



ICAS SOFTWARE  
SUPPORTBEDINGUNGEN

# SUPPORTBEDINGUNGEN FÜR ICAS

## VORBEMERKUNG

Der Kunde nutzt die Software iCAS (im Folgenden: Lizenzsoftware) 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 Pflege der Lizenzsoftware durch iTernity und die Unterstützung des Kunden im Umgang mit der Lizenzsoftware.

## 2 LEISTUNGSUMFANG

2.1. iTernity erbringt folgende Leistungen gegenüber dem Kunden („Support“):

- technische Unterstützung und Beratung bei der Behebung von reproduzierbaren Problemen, die bei der Implementierung und/oder dem Betrieb der Lizenzsoftware auftreten
- Unterstützung bei der Isolierung von Problemen, die nicht oder schwierig reproduzierbar sind
- Kostenloser Zugriff auf Updates und Patches
- Kostenlose Updates auf zukünftige Major-Versionen der Lizenzsoftware\*
- Unterstützung und Beratung bei der Installation von Updates\*

*\* Bitte beachten Sie, dass für die Installation eines Updates durch iTernity zusätzliche, kostenpflichtige Aufwände entstehen.*

Die Erbringung der Supportleistungen setzt voraus, dass 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.

2.2. iTernity kann sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Ziffer 2 auch Dritter bedienen.

2.3. iTernity wird bei der Behebung von Problemen ausschließlich beratend und unterstützend tätig. Leistungen zur Problembehandlung können nach Wahl von iTernity auch durch eine Umgehung, Update - oder Upgrade-Lieferung erfolgen.

- 2.4. Soweit iTernity aufgrund dieser Supportbedingungen dem Kunden Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbstständig schutzfähige Werke überlässt, unterfallen diese den zwischen den Parteien vereinbarten Lizenzbedingungen.
- 2.5. Nicht zum Leistungsumfang gehören sämtliche Installations- und Consultingleistungen sowie sonstige Dienstleistungen, die über den Leistungskatalog gem. Ziff. 2.1 hinausgehen. Diese müssen vom Kunden gesondert beauftragt und vergütet werden. Ein entsprechender Dienstleistungs-Katalog 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 ist erst dann zum Tätigwerden verpflichtet, wenn iTernity durch den Kunden eine ausreichend spezifizierte Fehlerbeschreibung erhalten hat.
- 3.3. iTernity wird den Verpflichtungen gemäß Ziffer 2 innerhalb angemessener Zeit nachkommen.

### 4 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1. Der Kunde ist dazu verpflichtet, iTernity unverzüglich alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für den Support gemäß Ziffer 2 erforderlich sind.
- 4.2. 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 Remotezugang zu den benötigten Systemen zur Verfügung stellen.
- 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. Für den Fall, dass der Kunde im Rahmen des Lizenzmodells iCAS CPU mehrere CPU-Sockets lizenziert hat, setzt der Abschluss eines Supportvertrages voraus, dass der Supportvertrag in jedem Fall die erste Lizenz (iCAS CPU – first) umfasst. Dies gilt entsprechend für die Verlängerung des Supportvertrages.
- 5.3. 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 dem Kunden im Rahmen dieser Supportbedingungen der Zugriff auf Updates, Patches, Upgrades oder neue Programmversionen ermöglicht wird, 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. iTernity genügt der Pflicht zur Nachbesserung auch, in dem mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates zum Download bereitgestellt werden und dem

Kunden telefonischer Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme angeboten wird.

- 6.6. Etwaige Rücktrittsrechte des Kunden bleiben unberührt. Macht dieser Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen geltend, so haftet iTernity ausschließlich gemäß Ziffer 7.
- 6.7. Mängelansprüche 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 der archivierten Daten zu erstellen. Im Falle eines Datenverlustes wird die Haftung von iTernity auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherheitskopien 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 bestätigte.
- 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, Deutschland

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

[www.iTernity.com](https://www.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.