

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN - ALLGEMEINE WARTUNGSBEDINGUNGEN

Humanetics Innovative Solutions, Inc. („Humanetics“)

Letzte Änderung: 8. April 2025

Humanetics Innovative Solutions, Inc. oder eines ihrer verbundenen Unternehmen („Humanetics“) und der Kunde haben eine Softwarelizenzvereinbarung („SLA“) und die entsprechende universelle Kundenvereinbarung („UCA“ und zusammen mit der SLA die „Vereinbarung“) abgeschlossen. Alle Wartungsdienste für Software oder Hardware im Rahmen dieser Vereinbarung unterliegen diesen Allgemeinen Wartungsbedingungen („Allgemeine Wartungsbedingungen“) sowie allen anwendbaren softwarespezifischen und hardwarespezifischen Wartungsbedingungen, die unter <https://www.humaneticsgroup.com/services-support/customer-agreements> („Spezifische Wartungsbedingungen“) und zusammen mit den Allgemeinen Wartungsbedingungen die „Wartungsbedingungen“) zu finden sind. Im Falle eines Konflikts ersetzen die Spezifischen Wartungsbedingungen diese Allgemeinen Wartungsbedingungen. Humanetics ist berechtigt, die Wartungsbedingungen von Zeit zu Zeit zu ändern, jedoch unter der Voraussetzung, dass alle Änderungen nur bei der Erneuerung der Wartungsdienste durch den Kunden wirksam werden, unabhängig davon, ob diese einzeln oder als Teil eines Abonnements in Anspruch genommen werden; und dass Änderungen nicht ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden während des zu diesem Zeitpunkt laufenden Zeitraums der Wartungsdienste wirksam werden können. Großgeschriebene Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen an anderer Stelle in der Vereinbarung zugewiesen wurde.

1. **GRUNDLEGENDE WARTUNGSDIENSTE FÜR ABONNEMENTS SOFTWARE.** Grundlegende Wartungsdienste bestehen aus (i) Verbesserungen der Software oder Hardware, die anderen Kunden von Humanetics im Allgemeinen ohne zusätzliche Lizenzgebühr zur Verfügung gestellt werden; (ii) Telefon- und E-Mail-Hotline-Support während der regulären Geschäftszeiten von Humanetics und wie nachstehend beschrieben; und (iii) wirtschaftlich vertretbare Bemühungen zur Behebung dokumentierter Mängel in Fällen, in denen der Mangel dazu führt, dass die Software oder Hardware nicht wie in der Dokumentation vorgesehen funktioniert („Grundlegende Wartungsdienste“), sind automatisch während der Angebotslaufzeit für nicht unbefristete, abonnementbasierte Softwarelizenzen eingeschlossen, sofern der Lizenznehmer die entsprechende Lizenzgebühr für die Software bezahlt und Humanetics Wartungsdienste für diese Software anbietet.

2. **WARTUNGSDIENSTE FÜR UNBEFRISTETE UND EINGESTELLTE SOFTWARE.**

In Angeboten oder Software, die mit einer unbefristeten Angebotslaufzeit lizenziert wurde („bezahlte Lizenzen“), sind keine Wartungsdienste, einschließlich Grundlegender Wartungsdienste, enthalten. Wie nachstehend dargelegt, müssen Wartungsdienste für bezahlte Lizenzen separat von Humanetics gegen eine zusätzliche Gebühr („Wartungsgebühr“) erworben werden, die in der Bestellung angegeben ist. Wenn der Kunde die Wartungsgebühren für bezahlte Lizenzen nicht bezahlt hat, ist Humanetics im Rahmen dieser Vereinbarung nicht verpflichtet, Updates, Änderungen oder Verbesserungen der Software bereitzustellen.

Software und Hardware, die kostenlos zur Verfügung gestellt werden oder die in der Bestellung als ausgemustert, eingestellt, veraltet oder Legacy gekennzeichnet sind, sind von den Wartungsdiensten nicht abgedeckt, sofern in der Bestellung nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, z. B. durch Bezugnahme auf End-of-Life-Wartungsdienste oder erweiterte Wartungsdienste.

3. **WARTUNGSLAUFZEIT, VERLÄNGERUNGEN.** Soweit nicht automatisch in das jeweilige Angebot eingeschlossen, kann der Kunde Wartungsdienste von Humanetics für eine anfängliche jährliche Wartungslaufzeit oder einen anderen in der Bestellung angegebenen Zeitraum erwerben. Danach verlängern sich die erworbenen Wartungsdienste automatisch um jeweils 12 Monate, sofern nicht eine der Parteien die Vereinbarung mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der jeweils aktuellen Laufzeit schriftlich kündigt. Der Kunde erkennt an, dass Verlängerungsaufträge für Wartungsdienste durch die Zahlung einer für Wartungsdienste ausgestellten Rechnung, durch den Geschäftsverkehr zwischen den Parteien oder durch den Erhalt von Wartungsdiensten nach dem automatischen Verlängerungsdatum als vom Kunden angenommen gelten. Erwirbt der Kunde zusätzliche Softwarelizenzen oder Hardware, ist Humanetics berechtigt, die Wartungslaufzeit anpassen und die jährlichen Gebühren anteilig so zu berechnen, dass sie mit der bestehenden Wartungslaufzeit und dem Abrechnungszeitraum vereinbar sind.
4. **ZUSÄTZLICHE UND OPTIONALE WARTUNGSDIENSTE.** Für bestimmte Software und Hardware können, wie in den anwendbaren Spezifischen Wartungsbedingungen angegeben, zusätzliche Support-Levels und -Dienste zum Kauf angeboten werden, dazu gehören erweiterter Support-Levels und optionale Dienste wie Remote-Support, agentenbasierte Diagnosedienste oder Fernüberwachung, Vor-Ort-Dienste, Support für frühere Versionen und verlängerte Supportzeiten.

5. **NEUE RELEASES VON SOFTWARE**

Bei Neuen Versionen der Software kann es sich entweder um ein Wartungsrelease, das im Allgemeinen aus Fehlerkorrekturen besteht („Wartungsrelease“), um ein Update oder einen Patch, der die Sicherheit des Angebots verbessern soll („Spezialrelease“), oder um ein Hauptrelease, bei dem es sich im Allgemeinen um eine neue Version der Software handelt, die neue oder verbesserte Funktionen enthält („Neue Version“, zusammen mit den Wartungsreleases „Releases“) handeln. Im Rahmen der Wartungsdienste, einschließlich der grundlegenden Wartungsdienste, erhält der Kunde neue Wartungsreleases und Hauptreleases, sobald diese für die Kunden von Humanetics allgemein verfügbar sind. Alle Wartungsreleases und Neue Versionen, die Humanetics dem Kunden zur Verfügung stellt, gelten als Software und unterliegen den Bedingungen der Vereinbarung. Dieses Recht erstreckt sich nicht auf Releases, Module, Optionen, zukünftige Produkte oder Upgrades hinsichtlich der Funktionalität oder Leistung der Software, die Humanetics als kundenspezifisches Produkt für einen einzelnen Kunden entwickelt oder als separates Produkt entwickelt und lizenziert.

Der Kunde ist für die Installation und Implementierung neuer Versionen sowie für die erforderliche Datenkonvertierung verantwortlich. Der

Kunde installiert alle (i) Spezialreleases innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Humanetics über die Verfügbarkeit eines solchen Spezialreleases und (ii) alle anderen Releases innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Humanetics über die Verfügbarkeit eines solchen anderen Releases. Der Kunde erkennt an, dass die Nichtinstallation von Releases gemäß den vorgenannten Fristen die Sicherheit und Funktionalität der Software beeinträchtigen und die Berechtigung des Kunden zur Inanspruchnahme von Wartungsdiensten beeinflussen kann. Der Kunde verzichtet hiermit auf sämtliche Ansprüche gegenüber Humanetics für Verluste, die aus der Nichtinstallation der Releases gemäß diesem Abschnitt durch den Kunden entstehen oder damit in Zusammenhang stehen. Sofern der Kunde Hilfe oder Unterstützung von Humanetics bei der Installation solcher Wartungsreleases benötigt, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Humanetics nach angemessener schriftlicher Benachrichtigung durch Humanetics entweder per Fernzugriff oder vor Ort Zugriff auf die Einrichtungen und Systemen des Kunden zu gewähren, und zwar ausschließlich in dem Umfang, der erforderlich ist, um Humanetics die Implementierung der Wartungsreleases zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Kompatibilität und Konfiguration seiner eigenen Geräte und Software mit der von Humanetics bereitgestellten Software oder Hardware verantwortlich und kann zusätzliche Wartungsdienstpakete oder separate Professionelle Dienstleistungen zur Unterstützung erwerben.

6. **WARTUNG FRÜHERER VERSIONEN DER SOFTWARE.** Bei einem Wartungsrelease oder einer Neuen Version übernimmt Humanetics die Wartung für die drei letzten Releases (d. h. N, N-1, N-2). Humanetics erbringt keine Wartungsdienste für Releases, die vor den drei neuesten Releases (d. h. N-2 und früher) veröffentlicht wurden. Wenn ein Fehler in einem Update der vorherigen Neuen Version korrigiert wurde, kann Humanetics vom Kunden verlangen, dass er ein Upgrade auf das Point Release durchführt, das die Fehlerkorrektur enthält, anstatt einen separaten Patch oder Workaround bereitzustellen.
7. **ERWEITERTE UND END-OF-LIFE-WARTUNGSDIENSTE.** Humanetics kann nach eigenem Ermessen eingestellte Software ohne zusätzliche Kosten für den Kunden durch Produkte mit ähnlicher Funktionalität und ähnlichen Merkmalen ersetzen oder für bestimmte Software oder Hardware gegen eine zusätzliche Gebühr erweiterte oder End-of-Life-Wartungsdienste anbieten. Erweiterte Wartungsdienste unterstützen Software oder Hardware nach Ablauf des Mainstream-Supports. End-of-Life-Wartungsdienste unterstützen Software oder Hardware, die im Allgemeinen nicht mehr von Humanetics vertrieben und unterstützt wird und die durch die Mainstream-Dienste oder erweiterten Support-Dienste nicht abgedeckt sind.
8. **FEHLERKORREKTUREN.** Ein Fehler bedeutet, dass die Software oder Hardware im Wesentlichen nicht mit der Dokumentation übereinstimmt („Fehler“). Der Kunde kann jeden vermuteten Fehler an Humanetics melden und stellt Humanetics eine detaillierte schriftliche Beschreibung und Dokumentation des vermuteten Fehlers zur Verfügung. Der Kunde unterstützt Humanetics bei der Untersuchung des gemeldeten Fehlers. Stellt Humanetics fest, dass die Software einen Fehler enthält, wird Humanetics nach eigenem Ermessen alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um den Fehler durch einen Patch, einen Workaround oder über das nächste Wartungsrelease oder die Neue Version der Software zu beheben.
9. **TECHNISCHER SUPPORT (NORMALE GESCHÄFTSZEITEN).** Der Kunde kann telefonischen Support erhalten, indem er sich an das Support-Center wendet, das die spezifische Software oder Hardware unterstützt, wie im Support-Center von Humanetics unter <https://support.humaneticsgroup.com/> (die „Support-Website“) beschrieben. Der Support steht während der normalen Geschäftszeiten (außer an Feiertagen) für das Support-Center zur Verfügung, das für das geografische Gebiet zuständig ist, in dem der Kunde berechtigt ist, die entsprechende Software oder Hardware zu nutzen. Wenn der Kunde die Software oder Hardware über einen autorisierten Lösungspartner lizenziert oder erworben hat, erhält der Kunde von diesem Partner während der von ihm festgelegten Geschäftszeiten, ausgenommen an Feiertagen, telefonischen First-Line-Support. Auf der Support-Website kann der Kunde außerdem Support-Anfragen anmelden, vermutete Fehler melden, den Fortschritt von Anfragen überwachen, Fehlerbehebungen und Workarounds herunterladen, Informationen in einem Community-Forum austauschen und auf Release Notes und andere Software- oder Hardwareinformationen zugreifen. Auf begründete Anfrage von Humanetics gestattet der Kunde Humanetics, Wartungsdienste in den Räumlichkeiten des Kunden oder über eine Remote-Bildschirmfreigabetechnologie durchzuführen.
10. **TECHNISCHER ANSPRECHPARTNER.** Humanetics kann vom Kunden verlangen, einen oder mehrere Mitarbeiter als technischen Ansprechpartner für Wartungsdienste zu benennen. Diese Mitarbeiter werden in der jeweiligen Software und/oder Hardware geschult und fungieren als primäre Ansprechpartner für die Anforderung und den Erhalt von Wartungsdiensten.
11. **RECHTSMITTELBESCHRÄNKUNG.** Die ausschließliche Verantwortung von Humanetics und das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei Nichtbehebung eines Fehlers besteht darin, dass der Kunde die Wartungsdienste für die von dem Fehler direkt betroffene Software oder Hardware kündigen und eine anteilige Rückerstattung der für die verbleibende Laufzeit der Wartungsdienste für diese Software oder Hardware gezahlten Gebühren erhalten kann.
12. **ERST- UND VERLÄNGERUNGSgebühren.** Bei Direktbestellungen des Kunden bei Humanetics werden die Gebühren für die Wartungsdienste in der Bestellung angegeben. Humanetics kann seine Wartungsgebühren durch Mitteilung an den Kunden mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der jeweils aktuellen Laufzeit erhöhen. Der Kunde muss Wartungsdienste für die gesamte unterstützte Software, die an einem Standort genutzt wird, erwerben.
13. **MATERIALIEN VON DRITTANBIETERN.** Humanetics bescheinigt lediglich, dass die von HUMANETICS gelieferten Produkte von Drittanbietern in Verbindung mit der Software oder Hardware gemäß der Dokumentation funktionieren. Jede andere Verwendung von Produkten von Drittanbietern durch den Kunden, sei es als eigenständiges Produkt oder in Verbindung mit der Software oder Hardware, wurde von Humanetics nicht getestet und nicht zertifiziert. Humanetics kann den Kunden zwar bei Interoperabilität von Produkten von Drittanbietern mit der Software oder Hardware unterstützen, ist jedoch nicht verpflichtet, von Drittanbietern erworbene Produkte zu unterstützen. Der Kunde stellt sicher, dass Humanetics die Rechte zur Nutzung von Produkten von Drittanbietern oder sonstigem geistigen Eigentum Dritter hat, die der Kunde Humanetics zur Verfügung stellt, soweit dies für die Erbringung der Wartungsdienste erforderlich ist.

14. **NICHT UNTERSTÜTZTE BETRIEBSUMGEBUNG.** Wartungsdienste gelten nur für den Betrieb der Software oder Hardware, wenn diese gemäß dem Vertrag und der entsprechenden Dokumentation verwendet werden. Humanetics ist nicht verpflichtet, Wartungsdienste für Software zu erbringen, die auf einer nicht unterstützten Plattform ausgeführt wird, oder für Software oder Hardware, die von anderen als Humanetics, verbundenen Unternehmen von Humanetics oder Unterauftragnehmern von Humanetics auf ausdrückliche Anweisung von Humanetics modifiziert wurde. Die unterstützten Konfigurationen und Hardwareumgebungen sind in der Dokumentation beschrieben.
15. **HOSTING DURCH DRITTANBIETER.** Wenn der Kunde einen zugelassenen Drittanbieter für das Hosting der Software im Namen des Kunden einsetzt, muss der Kunde nachweisen, dass alle gemeldeten Fehler nicht auf das Hosting eines solchen Drittanbieters (zum Beispiel durch Reproduktion des Problems auf physischer Hardware) zurückzuführen sind.