

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der hup-si GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der hup-si GmbH, Magdeburger Straße 24a, 06449 Aschersleben („hup-si“) Anwendung, welche die Pflege von pds Standardsoftwareprodukten des Softwareherstellers pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („pds“) zum Gegenstand haben (nachfolgend „Pflegeleistungen“).
- 1.2 Diese BV-Pflege ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von hup-si („AGB“), die neben diesen BV-Pflege Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Pflege in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit hup-si unter Einbeziehung dieser BV-Pflege sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von Pflegeleistungen abschließt (nachfolgend „Pflegevertrag“). Die in diesen BV-Pflege in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere das Service Level Agreement, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Pflegevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.4 Im Falle einer Änderung des Firmennamens und/oder der Rechtsform des Kunden hat der Kunde hup-si hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Soweit diese Änderung Auswirkungen auf die bestehenden Nutzungsrechte des Kunden an der pds Software und/oder die Erbringung der Pflegeleistungen haben sollte, wird hup-si den Kunden kontaktieren und ihm ein Angebot zur entsprechenden Vertragsanpassung unterbreiten.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von hup-si ist, dass der Kunde die zu pflegende Software vertragsgemäß nutzt, insbesondere die Software an dem vereinbarten Ort und in der festgelegten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Die Pflegeleistungen werden nur für die jeweils aktuell freigegebenen Versionen der zu pflegenden Software erbracht. Soweit der Kunde für eine andere Version Pflegeleistungen benötigt, sind diese nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung und werden durch hup-si nach erbrachter Leistung auf Basis der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste gesondert in Rechnung gestellt.
- 2.2 Der Umfang der von hup-si zu erbringenden Pflegeleistungen ergibt sich abschließend aus dem dieser BV-Pflege als **Anlage 1** beigefügten Service-Level-Agreement.
- 2.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich durch die vom Kunden gemäß Ziffer 3.2 zu benennenden Key User erfolgen. hup-si schuldet keinen Support für andere Anwender des Kunden, insbesondere keine Endanwender.
- 2.4 Weitergehende Pflegeleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einweisungen, Abstimmarbeiten, Einspielen von Updates, Nachschulung in neuen Software-Versionen, Einrichtungen, Parametrisierungen, usw.), die nicht ausdrücklich im Service-Level-Agreement benannt werden,

gehören nicht zum Leistungsgegenstand dieses Pflegevertrages und sind nicht durch die Pflegegebühr gemäß Ziffer 4.1 abgegolten (nachfolgend „Weitergehende Pflegeleistungen“). Soweit hup-si auf Anfrage bzw. Veranlassung des Kunden Weitergehende Pflegeleistungen für den Kunden erbringt, gilt dieser Pflegevertrag hierfür entsprechend. Ferner ist hup-si berechtigt, die für den Kunden erbachten Weitergehenden Pflegeleistungen auf Basis der jeweils gültigen hup-si Preisliste nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden, Anwendersupport durch Kunden

- 3.1 Der Kunde wird hup-si bei der Erfüllung der Pflegeleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und hup-si notwendig. hup-si und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch hup-si haben können.
- 3.2 Der Kunde wird hup-si einen autorisierten Ansprechpartner sowie eine angemessene Anzahl von Key Usern benennen und diese im pds Supportportal registrieren. Die Anzahl der Key User muss hierbei in einem ausgewogenen Verhältnis zur Anzahl der gesamten Anwender stehen. In der Regel sollte jeweils maximal ein (1) Key User für fünf bis zehn (5-10) Endanwender im pds Supportportal registriert werden. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/oder die Key User auszuwechseln, wird er hup-si schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen bzw. die entsprechenden Änderungen im pds Supportportal vornehmen. Der Ansprechpartner gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen.
- 3.3 Der Kunde wird für die zu pflegende Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Anwendersupport ist mit den Key Usern zu besetzen. Der Kunde wird über seine gemäß Ziffer 3.2 benannten Key User nur Supportanfragen an hup-si weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit hup-si verpflichtet und unterstützt hup-si umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.
- 3.4. Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für hup-si zur ordnungsgemäßen Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
 - sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diese Key User erfolgen;

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der hup-si GmbH

- sicherstellen, dass Störungen unverzüglich nach Entdeckung über die Telefonhotline oder das pds Supportportal gemeldet werden;
 - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und hup-si einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde hup-si Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
 - hup-si bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Hup-si beauftragten Mitarbeitern anhalten;
 - den für die Durchführung der Pflegeleistungen von hup-si beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die zu wartende Software gespeichert und/oder geladen ist, einschließlich des Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
 - von hup-si erhaltene neue Programmstände (Patches, „bugfixes“) nach näheren Hinweisen von hup-si unverzüglich einspielen und die von hup-si übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
 - Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese hup-si rechtzeitig schriftlich mitteilen;
 - soweit dies dem Kunden technisch möglich ist, regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.
- 3.5 Für sämtliche Leistungen aus dem Pflegevertrag gilt, dass sich diese ausschließlich auf die jeweilige Softwarelösung beziehen. Soweit hup-si für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.
- 3.6 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist hup-si von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie hup-si auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. hup-si ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von hup-

si kann hup-si dem Kunden zu den für die Erbringung der Pflegeleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen hup-si Vergütungssätzen gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von hup-si bleiben unberührt.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Vergütung für die Pflegeleistungen (nachfolgend „**Pflegegebühr**“) ergibt sich aus dem jeweiligen Pflegevertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 4.2 Soweit im Pflegevertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die Pflegegebühr quartalsweise im Voraus zahlbar und wird jeweils acht (8) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig. Die Pflegegebühr wird zu Beginn eines jeden Quartals vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht. Die Pflegegebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Pflegeleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.
- 4.3 hup-si rechnet die sonstigen, nicht mit der Pflegegebühr abgoltene Leistungen, insbesondere die Weitergehenden Pflegeleistungen gemäß Ziffer 2.4, monatlich nachträglich nach Aufwand zu den gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „**Auslagen**“) sind gesondert zu erstatten. hup-si kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum.

5. Leistungsmängel, Haftung

- 5.1 Der Kunde wird hup-si unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. hup-si wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.
- 5.2 hup-si wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich hup-si bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.
- 5.3 Wird die Erbringung der Pflegeleistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für hup-si auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von hup-si zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „**höhere Gewalt**“)), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. hup-si wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der hup-si GmbH

- 5.4 Erbringt hup-si Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann hup-si eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 5.5 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet hup-si im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

- 6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der Pflegeleistungen verantwortlich. Der Kunde und hup-si verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).
- 6.2 Soweit hup-si im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird hup-si im Auftrag des Kunden tätig. hup-si wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B“). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-Pflege und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Der Pflegevertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**“) abgeschlossen. Die Laufzeit des Pflegevertrages beginnt jeweils am 1. Kalendertag des Folgemonats nach Bereitstellung bzw. Lieferung der Lizenzkeys für die zu pflegende Software. Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt. Eine Teilkündigung des Pflegevertrages (z.B. bezogen auf einzelne Module, Nutzungsrechte oder Funktionalitäten der zu pflegenden Software) ist unzulässig. Soweit der Kunde nach Abschluss des Pflegevertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Anwender und/oder Module der zu pflegenden Software bei hup-si erwirbt, ist der bereits bestehende Pflegevertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/oder Module durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Mit Annahme des Nachtragsangebots durch den Kunden beginnt für alle Nutzungsrechte und/oder Module der zu pflegenden Software eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 7.1, Satz 1 zu laufen.
- 7.2 Ein wichtiger Grund, der hup-si zur Kündigung des Pflegevertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,
- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;

- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von hup-si nicht abstellt.

- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch hup-si behält hup-si den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe, der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass hup-si ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

8. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

- 8.1 hup-si ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Pflegevertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.
- 8.2 Mit Abschluss des Pflegevertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Pflegevertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. hup-si wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der hup-si GmbH

Anlage 1 Service-Level-Agreement

1. Allgemeines

- 1.1 Der Kunde hat hup-si mit der Erbringung der in diesem Service-Level-Agreement („Supportschein“) geregelten Pflegeleistungen für die pds Software beauftragt.
- 1.2 Dieser Supportschein ergänzt die Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) und beschreibt den von hup-si geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Pflegeleistungen. Definierte Begriffe haben die Bedeutung, wie in den BV-Pflege festgelegt, wenn sie in diesem Supportschein nicht anderweitig definiert sind.

2. Servicezeiten für Pflegeleistungen

pds erbringt die Pflegeleistungen zur folgenden Servicezeit:

Servicezeit	montags bis donnerstags 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr und freitags 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 15.30 Uhr, MEZ außer an den gesetzlichen Feiertagen der Bundesländer und außer am 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Bereitstellung des pds Kunden- und Supportportals und der Telefonhotline, Reaktionszeit

- 3.1 Der Kunde ist zunächst verpflichtet, sich im pds Kundenportal zu registrieren, um dort einen seiner Mitarbeiter als Administrator anzulegen. Ferner wird der Kunde sicherstellen, dass sein Administrator eine angemessene Anzahl von Key Usern für eine Nutzung des pds Supportportals anlegt bzw. diese hierfür registriert.
- 3.2 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen können die Key User des Kunden das pds Supportportal und die Telefonhotline, diese jedoch nur während der Servicezeit, nutzen. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.
- 3.3 Die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline setzt voraus, dass die Key User des Kunden nicht in der Lage sind, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht pds für die Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline ist hierbei auf eine durchschnittliche Anrufdauer von fünf (5) bis fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „**Regel-Anrufdauer**“) ausgelegt.
- 3.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen, die die maximale Regel-Anrufdauer nicht überschreiten sollten, sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu

Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen. Darüber hinaus ist stets die Bearbeitung von automatisch generierten Meldungen zu Softwarekonstellationen und von besonderen Softwarekonstellationen enthalten.

- 3.5 hup-si wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von 24 Stunden mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von hup-si.

Die Inanspruchnahme der Telefonhotline und des pds Supportportals darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User geschult und im pds Kunden- bzw. Supportportal als Key User registriert sind. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline oder des pds Supportportals durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Anrufdauer für die Telefonhotline) wird nicht durch die vereinbarte Pflegevergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen zu vergüten.

4. Unterstützung bei Störungen

- 4.1 hup-si unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der Software, die von den Key Usern des Kunden nicht selbständig behoben werden können. Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn
 - sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
 - eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde; oder
 - die Ursache für eine Störung nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von hup-si liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware).
- 4.2 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird hup-si die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. hup-si wird umgehend den Softwarehersteller pds über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.
- 4.3 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von hup-si. Bietet hup-si bzw. pds dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen von hup-si zu installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der hup-si GmbH

erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

- 4.4 hup-si wird die Unterstützung der Störungsbeseitigung remote (Remote Desktop Steuerung) durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort beim Kunden ist nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gesondert beauftragen.
- 4.5 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist hup-si berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 4.6 Voraussetzung für die Erbringung der Unterstützungsleistungen ist, dass der Kunde die zu pflegende Software in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt und es sich bei der Software, um die aktuell freigegebene Version handelt.

5. Bereitstellung von Programmupdates

- 5.1 hup-si stellt dem Kunden alle freigegebenen und supporteten Patches/Updates/Upgrades/Releases/Versionen der Software (insgesamt „**Programmupdates**“) zur Verfügung.
- 5.2 Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Programmupdates. Für die Installation der Programmupdates sind die in den aktuellen Installationsvoraussetzungen, aktuellen Release- / Anwendungsdokumentationen der Software beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- 5.3 Die Bereitstellung von Programmupdates erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von hup-si (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger. hup-si wird dem Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

6. Leistungsabgrenzung

Jegliche Unterstützung des Kunden in den Bereichen Customizing, Beratung, Installationsarbeiten für Hardware und Systemsoftware, individuelle BI-Tool Auswertungen, sonstige Auftragsarbeiten usw. gehören nicht zum Leistungsumfang der Pflegeleistungen und werden von hup-si, ohne dass hierzu eine Verpflichtung besteht, gemäß Ziffer 4.4 der BV-Pflege ggf. als Weitergehende Pflegeleistungen angeboten.

7. Autorisierter Ansprechpartner beim Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, hup-si einen Ansprechpartner zu benennen, der über alle Vollmachten und Entscheidungsbefugnisse verfügt, die für die Durchführung des Pflegevertrages erforderlich sind.