



ICAS FS SOFTWARE  
SUPPORTBEDINGUNGEN

# SUPPORTBEDINGUNGEN FÜR ICAS FS

## VORBEMERKUNG

Der Kunde nutzt die iCAS FS Scale-Out Plattform der iTernity GmbH (im Folgenden: „**iTernity**“). Der Kunde hat in diesem Zusammenhang von einem Vertriebspartner der iTernity ein Support Paket erworben. Die Pflegeleistungen und Unterstützung, die in diesem Rahmen durch iTernity zu erbringen sind, richten sich nach den Bestimmungen dieser Supportbedingungen.

## 1. GELTUNGSBEREICH

Diese Supportbedingungen gelten für die Pflegeleistungen und die Unterstützung des Kunden, die iTernity im Zusammenhang mit dem iCAS FS Archivsystem erbringt.

Das Gesamtsystem besteht aus folgenden Komponenten:

- 1) iCAS FS Software einschließlich Betriebssystem/Third-Party-Software (im Folgenden: „**Lizenzsoftware**“)
- 2) Hardware (Server auf dem die Lizenzsoftware installiert ist)
- 3) Netzwerk-Infrastruktur des Kunden

Welche Leistungen (im Folgenden: „**Support**“ oder „**Supportleistungen**“) iTernity für welche Komponenten des Gesamtsystems erbringt, ergibt sich im Einzelnen aus Ziffer 2 (Leistungsumfang).

## 2. LEISTUNGSUMFANG

2.1. iTernity erbringt für die Komponente „Lizenzsoftware“ folgende Supportleistungen:

- technische Unterstützung und Beratung bei der Behebung von Problemen, die bei der Implementierung und/oder der Migration und/oder dem Betrieb der Lizenzsoftware einschließlich des darunterliegenden Linux Betriebssystems auftreten;
- Kostenlose Installation von Updates und Patches der Lizenzsoftware einschließlich der darin enthaltenen Fremdsoftware per Remote Zugang;
- Kostenlose Updates auf zukünftige Major-Versionen der Lizenzsoftware;
- Beratung bei und Durchführung von Konfigurationsänderungen, die nicht bei der Erstinstallation konfiguriert wurden;

- proaktive Überwachung der Lizenzsoftware.
- 2.2. Im Rahmen der proaktiven Überwachung gemäß Ziffer 2.1 wird iTernity insbesondere wie folgt tätig:
- iTernity wird die Betriebsparameter der Lizenzsoftware, d.h. insbesondere der zugehörigen Systeme, Prozesse und Schnittstellen, kontinuierlich überwachen und regelmäßig prüfen. Die Betriebsparameter müssen zwischen iTernity und dem Kunden im Vorfeld abgestimmt und vereinbart werden.
  - iTernity wird selbständig alle Maßnahmen treffen, um betriebskritische Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit der Lizenzsoftware zu beheben. Leistungen zur Problembehandlung können nach Wahl von iTernity auch durch eine Workaround-, Update - oder Upgrade-Lieferung erfolgen.
  - iTernity wird selbständig die erforderlichen Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung des Betriebs der Lizenzsoftware einschließlich des darunterliegenden Betriebssystems vornehmen; hierzu gehören auch die Durchführung von Wiederanlaufverfahren, Start/Stop von einzelnen Systemkomponenten und Prozessen, sowie die Planung und Überwachung automatisierter Abläufe.
- 2.3. Die Erbringung der Supportleistungen gemäß Ziffer 2.1 und 2.2 setzt voraus, dass (i) die Lizenzsoftware ausschließlich gemäß ihrer Bestimmung verwendet sowie in einer Hardware- und Software-Umgebung eingesetzt wird, die den von iTernity gestellten und dem Kunden bekannten Anforderungen gerecht wird, und (ii) der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 4 nachkommt.
- 2.4. Für die Komponenten „Hardware“ und „Netzwerk-Infrastruktur“ erbringt iTernity folgenden Support:
- proaktive Überwachung der beiden Komponenten;
  - Bei Störungen oder Auffälligkeiten einer oder beider Komponenten informiert iTernity den technischen Ansprechpartner des Kunden.
- 2.5. iTernity kann sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Ziffer 2 auch Dritter bedienen.
- 2.6. Soweit iTernity aufgrund dieser Supportbedingungen dem Kunden Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbstständig schutzfähige Werke überlässt, unterfallen diese den zwischen den Parteien vereinbarten Lizenzbedingungen.

- 2.7. Nicht zum Leistungsumfang gehören sämtliche Installations- und Consultingleistungen sowie sonstige Dienstleistungen, die über den Leistungskatalog gemäß dieser Ziffer 2 hinausgehen. Diese müssen vom Kunden gesondert beauftragt und vergütet werden. Eine entsprechende Übersicht über die kostenpflichtigen Dienstleistungen wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### 3. VERFÜGBARKEIT DES SUPPORTS

- 3.1. Der Support ist für den Kunden an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag erreichbar.
- 3.2. iTernity wird den Verpflichtungen gemäß Ziffer 2 innerhalb angemessener Zeit nachkommen.

### 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1. Der Kunde wird iTernity die Möglichkeit einräumen, die Supportleistungen gemäß Ziffer 2 – soweit anwendbar – über eine Fernwartung zu erbringen. Hierfür wird er iTernity oder einem von iTernity beauftragten Dritten auf eigene Kosten einen Remote Zugang zu den benötigten Systemen nach Vorgabe von iTernity zur Verfügung stellen. Für die Erbringung der Supportleistungen ist es erforderlich, dass der Zugang 24/7 möglich ist.
- 4.2. Um eine vorausschauende Wartung und Pflege der Lizenzsoftware zu ermöglichen, ist diese mit einer Funktion ausgestattet, die regelmäßig statistische Informationen und Fehlermeldungen an das Support-Team von iTernity übermittelt („Call home“ Funktion). Hierzu ist eine Verbindung der Lizenzsoftware zum Internet erforderlich. Wird diese nicht eingerichtet, können Wartung und Pflege nur reaktiv erbracht werden.
- 4.3. Der Kunde wird iTernity auf Verlangen einen ausreichend qualifizierten Ansprechpartner benennen, der dazu berechtigt ist, die beim Kunden erforderlichen Maßnahmen durchzuführen.
- 4.4. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, so hat er die daraus entstehenden Mehrkosten zu tragen.

### 5. VERGÜTUNG

- 5.1. Die geschuldete Vergütung ergibt sich aus dem vom Kunden bei dem Vertriebspartner erworbenen Support Paket.

- 5.2. Leistungen, die über den Support gemäß Ziffer 2 hinausgehen, sind vom Kunden gesondert zu vergüten. iTernity oder/und der Vertriebspartner werden dem Kunden die anwendbaren Vergütungssätze jeweils vorab mitteilen.

## 6. GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHE FÜR UPDATES, UPGRADES UND NEUE PROGRAMMVERSIONEN

- 6.1. Soweit beim Kunden im Rahmen dieser Supportbedingungen Updates, Patches, Upgrades oder neue Programmversionen installiert werden, bestimmen sich die Gewährleistungsansprüche hinsichtlich dieser Neuerungen nach dieser Ziffer 6.
- 6.2. iTernity leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Leistungen nach Ziffer 6.1. Die Gewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Lizenzsoftware in einer Hardware- oder Softwareumgebung eingesetzt wird, die den von iTernity gestellten und dem Kunden bekannten Anforderungen nicht gerecht wird.
- 6.3. Der Kunde hat die Leistungen nach Ziffer 6.1 unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich ein solcher Mangel erst später zeigt.
- 6.4. iTernity ist im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, d.h. nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde ggf. einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn, dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird iTernity dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Leistungen nach Ziffer 6.1 verschaffen, oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritte mehr verletzt werden
- 6.5. Etwaige Rücktrittsrechte des Kunden bleiben unberührt. Macht dieser Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen geltend, so haftet iTernity ausschließlich gemäß Ziffer 7.
- 6.6. Mangelansprüche des Kunden verjähren innerhalb von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt in dem Zeitpunkt, in dem iTernity dem Kunden die Leistung gemäß Ziffer 6.1 zur Verfügung stellt.

## 7. HAFTUNG

- 7.1. iTernity haftet nicht für die einfach fahrlässige Verletzung anderer als wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind diejenigen, deren Erfüllung dem

Vertrag das Gepräge gibt und seine ordnungsgemäße Durchführung überhaupt erst ermöglicht.

- 7.2. Soweit iTernity kein vorsätzliches Verhalten zur Last fällt, haftet iTernity nur für den typischerweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden.
- 7.3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt; dies gilt auch für die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei Übernahme einer Garantie haftet iTernity nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.
- 7.4. Dem Kunden wird empfohlen, in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten zu erstellen. Im Falle eines Datenverlustes wird die Haftung von iTernity auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Diese Beschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von iTernity.
- 7.5. Danach bestehende Schadensersatzansprüche verjähren innerhalb der gesetzlichen Fristen.
- 7.6. Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, sind Schadensersatzansprüche gegen iTernity aus Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

## 8. LAUFZEIT DES SUPPORTS

- 8.1. Die Laufzeit des Supports ergibt sich aus dem vom Kunden bei dem Vertriebspartner erworbenen Support Paket und wird von iTernity durch das Support-Zertifikat bestätigt.
- 8.2. Wenn ein Support Paket mit einer festen Laufzeit vereinbart ist, ist die Möglichkeit zur ordentlichen Kündigung ausgeschlossen.
- 8.3. Bei Vereinbarung eines Support Pakets mit automatischer Verlängerung (Abo-Modell) richtet sich die Kündigungsmöglichkeit nach der im Support-Zertifikat angegebenen Kündigungsfrist.
- 8.4. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 8.5. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## 9. SONSTIGES

- 9.1. Änderungen und Ergänzungen dieser Supportbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch die Absendung per E-Mail oder Telefax.
- 9.2. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).
- 9.3. Erfüllungsort ist Freiburg. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Freiburg, sofern beide Parteien Kaufleute oder juristische Personen des öffentlichen Rechts sind. iTernity hat daneben die Wahl, eigene Ansprüche gegen den Kunden auch vor den staatlichen Gerichten an dessen Sitz geltend zu machen oder durch einen oder mehrere nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen Handelskammer (ICC) ernannte(n) Schiedsrichter endgültig entscheiden zu lassen. Ort des Schiedsverfahrens ist Freiburg.
- 9.4. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen grundsätzlich nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am ehesten gerecht wird. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung von Vertragslücken.



## iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Straße 21  
79100 Freiburg, Germany

Support Portal: [support.iternity.com](https://support.iternity.com)  
Support Hotline: **+49 761 3873 666**

<https://iternity.com>

Copyright © 2021 iTernity GmbH.

The information contained in this document is for informational purpose only and is subject to change without notice. iTernity, the iTernity logo, iCAS and iCAS FS are registered trademarks or trademarks of iTernity GmbH. All specified trademarks are the registered trademarks of the respective manufacturers. Errors, omissions, and technical modifications excepted.

2021-09-17