 Wartungs- und Pflegeleistungen**

Während des Servicezeitraums erhält der Kunde nur dann Wartungs- und Pflegeleistungen, wenn er diese vollständig bezahlt hat. Der Servicezeitraum verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern der Kunde einer solchen Verlängerung nicht vorher schriftlich mit einer Frist von 90 Tagen widerspricht. Vorbehaltlich einer schriftlichen, ausdrücklich abweichenden Regelung ist die Vergütung für Wartungs- und Pflegeleistungen im Voraus zu entrichten.

HDS wird die Wartungs- und Pflegeleistungen für den Kunden entsprechend den in Anlage 2 zu diesem Vertrag enthaltenen Regelungen zur Wartung und Pflege erbringen.

**3.2 Technische Beratungsleistungen**

Die Erbringung von Technischen Beratungsleistungen erfolgt auf Grundlage einer separaten Leistungsbeschreibung („Statement of Work“) nach Maßgabe der Regelungen dieses Vertrages.

Darüber hinaus legt das Statement of Work ergänzende Bestimmungen und Konditionen für die Erbringung von Technischen Beratungsleistungen fest.

**3.3 Mitwirkungspflichten**

Der Kunde wird HDS zum Zwecke der Leistungserbringung insbesondere Zugang zu seinen Räumlichkeiten und IT Systeme (einschließlich Fernzugang) gewähren sowie Arbeitsplätze, Anlagen, Personal, Informationen und/oder Dokumente in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen.

**4. FINANZIELLE KONDITIONEN****4.1 Preise und Zahlungsbedingungen**

Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzug zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kann HDS die gesetzlich vorgesehenen Verzugszinsen geltend machen und/oder die Erbringung von Leistungen aussetzen. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.

**4.2 Verlängerung von Wartung und Pflege**

Die Kosten für Wartungs- und Pflegeleistungen fallen ab dem einzelvertraglich vereinbarten Zeitpunkt, z.B. nach Ablauf der im Kaufpreis enthaltenen Wartung und Pflege, an. Ein Angebot von HDS zur optionalen stillschweigenden Verlängerung der Wartungs- und Pflegeleistungen verpflichtet den Kunden nicht zur Annahme dieses Angebotes.

Gewährleistungs- und Haftungsansprüche dieses Vertrages, soweit anwendbar, zur Verfügung.

## **5. GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE, URHEBERRECHTE**

### **5.1 Rechte und Lizenzen**

Alle Urheberrechte, Warenzeichen, Muster, Patente, Rechte an Schaltungsanordnungen, Know-how, Geschäftsgeheimnisse, Waren-, Geschäfts- oder Firmennamen, Domainnamen und zugehöriger Eintragungsrechte und alle sonstigen Rechte an geistigem Eigentum und deren Modifikationen hinsichtlich aller Gegenstände und Materialien, die HDS dem Kunden zur Verfügung stellt oder in sonstiger Form gemäß diesem Vertrag erstellt stehen ausschließlich HDS und/oder ihren Lizenzgebern zu (nachfolgend genannt: „Geistiges Eigentum von Hitachi“).

Der Kunde erhält lediglich ein Nutzungsrecht an der Software, an Arbeitsergebnissen und sonstigem Geistigem Eigentum von Hitachi, soweit dies explizit in diesem Vertrag und den Softwarelizenzbedingungen festgelegt ist.

Der Kunde wird Rechte von HDS oder die Rechte von Lizenzgebern von HDS an Geistigem Eigentum von Hitachi nicht beeinträchtigen. Er wird dazu insbesondere:

- (a) das Geistige Eigentum von HDS weder kopieren, modifizieren, rückentwickeln, übertragen noch unterlizenzieren, es sei denn, dass dies ausdrücklich in den anwendbaren Lizenzbestimmungen erlaubt wird oder dass HDS dies in schriftlicher Form gestattet hat, oder dass es gesetzlich gemäß §§ 69d Abs. 1 und/oder 69e unter Berücksichtigung von § 69g UrhG oder einer anderen deutschen gesetzlichen Regelung dennoch ausdrücklich zulässig ist;
- (b) geistige Eigentumsrechte weder eintragen noch versuchen eintragen zu lassen, die Geistiges Eigentum von Hitachi verletzen;
- (c) Urheberrechtshinweise auf Geistiges Eigentum von Hitachi weder entfernen noch verändern;
- (d) alles unterlassen, was Warenzeichen von HDS oder Ihren Lizenzgebern verletzt; und
- (e) Produkte in keiner Form nutzen, die gegen geltendes Recht verstößt.

### **5.2 Nutzungsrecht**

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

### **5.3 Schutzrechtsverletzung**

Falls ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend macht, dass ein Produkt und/oder Leistungen von HDS Patent- oder Urheberrechte dieses Dritten verletzt (nachfolgend „Anspruch“ genannt), wird HDS unter Berücksichtigung des Nutzungsrechtsumfangs beim Kunden gemäß Ziffer 5.1 dieses Vertrages Regress wie folgt gewähren:

- (a) HDS wird nach ihrer Wahl und auf eigene Kosten den Anspruch abwehren oder durch Vergleich beenden, vorausgesetzt, dass der Kunde (i) unverzüglich HDS über den Anspruch informiert, (ii) es allein HDS überlässt, die Verteidigung gegen oder Vergleich über den Anspruch zu regeln; (iii) mit HDS in dieser Angelegenheit kooperiert und HDS auf Verlangen hierbei unterstützt (gegen Zahlung eines angemessenen Entgelts für Unterstützungsleistung); und (iv) der Kunde nicht gegen diesen Vertrag einschließlich seiner Anlagen verstößt.
- (b) Darüber hinaus kann HDS nach ihrer Wahl und auf eigene Kosten zur Beseitigung einer Rechtsverletzung (i) die erforderlichen Rechte erwerben, so dass keine Rechtsverletzung durch den Kunden mehr vorliegt oder (ii) das betreffende Produkt technisch modifizieren, so dass keine Rechtsverletzung mehr gegeben ist oder (iii) das rechtsverletzende Produkt durch ein solches ersetzen, das mit einer vergleichbaren Funktionalität wie das bisherige Produkt eine Rechtsverletzung vermeidet.
- (c) Soweit eine Beseitigung des Vorwurfs einer Rechtsverletzung durch HDS endgültig scheitert, stehen dem Kunden die

Dieser Regressumfang findet keine Anwendung auf Produkte von Dritten oder auf solche Produkte, die entweder der Kunde selbst oder ein von ihm Beauftragter entweder (i) abgeändert oder mit dem Produkt eines Drittherstellers kombiniert hat, dies ohne Autorisierung oder Zustimmung von HDS; (ii) oder eine Einsatzumgebung für das Produkt oder eine Nutzung für einen Zweck vorgenommen hat, die nicht von HDS freigegeben ist; (iii) es unterlassen hat, ein aktuelleres Release-Update, das zumindest die gleichen Funktionalitäten hat, wie das von HDS erworbene Produkt, zu nutzen, das dem Kunden angeboten wurden und die Nutzung dieses Release-Updates einen Rechtsverletzungs-Vorwurf vermieden hätte; (iv) wo der Rechtsverletzungs-Vorwurf dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzurechnen ist.

## **6. VERTRAULICHKEIT**

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

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

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

## **7. HAFTUNG**

### **7.1 Unbegrenzte Haftung**

Die Parteien haften einander unbeschränkt aufgrund einer Garantie, in den Fällen eines Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei nicht abdingbaren gesetzlichen Rechten von Verbrauchern (beispielsweise im Rahmen von Gesetzen, die eine strenge Produkthaftung vorsehen), bei Verletzung von Software-Lizenzen durch den Kunden, der Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung sowie bei jeglicher Verletzung des Geistigen Eigentums von HDS.

### **7.2 Haftungsbegrenzung**

Mit Ausnahme von Ziffer 7.1 „Unbegrenzte Haftung“ ist die Haftung von HDS für Schäden unbeschadet des Rechtsgrunds wie folgt begrenzt:

- (a) HDS haftet nur für Schäden, welche durch Vorsatz oder eine grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verursacht werden, im letzten Fall der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsabschluss für HDS erkennbaren Schaden.
- (b) Die Haftung von HDS in Fällen der vorstehenden Ziffer 7.2 (a) ist außer bei Vorsatz auf 500.000 EUR insgesamt je Einzelvertrag begrenzt.

## **8. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

### **8.1 Laufzeit und Kündigung des Vertrages**

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

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

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

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

**8.2 Laufzeit und Kündigung der Einzelverträge**

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

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

**9. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

**9.1 Drittprodukte**

Im Falle von Drittprodukten gelten die nachfolgenden Regelungen, soweit die Parteien im Einzelfall ausdrücklich nichts anderes schriftlich vereinbart haben:

(a) Die Bereitstellung der Drittprodukte für den Kunden durch HDS erfolgt unter Ausschluss einer eigenen Sach- und Rechtsmängelhaftung von HDS; ein Anspruch auf Support für die Produkte durch HDS besteht nicht;

(b) Eine Nutzungsrechtseinräumung, etwaige Supportleistungen sowie Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängelhaftung ergeben sich aus den jeweiligen Lizenzverträgen (EULA), die der Kunde direkt mit dem jeweiligen Lieferanten abschließt. Die anwendbaren Lizenzverträge (EULA) werden von HDS an den Kunden weitergereicht.

**9.2 Einhaltung von Ausfuhrvorschriften**

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

**9.3 Beilegung von Streitfällen**

Im Falle von Streitigkeiten werden sich die Parteien bemühen, die Streitigkeit auf Unternehmensebene zu lösen. Die Beschreibung des Rechtswegs ist daher vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 9.3 ausgeschlossen.

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

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

**9.4 Schlussbestimmungen**

(a) Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Gerichtsstand ist im Bezirk des OLG Frankfurt am Main oder am Sitz des Kunden nach Wahl von HDS. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG) und dessen Durchführgesetze ist ausgeschlossen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**10. DEFINITIONEN**

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

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

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

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

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

BEEINTRÄCHTIGUNG	BESCHREIBUNG
1	Geschäftskritische(s) System* oder Anwendung ist ausgefallen
2	Geschäftskritisches System ist benutzbar, jedoch starke Einschränkungen

3	Probleme oder Fehler, jedoch keine starken Einschränkungen
4	Umgehung ist eingerichtet, erfordert jedoch dauerhafte Korrektur
5	Nur zur Information

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

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

**Drittprodukte:** Alle von HDS bereitgestellten, jedoch in der jeweils zum Zeitpunkt eines Vertragsabschlusses veröffentlichten Standardproduktpreisliste von HDS nicht aufgeführten Anlagen, Geräte und/oder Software.

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

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

**FRU (Field Replacement Unit):** Hardwarekomponente eines Produktes ggf. mit Herstellersiegel, die bei Bedarf insgesamt vor Ort beim Kunden ausgetauscht wird.

**Hardware:** Hardware und Ersatzteile.

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

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

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

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

**Open-Source-Lizenz:** Die für Open Source Software geltenden Lizenzbestimmungen wie unter dem Link [www.hds.com/corporate/legal/index.html](http://www.hds.com/corporate/legal/index.html) aufgeführt.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel:** Der in Anlage 2 für ein bestimmtes Produkt aufgeführte Zeitraum.

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

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

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

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

<b>FÜR HITACHI DATA SYSTEMS GMBH</b> Unterschrift: Name: Position:	<b>FÜR DEN KUNDEN:</b> Unterschrift: Name: Position:
<b>FÜR HITACHI DATA SYSTEMS GmbH</b> Unterschrift: Name: Position:	<b>FÜR DEN KUNDEN:</b> Unterschrift: Name: Position:

# ANLAGE 1 ZUM RAHMENVERTRAG KAUF UND SERVICES

## SOFTWARE LIZENZBEDINGUNGEN

**Begriffe in dieser Anlage 1 haben die gleiche Bedeutung wie im Rahmenvertrag Kauf und Services definiert.**

### 1. Einräumung einer Lizenz

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, räumt HDS dem Kunden ein persönliches, nicht übertragbares, nicht-ausschliessliches Nutzungsrecht ein:

(a) Zur ausschliesslichen Nutzung der Betriebssystem-Software auf HDS-Hardware, mit der sie geliefert wird, um das Funktionieren der Hardware zu ermöglichen;

(b) Zur ausschliesslichen Nutzung der Software für kundeninterne geschäftliche Anforderungen, vorbehaltlich den auf jeglicher Hardware, die in Verbindung mit der Software benutzt wird, spezifizierten Einschränkungen. Hinsichtlich kapazitäts-abhängig lizenzierter Software verwendet der Kunde die Software bis zu der Kapazität, welche für die entsprechende Hardware, das Netzwerk, die Einheit oder das CPU vereinbart wurde. Wenn der Kunde die Kapazität erweitert nutzen will, muss er HDS vorab zusätzliche Lizenzgebühren bezahlen; und

(c) Wenn der Kunde ein Arbeitsergebnis im Rahmen eines Leistungsbeschreibung oder Statements of Work erhält, ist dieses ausschliesslich für kundeninterne geschäftliche Zwecke zu nutzen, zu reproduzieren, zu kopieren oder anzuzeigen. Der Kunde erhält keinerlei Recht oder Eigentum an Software, Arbeitsergebnissen oder Wartungsunterlagen unter dem Vertrag, und der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten Unterlizenzen an der Software, den Arbeitsergebnissen oder den Wartungsunterlagen einzuräumen.

Die Software darf nur wie zur Verfügung gestellt verwendet werden, entweder in maschinenlesbarer Objektcodeform oder in maschinen-komprimierter Form, und die damit verbundene Dokumentation darf nur in gedruckter oder elektronischer Form verwendet werden.

### 2. Drittanbieter- Software:

Drittanbieter-Software kann Gegenstand separater Lizenzverträge (EULA) zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter-Lizenzgeber sein (oder in bestimmten Fällen zwischen dem Kunden und HDS als Lizenzgeber der Drittanbieter-Software), die HDS dem Kunden weiter überträgt oder abtritt.

Solche Lizenzverträge können in Schutzhüllenverträgen oder aufrufbar bei „Klick-wrap“-Lizenzen sein, die HDS im Auftrag des Kunden bereitstellt. Der Kunde hat keinen Regress gegen HDS, es sei denn, HDS ist der Lizenzgeber und dann nur in dem Masse wie im entsprechenden Lizenzvertrag vorgesehen. Der Kunde ist verantwortlich, alles zu tun, was erforderlich ist oder vom Drittanbieter-Lizenzgeber verlangt wird, damit die Lizenzen und die damit verbundenen Bestimmungen wirksam werden (z.B. Online-Registrierung). Sofern nicht anders in dieser Software-Lizenz, der Drittanbieter-Lizenz oder dem Wartungsvertrag festgelegt, leistet HDS keine Unterstützung für Drittanbieter-Software und leistet dem Kunden keinerlei Schadenersatz aus der Verletzung von geistigem Eigentum, übernimmt also keine Haftungsfreistellungsverpflichtung aufgrund des Rahmenvertrages.

Gewisse an den Kunden lizenzierte Software schliesst Open-Source-Software mit ein, und der Kunde kann auf eine vollständige Liste dieser Lizenzen auf der Website zugreifen, die in Ziffer 10 des Vertrages, unter „Definitionen: Open Source Lizenz“ angegeben ist. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Open-Source-Lizenzen zu lesen und diese zu befolgen. Durch die Annahme der Bedingungen dieser Software-Lizenz nimmt der Kunde auch die Bedingungen und Konditionen der Lizenzen aller Drittanbieter-Software (einschliesslich der Open-Source-Software) an, welche als Bestandteil der Software (vgl. Ziffer 10 „Definitionen“ des Rahmenvertrages) bereitgestellt wird. Wenn die Software bestimmte Software unter der GNU General Public Lizenz oder eine ähnliche Open-Source-Software mit einem Lizenzvertrag enthält, der erfordert, dass der Lizenzgeber den Quellcode öffentlich zugänglich macht ("GPL-Software") und der jeweilige Quellcode nicht in der Software enthalten war, kann der Kunde eine Kopie des anwendbaren Quellcodes für die GPL-Software erhalten, indem er entweder (a) von HDS den Open-Source-Code per e-Mail anfordert oder (b) den Open-Source-Code von der Webseite, die in der Definition „Open-Source-Lizenzvertrag“ in Ziffer 10 des Vertrages referenziert ist, herunterlädt.

### 3. Nutzungs-Einschränkungen

Soweit diese Nutzungs-Einschränkungen weder nach geltendem deutschen Recht noch durch die Bedingungen einer Open-Source-Lizenz verboten sind, darf der Kunde nicht, und darf er nicht zulassen, dass eine dritte Partei: (a) die Software zur Durchführung vergleichender oder kompetitiver Analysen, einschliesslich Benchmarking, mit Software im Wettbewerb nutzt; (b) den Quellcode der Software zurückentwickeln, dekompileieren, zurückkompilieren, auf lesbare Form oder auf anderweitigen Zugriff reduziert; (c) unterlizenzieren, vermieten, leasen, modifizieren, erweitern, ergänzen, von der Software abgeleitete Produkte erstellen (d) die Software anders als ausdrücklich erlaubt kopieren; (e)

Urheberrechtshinweise in der Software entfernen oder anderweitig manipulieren; oder (f) ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HDS die Software verwenden oder die Verwendung erlauben, um Dienste für Dritte zu leisten, sei es als Dienstleistungsunternehmen, auf der Basis eines Timesharing oder auf andere Weise.

### 4. Autorisierte Kopien

HDS übergibt dem Kunden eine Kopie der Datenträger und die Dokumentation der Software, soweit es sich nicht um eine Third Party Software oder Operating Software handelt. Für die Software im Sinne von Satz 1, die als Unternehmens-Lizenz lizenziert ist, räumt HDS dem Kunden das Recht ein, Kopien der Software ausschliesslich für den eigenen internen Gebrauch, im Umfang der Unternehmens-Lizenz zu erstellen.

Der Kunde kann für seinen eigenen internen Gebrauch auch eine Kopie dieser Software als Back-up oder Archiv-Kopie erstellen. Der Kunde muss auf allen Kopien alle Eigentums- und Urheberrechtshinweise, die auf oder in der Software enthalten sind, wiedergeben.

### 5. Software-Übertragungen

Vorbehaltlich einer anderweitigen Regelung in einer anwendbaren Open-Source-Lizenz ist der Kunde nicht berechtigt, die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HDS einer anderen Person oder Gesellschaft zu übertragen.

Der Kunde ist jedoch berechtigt, die Lizenz an einem Betriebssystem auf einen Dritten ("Übernehmer") dies nur zusammen mit der HDS-Hardware zu übertragen. Der Kunde muss sicherstellen, dass der Übernehmer den Bedingungen dieser Software-Lizenz zustimmt. Die Software geht in diesen Fällen auf einer „wie gesehen“-Basis auf den Übernehmer über, ohne jegliche Ausweitung der bestehenden Gewährleistungs- oder Supportregelungen. Sobald die Übertragung erfolgt ist, muss der Kunde alle Kopien der Software, die sich in seinem Besitz oder in seiner Kontrolle befinden, entfernen und vernichten. Vor der Entsorgung eines Datenträgermediums hat der Kunde auch alle sich auf diesem Medium befindliche Software dauerhaft zu entfernen.

### 6. Standort der Software

Wenn die Hardware, auf der der Kunde zur Software-Nutzung berechtigt ist, vorübergehend funktionsunfähig wird, ist er berechtigt, die Software auf ein anderes Computer-System, das sich auf dem gleichen Betriebsgelände befindet, zu laden und so lange zu nutzen, bis die Original-Hardware wieder betriebsbereit ist. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde, stets vor dem Wechsel einer Hardware, auf der die Software verwendet wird ebenso wie bei einem Standortwechsel die vorherige schriftliche Einwilligung von HDS einzuholen.

### 7. Überprüfungsrechte

HDS oder ihr unabhängiger Prüfer kann nach einer angemessenen Benachrichtigungsfrist gegenüber dem Kunden Kundenaufzeichnungen und -Systeme auf die Einhaltung der geltenden Software-Lizenzen prüfen. Die Prüfung erfolgt während den normalen Geschäftszeiten in einer Art und Weise, die den Arbeitsablauf des Kunden nicht unangemessen beeinträchtigt. Wenn die Prüfung zeigt, dass der Kunde die Software über das hinaus nutzt als gemäss seiner geltenden Lizenzen zulässig ist, stellt HDS dem Kunden die fehlenden Lizenzen in Rechnung.

### 8. Kündigung von Lizenzen

Die Software-Lizenz des Kunden endet: (i) wenn die Software durch ein Upgrade, eine Überarbeitung oder ein Ersatzprodukt der Software ausgewechselt wird; (ii) wenn die Lizenzdauer endet, soweit eine solche ausdrücklich vereinbart wurde; oder (iii) wenn der Kunde die jeweils geltenden Lizenzbedingungen oder diesen Vertrag verletzt.

## ANLAGE 2 ZUM RAHMENVERTRAG KAUF UND SERVICES MÄNGELHAFTUNG SOWIE WARTUNGS- UND PFLEGELEISTUNGEN

**Begriffe in dieser Anlage 2 haben die gleiche Bedeutung wie im Rahmenvertrag Kauf und Services definiert.**

### 1. Mängel/Schlechterfüllung

- (a) HDS leistet für Sachen und Rechte Gewähr entweder für den Zeitraum, der in der entsprechenden Bestellung oder Anlage dazu vereinbart ist, oder, wenn kein Zeitraum bestimmt ist, für (i) Hardware und Betriebssystem-Software: für die jeweils kürzere Dauer von entweder zwölf Monaten ab dem ersten Tag des Folgemonats der Lieferung oder ab dem Installationsdatum und für (ii) Programme (vgl. Definition „Software“ im Vertrag) 12 Monate ab Lieferung.
- (b) Während der Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel repariert oder ersetzt HDS nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten Produkte (vgl. Definition „Produkte“ im Vertrag), die mangelbehaftet sind. Der Kunde muss HDS etwaige Mängel umgehend schriftlich mitteilen.
- (c) Sollten vertraglich vereinbarte Dienstleistungen schlecht ausgeführt werden, beträgt die Verjährungsfrist von vertraglichen Rechten oder Ansprüchen hieraus 12 Monate ab Leistungserbringung, soweit nicht individuell anders vereinbart. HDS erbringt die betreffenden Dienstleistungen unverzüglich nochmals ohne zusätzliche Kosten für den Kunden oder sie erstattet dem Kunden das Entgelt für die entsprechende Dienstleistung. Der Kunde muss etwaige Ansprüche wegen Schlechtleistung umgehend nach Kenntnisnahme schriftlich geltend machen.
- (d) Wenn auch die Nacherfüllung erfolglos ist, ist der Kunde berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten. Das Recht des Kunden auf Minderung ist ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Mangel oder Schlechterfüllung ist ausgeschlossen, es sei denn, HDS ist Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Nichterfüllung einer Garantie vorzuwerfen.

### 2. Einzelne Bestandteile.

Die Produkte können auch Bestandteile aufwarten, die gebraucht oder überholt sind, für die aber im gleichen Umfang die von HDS hier übernommene Haftung für Mängel gilt. Soweit Bestandteile anlässlich von Gewährleistungsarbeiten oder bei Wartungs- und Pflege-Services ausgetauscht werden, geht das Eigentum an diesen Teilen auf HDS über.

### 3. Haftungsvoraussetzung

Die Ansprüche und Rechte in vorstehend Ziffer 1 finden keine Anwendung, soweit ein Produkt durch den Kunden oder einen Dritten aufgrund Unfall, Fahrlässigkeit oder nicht bestimmungsgemäßem Gebrauch beschädigt wird. Dies gilt entsprechend bei Beschädigungen aufgrund höherer Gewalt oder einer technisch nicht passenden Einsatzumgebung oder soweit das Produkt nicht entsprechend den Vorgaben von HDS benutzt oder ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HDS abgeändert wird.

### 4. Auswahl des Supportplans

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

### 5. Umfang der ‚Self Service Wartung‘

Die Hardware-Wartung umfasst folgende Leistungen:

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

### 6. Umfang der ‚Onsite Hardware Wartung‘

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

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

Folgendes ist aus dem Anwendungsbereich der Hardwarewartung ausgeschlossen:

Andere als in Ziffer 5 (a) beschriebene technische Änderungen; die Bereitstellung und Aufrechterhaltung der erforderlichen Infrastruktur für die Hardware wie von HDS spezifiziert; die Verfügbarkeit und Leistung von allen elektrischen Anlagen ausserhalb eines Hardware-Bestandteils oder der Wartung von Zubehör, Anlagen, Geräten oder anderen Teilen, die nicht in der entsprechenden Bestellung oder Anlage aufgeführt sind; Malen, Lackieren, oder andere Verbesserung von Hardware; die Reparatur von Schäden, die durch Unfälle, Naturkatastrophen, Transport, Unsachgemäßen Umgang oder Missbrauch, durch nicht unterbrechungsfreierem Vorhandensein der erforderlichen Infrastruktur (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Stromausfall, Klimatisierung oder Feuchtigkeit), oder aus anderen Gründen als normaler Nutzung; die Reparatur von FRU (Field Replacement Units) sofern das Herstellersiegel des FRU beschädigt, bzw. verletzt ist; Standortveränderung, Reorganisation oder Rekonfiguration der Hardware oder Kabel, zusätzliche Verkabelung, oder Reparatur eines bereits vorbereiteten Installationsstandortes, um sie in Betrieb zu nehmen; die Installation oder Entfernung von Zubehör, Anlagen oder anderen Geräten, oder die Einrichtung von Stromversorgung; die erforderliche oder erschwerte Unterstützung bedingt durch das Verschulden des Kunden, die aktuellste Version der Software, die HDS dem Kunden zur Verfügung stellt, zu verwenden; jede Leistung, die erforderlich wird weil durch Veränderungen des Kunden am Standort die Arbeit von HDS Mitarbeitern oder Unterbeauftragte erheblich erschwert wird.

### 7. Umfang der Pflegeleistungen für Software

Als HDS-Software-Pflegeleistungen wird der Service bezeichnet, welcher in Verbindung mit dem normalen Gebrauch der Software in Übereinstimmung mit deren HDS Spezifikationen benötigt wird, durch:

- (a) telefonische Unterstützung um, (i) ein Problem zu identifizieren, seine Ursache zu erkennen und bei der Lösung des Problems behilflich zu sein, (ii) Beratung bezüglich Installation von Updates zu leisten, und (iii) kleinere „ad hoc“ Software-Informationsanfragen zu beantworten;
- (b) Einsatz vor Ort, wo nötig und Bereitstellung von Patches und Fixes, wo erforderlich, nach alleinigem Ermessen von HDS; und
- (c) Zugriff zu Release-Updates ohne Kosten.

Software-Pflegeleistungen schliessen die folgenden Ereignisse aus (oder jedes andere ähnliche Ereignis ausserhalb des Einflussbereichs von HDS):

- (a) Unterstützung betreffend fremder Software, Zubehör, Anlagen, Maschinen, Systemen oder anderer Hardware, die nicht von HDS geliefert wurde;
- (b) Unterstützung betreffend Betriebssystemen auf Hardware, die nicht von HDS gewartet wird;
- (c) Erschwerte Unterstützungsleistung durch Änderungen, Ergänzungen, Modifikationen oder Variationen an der Software, der Hardware, dem Kundensystem oder der Betriebs-Umgebung;
- (d) Erschwerte erforderliche oder geleistete Unterstützung durch das Unterlassen des Kunden, die aktuellste Version der Software, die dem Kunden durch HDS zur Verfügung gestellt wurde, zu unterhalten;
- (e) Diagnose und / oder die Beseitigung von Problemen, die nicht mit der Software in Verbindung stehen;
- (f) Technische Beratungsleistungen und Schulungen, die von HDS Global Solution Services erbracht werden;
- (g) Software-Installationsleistungen wie in Abschnitt 10 (b) beschrieben.

## 8. Hi-Track Leistungen

Wartungs- und Pflegeleistungen umfassen Ferndiagnose und -überwachung an ausgewählter Hardware unter Verwendung der sich im Eigentum von HDS befindlichen Hi-Track®-Hardware, Software, Microcode und Dokumentation ("Hi-Track-Services"). Dieses Material wird stets alleiniges und ausschliessliches Eigentum von HDS als Geistiges Eigentum von Hitachi bleiben, so wie im Vertrag definiert, und der Kunde erhält keine Lizenz-Rechte an diesem Material. Der Kunde hat auf eigene Kosten alle Telekommunikationsleitungen, Monitore, PC's, Modems und Zugriffsrechte, die HDS für die Implementierung und Leistung der Hi-Track-Services benötigt, zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten. Nach Beendigung des Einzelvertrages oder der darunter vereinbarten Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen ermöglicht der Kunde HDS die Deaktivierung der HDS Hi-Track-Services und die De-Installation und Entfernung allen Materials in den Räumlichkeiten des Kunden, das HDS zur Erbringung dieser Leistungen benötigt hat. HDS gewährleistet, dass HDS bei Erbringung der Hi-Track-Services auf keine Kundendaten zugreift. HDS wahrt die Vertraulichkeit aller Passwörter, die der Kunde HDS im Zusammenhang mit seiner Erbringung von Hi-Track-Services zur Verfügung stellt.

## 9. Installationsleistungen

- (a) HDS erbringt Installationsleistungen wie im Vertrag, in dem entsprechenden Einzelvertrag oder entsprechender Anlagen spezifiziert und wie in der anwendbaren Installationsleistungs-Beschreibung beschrieben.
- (b) Software-Installationsarbeiten können, soweit nicht anderer vereinbart gegen Aufpreis vor Ort angeboten werden (z.B. wenn 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, die soweit nicht abweichend einzelvertraglich vereinbart ebenfalls mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Auf Anfrage informiert HDS den Kunden im Voraus über die Kosten entsprechender Technischen Beratungsleistungen.

## 10. Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen

Soweit möglich erbringt HDS nach Beauftragung durch den Kunden zusätzlich nachfolgend beschriebene Leistungen:

- (a) nicht in Wartungs-, Pflege und Mängelhaftung enthaltenen Leistungen; oder
- (b) Wartungs- und Pflegeleistungen ausserhalb der Geschäftszeiten oder der Support-Zone des Kunden-Support-Plans; oder
- (c) Leistungen, die nach realistischer Betrachtung nicht Teil der Wartungs- und Pflegeleistungen sind,

HDS kann die entsprechenden Leistungen zu den dann aktuellen HDS-Preisen oder auf Basis einer vereinbarten Preises erbringen.

Sollten Produkte oder Teile davon von nicht von HDS dafür autorisierten Mitarbeitern oder Dritten modifiziert, verändert oder verlagert werden, muss der Kunde für seinen Anspruch auf Erhalt von Mängelhaftungs-, Wartungs- und Pflegeleistungen diese kostenpflichtig neu von HDS zertifizieren lassen. Dasselbe gilt für eine nicht unwesentliche Unterbrechung der Wartungs- und Pflege bzw. der entsprechenden Einzelverträge.

## 11. Beendigung und Ablauf von Wartungs- und Pflegeleistungen

- (a) HDS beendet seine Wartungs- und Pflegeleistungen umgehend, wenn der Kunde seine Hardware an einen Dritten überträgt. Jede Partei kann Wartungs- und Pflegeleistungen gemäss dem im Vertrag festgelegten Kündigungsbedingungen kündigen
- (b) Ohne anderweitige Rechte des Kunden gemäss dem Vertrag einzuschränken, kann der Kunde Wartungs- und Pflegeleistungen für eines oder mehrere Einheiten von Hardware und/oder Software unter Einhaltung einer schriftlichen Kündigungsfrist von 30 Tagen kündigen. Jede Kündigung einer einzelnen Wartungs- und Pflegeleistung muss das zu kündigende spezifische Produkt genau bezeichnen. Wenn die Kündigung einer einzelnen Wartungs- und Pflegeleistung aus Sicht von HDS die Erbringung von damit zusammenhängenden anderen Leistungen nicht mehr oder nicht mehr sinnvoll ermöglicht, ist HDS berechtigt diese anderen Leistungen unverzüglich zu kündigen.
- (c) Die Verpflichtungen von HDS für Wartungs- und Pflegeleistungen für Hardware, die nicht länger hergestellt wird, enden nach fünf (5) Jahren seit dem letzten Herstellungsdatum der Hardware, der Ersatzteile oder dem Zubehör für das entsprechende Gerätemodell. HDS wird den Kunden mindestens drei (3) Monate vor einem entsprechenden Ablaufdatum dazu informieren.

## 12. Software-Unterstützung für aktuelle Software und vorherige Versionen

- (a) HDS wird „Normale Pfleget“ (wie nachstehend definiert) für den aktuellen Release und eine vorhergehende Version der Software erbringen. Ist ein Release älter als eine vorhergehende Version vor dem aktuellen Release, wird HDS für einen Zeitraum von 12

Monaten, nachdem das aktuelle Release allgemein erhältlich ist, Eingeschränkte Pflege (wie nachstehend definiert) leisten.

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

## 13. Wartungsmaterial

HDS kann aus Zweckmässigkeitsgründen Wartungsmaterial innerhalb der Produkte oder anderswo in den Räumlichkeiten des Kunden – in letzterem Fall nur mit ausdrücklicher Zustimmung - lagern. Nur HDS Mitarbeiter sowie Vertreter sind zur Nutzung des Wartungsmaterials berechtigt. Wartungsmaterial ist stets alleiniges und ausschliessliches Eigentum von HDS. Soweit es sich dabei um Geistiges Eigentum von Hitachi handelt, erhält der Kunde keine Lizenzrechte an diesem Material. Dem Kunden ist untersagt das Wartungsmaterial zu nutzen, darauf zuzugreifen, es zu modifizieren, zu kopieren oder zu verlagern, oder einer anderen Person zu erlauben, dies zu tun und hat es auf Nachfrage von HDS oder bei Beendigung der Wartungs- und Pflegeleistungen an HDS zurückzugeben oder ggf. HDS zu ermöglichen es zu deinstallieren.

## 14. Übertragbarkeit der Leistungen

Der Kunde ist einverstanden, dass:

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

# Leistungsverzeichnis

## Wartungsservice - Leistungsumfang

### 1. Supportpläne

#### **Weekday Basic Service**

- Anrufprotokollierung
- Telefonischer Support
- Service-Tool zur Fernüberwachung (HiTrack)
- Erforderliche Wartung: Reparaturen
- Ersatzteile
- Technische Änderungen („Engineering/ Field Changes“)
- Vorbeugende Wartung
- **Wartungszeitraum:** Lokale Geschäftszeiten (8:00 - 17:00 h) Montag – Freitag  
(ausgenommen gesetzliche Feiertage)
- **Angestrebte Reaktionszeit:** Nächster Arbeitstag
- ✓ Verfügbarkeit prüfen

#### **Standard Service**

- Anrufprotokollierung
- Telefonischer Support
- Service-Tool zur Fernüberwachung (HiTrack)
- Erforderliche Wartung: Reparaturen
- Ersatzteile
- Technische Änderungen („Engineering/ Field Changes“)
- Vorbeugende Wartung
- **Wartungszeitraum:** 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- **Angestrebte Reaktionszeit:** 4 Stunden – Kritische Situationen
- ✓ Verfügbarkeit prüfen
- ✓ Verfügbar: 80 km / 50 Meilen Entfernung vom Hitachi Data Systems Service-Center

#### **Premium Service**

- Anrufprotokollierung
- Telefonischer Support
- Service-Tool zur Fernüberwachung (HiTrack)
- Erforderliche Wartung: Reparaturen
- Ersatzteile
- Technische Änderungen („Engineering/ Field Changes“)
- Vorbeugende Wartung
- **Wartungszeitraum:** 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- **Angestrebte Reaktionszeit:** 2 Stunden – Kritische Situationen
- ✓ Verfügbarkeit prüfen. Vorherige Genehmigung erforderlich
- ✓ Verfügbar: 80 km / 50 Meilen Entfernung vom Hitachi Data Systems Service-Center

#### **Supportplan – Überblick**

Supportplan	Weekday Basic Service	Standard Service	Premium Service
Angestrebte Reaktionszeit:	Nächster Arbeitstag	4 Stunden	2 Stunden
Anrufprotokollierung	■	■	■
Telefonischer Support	■	■	■
Service-Tool zur Fernüberwachung	■	■	■
Erforderliche Wartung	■	■	■
Ersatzteile	■	■	■
Vorbeugende Wartung	■	■	■
Technische Änderungen („Engineering/ Field Changes“)	■	■	■
Wartungszeitraum	Lokale Geschäftszeiten (8:00 - 17:00h) Mo-Fr	24 x 7	24 x 7



## 2. Wartungsservice für Endanwender („Self-Service“)

### **Basispaket**

- Online Portal für Endanwender: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Online-Anrufprotokollierung: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Technischer Online-Support: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Online-Bestellung von Ersatzteilen 24 h/Tag 7 Tage/Woche
  - Angestrebte Reaktionszeit: 4+ Arbeitstage: Austausch nach Eingang
  - Angestrebte Reaktionszeit: 2 Arbeitstage: Ausgewählte Regionen
    - Erweiterte Bonitätsprüfung -
- Online-Updates von Software/Firmware 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Telefonischer Support Lokale Geschäftszeiten (8:00 - 17:00 h) Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
  - Angestrebte Reaktionszeit: 4 Stunden

### **Erweitertes Paket**

- Online Portal für Endanwender: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Online-Anrufprotokollierung: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Technischer Online-Support: 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Online-Bestellung von Ersatzteilen 24 h/Tag 7 Tage/Woche
  - Angestrebte Reaktionszeit: 4+ Arbeitstage: Austausch nach Eingang
  - Angestrebte Reaktionszeit: Nächster Arbeitstag: Ausgewählte geografische Regionen
    - Erweiterte Bonitätsprüfung -
- Online-Updates von Software/Firmware 24 h/Tag 7 Tage/Woche
- Telefonischer Support 24 h/Tag 7 Tage/Woche
  - Angestrebte Reaktionszeit: 4 Stunden

## Wartungsservice für Endanwender - Überblick

Leistungspaket	Basispaket	Erweitertes Paket
Online Portal 24 x 7	■	■
Anrufprotokollierung 24 x 7	■	■
Technischer Online-Support 24 x 7	■	■
Online-Bestellung von Ersatzteilen 24 x 7	■	■
- Angestrebte Reaktionszeit Ersatzteile - Ohne vorherige Bonitätsprüfung	Austausch nach Eingang 4+ Arbeitstage	Austausch nach Eingang 4+ Arbeitstage
- Angestrebte Reaktionszeit Ersatzteile - Erweiterte Bonitätsprüfung -	Erweiterter Austausch 2 Arbeitstage	Erweiterter Austausch Nächster Arbeitstag
Telefonischer Support	Lokale Geschäftszeiten (8:00 - 17:00h) Mo-Fr	24 x 7
- Angestrebte Reaktionszeit	4 Stunden	4 Stunden
Online-Updates von Software/Firmware 24 x 7	■	■

## 3. Verfügbarkeitsmatrix

Produkt / Familie	Basispaket	Erweitertes Paket	Weekday Basic Service	Standard Service	Premium Service
Simple Modular Storage – SMS	■	■ Basispaket erforderlich	■ Erweitertes Paket erforderlich		
Workgroup Modular Storage – WMS			■	■	■
Adaptable Modular Storage – AMS			■	■	■
Network Storage				■	■

Controller - NSC					
Universal Storage Platform - USP				■	■