

## Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartung und Support von hyperspace Software

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. hyperspace übernimmt gegen Zahlung des vereinbarten Wartungsbetrags die Pflege und Second Level Support für die genutzten Programme.
- 1.2. Als Pflege wird definiert: Beseitigung von Fehlern am Programm und Anpassungen des Programmes im Rahmen der vorgegebenen Nutzung. Als Fehlerbeseitigung gilt auch das Umgehen einer Fehlerauswirkung. Die vertraglichen Pflegemaßnahmen können je nach Vereinbarung außerdem Ergänzungen, Verbesserungen und Änderungen der vertragsgegenständlichen Software und die Beratung des Kunden in Fragen umfassen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben.
- 1.3. Zu den Pflegemaßnahmen gehört insbesondere das zur Verfügung stellen der aktuellen Patches und Updates während der Laufzeit des Vertrages. Gepflegt wird nur die jeweils aktuelle Programmversion und die zugehörige Dokumentation. Die benannten Ansprechpartner der Kunden mit Wartungsverträgen werden über das Erscheinen von Patches und Updates per Email informiert.
  - 1.3.1. Major Update: Ein großes Update erscheint einmal im Kalenderjahr. Es enthält neue Anwendungen, Funktionserweiterungen und Verbesserungen. Die benannten Ansprechpartner der Kunden mit Wartungsverträgen werden über das Erscheinen eines Major Updates per Email informiert.
  - 1.3.2. Minor Update: Zwischen den Großen Updates werden bei Bedarf auch kleinere Updates herausgegeben. Kleinere Updates enthalten neue Anwendungen, Änderungen oder Funktionserweiterungen, welche Datenbankänderungen erforderlich machen und deshalb nur mittels eines Updates ausgeliefert werden können.
  - 1.3.3. Patches: Patches erscheinen bei Bedarf und enthalten alle Fehlerbehebungen und Verbesserungen seit dem letzten Update.
- 1.4. Als Support wird definiert: a) Beantwortung von Fragen bezüglich des Einsatzes oder der Anwendung der bezeichneten Software via Email und Internet; b) Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis; c) Unterstützung bei Problemlösungen via Telefon und Fernwartung nach vorheriger Terminvereinbarung im Rahmen des vereinbarten Stundenkontingentes.
- 1.5. Der Kunde benennt mindestens einen sachkundigen Mitarbeiter, der Anfragen von Endanwendern gegenüber hyperspace kanalisiert sowie mindestens einen sachkundigen Administrator, der über neue Updates und Patches informiert werden soll.
- 1.6. hyperspace erbringt Supportleistungen nicht gegenüber den Endanwendern der Software, sondern nur gegenüber den benannten Ansprechpartnern und Administratoren des Kunden. Anfragen von Endanwendern müssen daher durch die benannten Ansprechpartner und Administratoren des Kunden kanalisiert und an hyperspace weitergeleitet werden.
- 1.7. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird die Installation von Updates und Patches durch einen sachkundigen Mitarbeiter des Kunden vorgenommen.
- 1.8. Unterstützungsleistungen via Telefon und Fernwartung werden von hyperspace ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung erbracht.
- 1.9. Sollte hyperspace für die Durchführung dieses Vertrages Rechnerzeiten auf den Servern des Kunden benötigen, stellt der Kunde diese nach vorheriger Absprache kostenfrei zur Verfügung.
- 1.10. Auszuliefernde Programme werden dem Kunden kostenlos zum Download angeboten oder nach Absprache per E-Mail übermittelt. Alternativ dazu kann der Kunde die Programme auch auf Datenträgern erhalten, die der Kunde gesondert zu bestellen hat.
- 1.11. Lieferung und Gefahrenübergang erfolgen mit Übergabe der Programme einschließlich Begleitmaterialien an den Kunden.
- 1.12. Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme der Software verpflichtet.

- 1.13. Teillieferungen sind zulässig, wenn ihre Entgegennahme für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden ist.
- 1.14. Von hyperspace zu Testzwecken mitgelieferte Gegenstände (wie etwa Datenträger, Begleitmaterialien etc.) verbleiben im Eigentum von hyperspace.
- 1.15. Erhöht hyperspace nach Vertragsabschluß seine Lizenzvergütungen, Vergütungssätze oder sonstige Preise, gilt diese Erhöhung für alle Leistungen, die von hyperspace nach Ablauf von sechs Monaten seit Vertragsschluss erbracht werden. Preiserhöhungen dürfen einen Wert von höchstens 10% pro Jahr nicht übersteigen, es sei denn, Änderungen der gesetzlichen oder tariflichen Rahmenbedingungen machen eine höhere Preiserhöhung erforderlich.
- 1.16. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffern 1.5 und 1.12 nicht rechtzeitig nach, so verlängern sich Liefer- und Leistungsfristen entsprechend. Kommt der Kunde in diesem Fall seinen Mitwirkungspflichten auch trotz Fristsetzung und Kündigungsandrohung weiterhin nicht nach, so kann hyperspace den Vertrag mit dem Kunden kündigen und hyperspace wird hierbei von seiner vertraglichen Leistungspflicht frei. Außerdem ist hyperspace in diesem Fall berechtigt, alle bis zum Kündigungszeitpunkt entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.
- 1.17. Ist die Verlängerung einer Liefer- oder Leistungsfrist von keiner Seite zu vertreten (z.B. Streiks, Aussperrung) bzw. wird die Lieferung oder Leistung hierdurch unmöglich, stehen dem Kunden hieraus keine Schadensersatzansprüche zu.
- 1.18. Die Mitarbeiter von hyperspace treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch nicht bei Tätigwerden in den Räumen des Kunden.
- 1.19. hyperspace und Kunde verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist vor allem die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern oder ehemaligen Mitarbeitern des Vertragspartners vor Ablauf von zwölf Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit.
- 1.20. Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Zustimmung von hyperspace abtreten.
- 1.21. hyperspace ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegenden Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Er wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.
- 1.22. hyperspace ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet hyperspace weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung von hyperspace an.

## 2. Vergütung

- 2.1. Die Vergütung erfolgt jährlich im Voraus. Mit dem Pauschalbetrag sind alle für die Vertragsdauer geschuldeten Pflegeleistungen abgegolten. Sondervereinbarungen über zusätzlich zu berechnende Kosten (etwa für zusätzliche Pflegeleistungen) müssen separat beauftragt werden. Der Berechnung des Pflegebetrags liegen Preisstaffeln zugrunde, die sich an der erworbenen Programmversion und Anzahl der lizenzierten Benutzer orientieren und eine Gruppeneinteilung aufweisen. Bei dem Wechsel in eine andere Gruppe wird deren Vergütungssatz fällig, wobei bisher geleistete Zahlungen auf Gruppenvergütungen angerechnet werden.
- 2.2. Unterstützungsleistungen via Telefon und Fernwartung, die das vereinbarte Stundenkontingent überschreiten, werden durch diesen Vertrag nicht abgedeckt, sondern müssen separat vom Kunden beauftragt werden.
- 2.3. Für Leistungen außerhalb der üblichen Arbeitszeiten gelten besonders zu vereinbarende Vergütungssätze.
- 2.4. Der Kunde erstattet hyperspace dessen Nebenkosten, z. B. für Telefonate, und Kosten für notwendige Reisen einschließlich Übernachtung. Die Vertragsparteien stimmen erforderliche Reisen, Transportmittel und Termine ab.

- 2.5. Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Zahlung gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer. Soweit laufende Leistungen geschuldet sind, ist der Zeitpunkt der Fälligkeit der jeweiligen Forderung entscheidend.
- 2.6. Datenträger, Versandkosten und sonstiges Zubehör werden von hyperspace zu den jeweiligen Listenpreisen gesondert berechnet.
- 2.7. Alle Zahlungen sind bei Fälligkeit ohne Abzug zu leisten.
- 2.8. Fälligkeit tritt mit jeweils vereinbarten Fälligkeitsdaten oder ansonsten mit Lieferung ein.
- 2.9. Der Kunde kann gegen Forderungen von hyperspace nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.
- 2.10. Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen.
- 2.11. Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann hyperspace unbeschadet aller sonstigen Rechte im Rahmen der Pflegeleistung gelieferte Software zurücknehmen und anderweitig darüber verfügen.
- 2.12. Außerdem kann hyperspace Zinsen in Höhe von 4,5% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank verlangen.
- 2.13. Das Recht von hyperspace, weitergehenden Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.
- 2.14. hyperspace ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, seine Forderung unabhängig von der Laufzeit etwa angenommener Wechsel fällig zu stellen.

### 3. Gewährleistung

- 3.1. hyperspace übernimmt die Gewähr für die während der Vertragslaufzeit durchgeführten Änderungen oder Ergänzungen bzw. für sonstige Leistungen.
- 3.2. Soweit hyperspace die zu pflegenden Programme dem Kunden auch zur Nutzung überlässt, gelten die im Überlassungsvertrag geregelten Gewährleistungsbestimmungen. Zur Leistung aus dem Pflegevertrag ist hyperspace in diesem Fall insoweit verpflichtet, als die vereinbarten Pflegemaßnahmen über diejenige Verpflichtung hinausgehen, die Gegenstand der Gewährleistung aus der Nutzungsüberlassung sind.
- 3.3. Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Umstände, die Pflegemaßnahmen erforderlich machen, sind vom Kunden hyperspace umgehend mitzuteilen.
- 3.4. Mitgeteilte Fehler werden von hyperspace in einem Ticketsystem erfasst und nach Dringlichkeit und Wichtigkeit priorisiert:
  - 3.4.1. Kritische Fehler:  
Starke Beeinträchtigung der Programmnutzung, Verlust von Daten oder drohender Verlust von Daten
  - 3.4.2. Hohe Priorität:  
Mittlere bis schwere Beeinträchtigung der Programmnutzung oder verfälschte Darstellung von Daten, ohne die Gefahr von Datenverlust
  - 3.4.3. Normale Priorität:  
Leichte bis mittlere Beeinträchtigung der Programmnutzung
  - 3.4.4. Geringe Priorität:  
Geringfügige oder keine Beeinträchtigung der Programmnutzung, mit geringer Priorität oder vorhandenem Workaround

- 3.5. Kritische Fehler werden von hyperspace so schnell wie möglich und mit höchster Priorität beseitigt. Erweist sich die Beseitigung eines kritischen Fehlers als nicht möglich, muss hyperspace so schnell wie möglich eine Ausweidlösung entwickeln.
- 3.6. Unkritische Fehler werden von hyperspace entsprechend der Priorisierung bearbeitet:
  - 3.6.1. Hohe Priorität: Fehler mit hoher Priorität müssen in einem angemessenen Zeitraum behoben werden. Eine Behebung des Fehlers innerhalb von 6 Wochen wird angestrebt.
  - 3.6.2. Mittlere Priorität: Fehler mit mittlerer Priorität müssen in einem angemessenen Zeitraum behoben werden. Eine Behebung des Fehlers innerhalb von 4 Monaten wird angestrebt.
  - 3.6.3. Geringe Priorität: Eine Behebung des Fehlers innerhalb von 12 Monaten wird angestrebt, aber nicht zugesichert.
- 3.7. Durchgeführte Mängelbeseitigungen werden von hyperspace protokolliert. Der Kunde wird über die Mängelbeseitigung informiert.
- 3.8. Gelingt es hyperspace nicht, seinen Verpflichtungen aus Ziff. 3.4 – 3.6 nachzukommen, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder nach Fristsetzung Aufhebung des Vertrags verlangen.
- 3.9. Gewährleistungsansprüche des Kunden aus Ziff. 3.1 verjähren innerhalb einer Frist von sechs Monaten ab der jeweiligen Abnahme der Leistung.

## 4. Haftung von hyperspace

- 4.1. hyperspace haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für das Vorliegen zugesicherter Eigenschaften sowie für leichte Fahrlässigkeit bezüglich vertragswesentlicher Pflichten, auch hinsichtlich seiner Erfüllungsgehilfen. Im Übrigen ist jede Haftung ausgeschlossen, dies gilt auch für Datenverluste und sonstige Folgeschäden.
- 4.2. Die Haftung nach Ziff. 4.1 ist insoweit ausgeschlossen, als Versicherungsschutz des Kunden besteht.

## 5. Nutzungsrechte, Geheimhaltung

- 5.1. hyperspace gewährt dem Kunden ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an allen Programmen und Arbeitsergebnissen, die im Rahmen der Durchführung dieses Vertrags entstehen. hyperspace bleibt zur Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung nicht geschützter Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Techniken berechtigt, die bei der Erbringung der Leistungen verwendet oder entwickelt wurden.
- 5.2. hyperspace wird die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ihm im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt und vom Kunden als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsende weiter.

## 6. Vertragsdauer

- 6.1. Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Die Dauer des Vertrages beträgt 1 Jahr. Sofern nichts anderes vereinbart ist, verlängert sich der Vertrag automatisch, wenn er nicht vom Kunden mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt wird.

- 6.2. Bei erheblichen Verstößen gegen vertragliche Verpflichtungen ist die betroffene Vertragspartei zur sofortigen Kündigung berechtigt.

## 7. Allgemeine Bestimmungen

- 7.1. In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen.
- 7.2. Der ausschließliche Erfüllungsort für alle Vertragsleistungen und der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit vereinbar, der Geschäftssitz von hyperspace.
- 7.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.