

Besondere Vertragsbedingungen: SLA (06/2024)

1 Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen: Software (im Folgenden: "BVB SLA" oder "BVB") <https://www.hpc-gridware.com/terms-and-conditions-sla> gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen <https://www.hpc-gridware.com/terms-conditions/> und allen Verträgen, die HPC-Gridware im Bereich des Verkaufs und/oder der Überlassung von Hardware zur Verfügung stellt.
- 1.2 HPC-Gridware ist berechtigt, diese BVB auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit diese Änderungen infolge einer nachträglichen Störung der Geschäftsgrundlage und/oder des Äquivalenzverhältnisses und/oder einer nachträglichen Vertragslücke aufgrund geänderter Umstände (beispielsweise durch die Unwirksamkeit von Regelungen wegen einer Gesetzes- oder Rechtsprechungsänderung) erforderlich werden und für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden wirksam, wenn HPC-Gridware auf die Änderungen hinweist, der Kunde die Änderungen zur Kenntnis nehmen kann und diesen nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Sofern nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Mitteilung widersprochen und die Inanspruchnahme der Leistungen und/oder Dienste auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist fortgesetzt wird, so gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. Im Fall des Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Im Fall eines Widerspruchs sind beide Parteien jedoch berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zu kündigen. HPC-Gridware wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannten Fristen und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 Gegenstand ist die Erbringung von Leistungen für die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Softwareprodukte (im Folgenden: "Produkte") durch HPC-Gridware. Der Umfang und die Servicezeiten sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt.
- 2.2 Soweit in der Leistungsbeschreibung keine Reaktionszeiten festgelegt sind, beträgt die Reaktionszeit von HPC-Gridware zwei Werktage.
- 2.3 Soweit in der Leistungsbeschreibung keine Beseitigungszeiten festgelegt sind, beträgt die Beseitigungszeit von HPC-Gridware sieben Werktage bei Fehlern der Kategorie 1, 15 Werktage bei Fehlern der Kategorie 2, 30 Werktage bei Fehlern der Kategorie 3 und 250 Werktage bei Fehlern der Kategorie 4 nach Ablauf der oben genannten Reaktionszeit.
- 2.4 Soweit in der Leistungsbeschreibung Updateleistungen aber keine Updatezeiten festgelegt sind, beträgt die Updatezeit von HPC-Gridware zehn Werktage nach Bekanntmachung des jeweiligen Updates durch den jeweiligen Hersteller, vorbehaltlich eines ggf. vereinbarten Update-Managements, welches Vorrang hat. Soweit nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung vereinbart, sind Upgrades von dieser Vereinbarung ausgenommen.
- 2.5 Die Parteien sind sich einig, dass Samstage, Sonntage und/oder Feiertage, insbesondere am Unternehmenssitz von HPC-Gridware keine Werktage sind.
- 2.6 HPC-Gridware ist berechtigt, die Leistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen.

3 Übernahme/Voraussetzungen

- 3.1 Produkte, die nicht von HPC-Gridware erstellt und/oder installiert worden sind, werden zuvor von HPC-Gridware überprüft, bewertet und ggf. in einen lauffähigen Zustand versetzt, falls dies für die Prüfung erforderlich ist (in Folgenden: „Übernahmeprüfung“). HPC-Gridware kann diese Übernahmeprüfung von einer gesonderten Vergütung abhängig machen.
- 3.2 Sofern die Software nicht der aktuellen Version entspricht, kann HPC-Gridware das Update/Upgrade auf die aktuelle Version von einer gesonderten Vergütung abhängig machen.

- 3.3 HPC-Gridware hat weder die Pflicht, noch die Obliegenheit, die Software auf ordnungsgemäße Lizenzierung zu prüfen. Die ordnungsgemäße Lizenzierung der Software, sowie aller Bestandteile liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 3.4 Voraussetzung für Leistungen von HPC-Gridware ist, dass der Kunde die Produkte unter den in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Zugängen, sowie in der spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Werden die in der Leistungsbeschreibung genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen HPC-Gridware unverzüglich mitzuteilen.
- 3.5 Im Falle, dass HPC-Gridware der Zugang zu den Produkten aus einem vom Kunden zu vertretenen Umstand entzogen wird, so ist HPC-Gridware berechtigt, die Leistungen so lange einzustellen, bis der Zugang wiederhergestellt worden ist. HPC-Gridware wird dies dem Kunden unverzüglich anzeigen. Auch während dieser Zeit ist der Kunde verpflichtet eine Vergütung fortlaufend zu bezahlen.
- 3.6 Dem Kunden obliegt es, nach Beendigung der Zusammenarbeit, die Zugangsdaten zu der entsprechenden Software zu ändern.

4 Fehlerbehebung

- 4.1 Ist in der Leistungsbeschreibung eine Fehlerbehebung vereinbart, so gelten folgende Fehlerklassifikationen, sofern dies in der Leistungsbeschreibung nicht anders festgelegt worden ist.
 - 4.1.1 Betriebsverhindernder Fehler (Kategorie 1, kritisch, sehr schwerer Fehler): Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Produkte beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird (und dieser Fehler nicht mit zumutbaren organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden kann).
 - 4.1.2 Schwerer betriebsbehindernder Fehler (Kategorie 2, hoch, schwerer Fehler): Ein schwerer betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Produkte erheblich eingeschränkt ist oder wenn für einen Teil der Produkte Kernfunktionalitäten ausfallen und nicht mit zumutbaren organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln umgangen werden kann.
 - 4.1.3 Mittelschwerer betriebsbehindernder Fehler (Kategorie 3, mittel, mittelschwerer Fehler): Ein mittelschwerer betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Produkte erschwert oder eingeschränkt ist, da einzelne Funktionen nur eingeschränkt nutzbar sind.
 - 4.1.4 Sonstiger Fehler (Kategorie 4, niedrig, leichter Fehler): Ein sonstiger Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Produkte nicht unmittelbar und/oder nicht bedeutend/erheblich beeinträchtigt wird, insbesondere bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder fehlenden kosmetischen Funktionen oder Einstellungen.
- 4.2 Vom Kunden gewünschte Funktionalitäten stellen grundsätzlich keinen Fehler dar.
- 4.3 Im Zweifel entscheidet HPC-Gridware über die Einordnung eines Fehlers nach eigenem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
- 4.4 Art und Weise der Fehlerbehebung stehen im billigen Ermessen von HPC-Gridware. Bietet HPC-Gridware dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern Patches, Bugfixes, eine neue Softwareversion oder Programmteile sowie Ersatzteile, etc. an, so hat der Kunde diese (wenn und sobald es für ihn zumutbar ist) zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen zu installieren, sofern diese Tätigkeit nicht bereits in der Leistungsbeschreibung durch HPC-Gridware direkt durchgeführt werden soll.
- 4.5 Die Behebung eines Fehlers kann auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nicht zumutbar.
- 4.6 HPC-Gridware ist berechtigt, bis zur endgültigen Behebung eines Fehlers eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers (Workaround) bereitzustellen, soweit dies möglich und bezüglich der Auswirkungen des Fehlers dem Kunden zumutbar ist.

5 Zusatzleistungen

Folgende Leistungen sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten, sofern sie nicht bereits in der Leistungsbeschreibung enthalten sind:

- Leistungen vor Ort beim Kunden.
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürozeiten (Montag bis Freitag, von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr) von HPC-Gridware vorgenommen werden.
- Leistungen an den Produkten, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden oder Dritten, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden.
- Einweisung und Schulung.
- Anpassungen der Produkte an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte, Server oder Betriebssysteme des Kunden.
- Beseitigung von Funktionsstörungen aufgrund von Eingriffen Dritter oder durch Schadprogramme, insbesondere Computerviren, -würmer oder Trojaner.
- Beratungsleistungen für Produkte, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind.
- Leistungen an Produkten, die der Beseitigung ungewöhnlicher, nicht von HPC-Gridware zu vertretender Störungen dienen, insbesondere aufgrund von Katastrophen, Naturkatastrophen, Feuer, Unfällen, mangelnder Pflege, Missbrauch, Vandalismus, Überspannung, Blitzschlag, Stromausfall, Feuchtigkeit und Wasserschäden.
- Anpassungen der Produkte auf Wunsch des Kunden und Anpassungen, die aufgrund von gesetzlichen, regulatorischen, behördlichen oder verordnungsrechtlichen Vorgaben erforderlich werden.
- Leistungen, die den Umfang der Leistungsbeschreibung überschreiten oder zusätzliche, nicht in der Leistungsbeschreibung festgelegte Leistungen.

6 Ergänzende Gewährleistungsbeschränkungen

- 6.1 Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflege- und/oder Wartungsleistungen und/oder die gelieferten Produkte erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an den zu pflegenden oder gelieferten Produkten Änderungen vornehmen, denen HPC-Gridware vorher nicht ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
- 6.2 Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflege- und/oder Wartungsleistungen und/oder die gelieferten Produkte erlischt, soweit der Kunde zur Verfügung gestellte Patches, Bugfixes, Updates oder Upgrades sowie Ersatzteile nicht annimmt, es sei denn, der Kunde belegt, dass der Fehler nicht darauf zurückzuführen ist. Dies gilt nur, soweit der fragliche Fehler durch den nicht installierten Patch, Bugfix, das Update oder Upgrade sowie das Ersatzteil behoben worden wäre.
- 6.3 Sofern von HPC-Gridware erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Leistungsbeschreibung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze von HPC-Gridware.
- 6.4 Sofern von HPC-Gridware erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Leistungsbeschreibung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze von HPC-Gridware.

7 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 7.1 Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, falls eine der Parteien nicht spätestens drei Monate vor dem Ende der Vertragslaufzeit in Textform kündigt. Im Falle der Kündigung durch den Kunden, hat dieser die Beweislast der Kündigung und deren ordnungsgemäßen und rechtzeitigen Zugang bei HPC-Gridware zu tragen.

- 7.2 Der Vertrag kann durch ordentliche oder durch außerordentliche Kündigung beendet werden. Die Aufführung von außerordentlichen Kündigungsgründen in diesen BVB ist exemplarisch und nicht abschließend.

- 7.3 Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in jedem Fall vor, in dem entweder

- der Kunde trotz Mahnung seiner Pflicht zur Zahlung der Vergütung nicht nachkommt;
- oder der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
- oder HPC-Gridware wegen angeblicher Rechtsverletzungen im Zusammenhang mit der Tätigkeit für den Kunden von Dritten in Anspruch genommen wird;
- oder HPC-Gridware wegen angeblicher Rechtsverletzungen im Zusammenhang mit der Tätigkeit für den Kunden von Dritten in Anspruch genommen wird;

- 7.4 Die Kündigung von Zusatzleistungen lässt das Vertragsverhältnis insgesamt unberührt.

- 7.5 HPC-Gridware ist berechtigt, mit Ablauf von drei Monaten nach Beendigung des Vertrags und ggf. nach Ablauf etwaiger gesetzlicher Vorhaltungsfristen, sämtliche Daten des Kunden unwiederbringlich zu löschen.

8 Backup

Der Kunde ist für seine Daten ausschließlich alleine verantwortlich. HPC-Gridware ist nicht verpflichtet für die Sicherung von Daten (Backup) zu sorgen, außer dies ist ausdrücklich vereinbart worden.

9 Mitwirkungspflichten

- 9.1 Der Kunde wird HPC-Gridware bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf eigene Kosten unterstützen und alles dafür Notwendige veranlassen.
- 9.2 Der Kunde wird insbesondere bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die Produkte sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und HPC-Gridware einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und ggf. weiterer Unterlagen melden.
- 9.3 Der Kunde wird insbesondere HPC-Gridware (im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften) bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und (erforderlichenfalls) seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit HPC-Gridware oder deren Beauftragten anweisen.
- 9.4 Der Kunde wird insbesondere HPC-Gridware den Zugang, insbesondere Fernzugriff zu den Rechnern, bzw. Servern gewähren, auf denen die zu pflegenden Produkte installiert, gespeichert und/oder geladen sind und HPC-Gridware alle Informationen, insbesondere Zugangsdaten mitteilen, die dafür erforderlich sind.

10 Datenschutz

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass durch die Leistungserbringung eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO zustande kommen kann, für die der Kunde mit HPC-Gridware ggf. eine gesonderte schriftliche Vereinbarung treffen muss. Sofern der Kunde keine gegenteilige Weisung erteilt, wird HPC-Gridware die Leistungsaufträge gem. Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) DSGVO ausführen.

