

## Allgemein

HR Management für Microsoft Dynamics 365, HR Power Extensions, Zeitwirtschaft für Microsoft Dynamics 365, sowie Dynamics HR Management sind Softwareprodukte der Hubdrive GmbH, Beethovenstrasse 5, 97080 Würzburg, Deutschland (nachfolgend Hubdrive). Die Verantwortung als Lieferant übernimmt die Hubdrive GmbH als juristische Person. Im folgenden sind diese Softwareprodukte als Marke bzw. Produkte von Hubdrive GmbH definiert.

Hubdrive erbringt Leistungen und liefert Produkte ausschließlich auf Basis dieser Bedingungen. Jegliche andere Vertragsbedingungen oder Einkaufsbedingungen der Vertragspartei werden nicht Teil des Vertrages. Handschriftliche Anmerkungen auf der Bestellung sind ungültig. Falls nicht anders vermerkt, sind Angebote 1 Monat ab Zustellung gültig.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag davon im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt mit Rückwirkung diejenige wirksame, welche die Parteien unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten vereinbart hätte, wenn ihnen bei Abschluss des Vertrages die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der Bestimmung bekannt gewesen wäre. Entsprechendes gilt für eine Lücke des Vertrages.

## 1 Vertragsbedingungen für Hubdrive Softwarelizenzen

### 1.1 Generell

Die Softwareprodukte der Hubdrive sind zueinander kompatibel und können gleichzeitig in einem System genutzt werden. Die Mindestbestellmenge beträgt drei Lizenzen, auch bei Nachbestellungen und Upgrades.

#### 1.1.1 Gewährleistung

Für Hubdrive Software wird eine Gewährleistungszeit von 12 Monaten vereinbart. Fehler in Programmen Dritter, die Hubdrive nicht entwickelt sondern Hubdrive lediglich installiert oder angepasst hat, fallen nicht unter die Hubdrive Gewährleistung. Aufwände zur Beseitigung solcher Fehler beispielsweise durch Service Packs oder Hotfixes der jeweiligen Hersteller, werden gemäß Hubdrive Preisliste abgerechnet. Hubdrive kann keine Gewährleistung dafür abgeben, dass die jeweiligen Hersteller Fehlerbeseitigungen zur Verfügung stellen.

#### 1.1.2 Rechnungsstellung, Zahlungsziele und Lieferung

Vom Kunden geleistete Zahlungen werden grundsätzlich mit den ältesten vorhandenen Forderungen verrechnet. E-Mails von Hubdrive gelten als schriftliche Dokumente. Alle Preise verstehen sich sofort netto, zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.

Je nach Standort des Kunden und Lizenzart gelten nachfolgende Rechnungsstellungen und Zahlungsziele.

##### 1.1.2.1 Softwarelizenzen Kauf

- Die Rechnungsstellung erfolgt sofort nach Auftragseingang mit Zahlungsziel sofort netto.
- Der Kunde kann auf Anfrage eine vorläufige Lizenz (14 Tage Gültigkeit) erhalten.
- Die Lieferung der unbefristeten Lizenz erfolgt nach Zahlungseingang. Es ist keine erneute Installation der Software notwendig.

##### 1.1.2.2 Softwarelizenzen Abonnement

- Die Abrechnung erfolgt monatlich oder mehrere Monate im voraus.
- Die erste Rate ist sofort nach Auftragseingang fällig.
- Der Kunde erhält auf Anfrage eine vorläufige Lizenz (14 Tage Gültigkeit).
- Sobald die erste Rate verbucht ist erhält der Kunde eine Lizenz mit 3 Monaten Gültigkeit. Es ist keine erneute Installation der Software notwendig.
- Im Falle einer mehrmonatigen Vorauszahlung erhält der Kunde eine Lizenz über den gesamten vorausbezahlten Zeitraum, sobald der Geldeingang verbucht ist.
- Sofern alle monatlichen Zahlungen erfolgt sind, erhält der Kunde in 3-Monats-Intervallen eine neue Lizenz. Es ist keine erneute Installation der Software notwendig.
- Bei Nachbestellungen mit mehrmonatiger Vorauszahlung steht es Hubdrive frei die Abrechnung mit den bereits laufenden Abrechnungszyklen des Kunden zu harmonisieren und einen eventuell kürzen Zeitraum als Vorauszahlung zu berechnen.

### 1.1.3 Preise

Um Kunden Planungssicherheit zu geben, erhöht Hubdrive alle Lizenzpreise jährlich ab 1. Januar in Höhe

- der Inflationsrate EU-27 vom September des vorangegangenen Jahres, zuzüglich einer Aufrundung von maximal 0,5%, bei EUR-Preisen bzw.
- des US Verbraucherpreisindex vom September des vorangegangenen Jahres, zuzüglich einer Aufrundung von maximal 0,5%, bei USD-Preisen.

Auch bei Nachbestellungen bezieht sich die Anpassung auf das gesamte Volumen der Abonnements bzw. der laufenden Wartungsverträge.

### 1.1.4 Verfügbare Zahlungsweisen

Region	Währung	Abonnement *	Kauf
EU inkl. Schweiz und Vereinigtes Königreich	EUR	Mastercard, VISA, American Express  Falls Betrag >10.000: Banküberweisung	Banküberweisung, Mastercard, VISA, American Express
USA und Rest der Welt	USD	Mastercard, VISA, American Express  Falls Betrag >10.000: Banküberweisung	Mastercard, VISA, American Express  Falls Betrag >10.000: Banküberweisung

\*) Jährlich vorausbezahlte Abonnements können immer auch per Banküberweisung bezahlt werden, unabhängig vom Rechnungsbetrag.

Internationale Banküberweisungen sind grundsätzlich als OUR-Überweisung zu tätigen, d.h. der Überweisende trägt alle Entgelte und Auslagen.

### 1.1.5 Haftung

Hubdrive haftet für entstandene Schäden wie folgt:

- Für schuldhaft verursachte Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- Wenn Hubdrive, ihren Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt
- Für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz, soweit diese sich auf Geschäftskunden beziehen
- Sonstige zwingende gesetzliche Haftungsansprüche

Die Haftungsbeschränkung ist abschließend. Sie gilt im Hinblick auf alle Schadenersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.

Jegliche Haftung ist in jedem Fall auf die Höhe der von Hubdrive abgeschlossenen Haftpflichtversicherung und auf den Kaufpreis der Lizenzen beschränkt.

Bei Datenverlust haftet Hubdrive maximal für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von Sicherheitskopien, sowie für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei regelmäßiger, ordnungsgemäßer Erstellung von Sicherheitskopien durch den Kunden verlorengegangen wären. Für die Erstellung der Sicherheitskopien ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einmal pro Tag Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Mitverschulden.

### 1.1.6 Freiheit von Rechten Dritter

Hubdrive gewährleistet, dass die Hubdrive Softwareprodukte frei von Rechten Dritter sind.

### 1.1.7 Namensnennung

Der Kunde räumt Hubdrive das Recht zur Namensnennung und der Verwendung des Kundenfirmenlogos für Marketingzwecke ein.

### 1.1.8 Referenzvereinbarung

Der Kunde stimmt zu, ein Hubdrive Referenzkunde zu werden, sofern er mit der Software zufrieden ist.

Eine Referenz beginnt mit einem Anruf zur Kundenzufriedenheit. Ein Zitat der Kundenzufriedenheit darf auf der Hubdrive Website zusammen mit dem Firmennamen und dem Firmenlogo des Kunden veröffentlicht werden. Vor der Veröffentlichung wird der Inhalt durch den Kunden freigegeben.

Weiterhin kann Hubdrive eine Referenzstory (auch Testimonial genannt) mit dem Kunden erstellen und über die Marketing Kanäle von Hubdrive veröffentlichen. Auch dieses wird vor der Veröffentlichung vom Kunden einmalig freigegeben.

Falls der Kunde explizit im Einzelfall zustimmt, können ergänzend andere Hubdrive Interessenten den Kunden kontaktieren. Solche Anrufe werden avisiert und zwischen Hubdrive und dem Kunden geplant.

### 1.1.9 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, zeitlich unbefristet sämtliche ihnen auf Grund der vertraglichen Zusammenarbeit zugänglich werdenden Informationen und Unterlagen sowie Materialien (insbesondere auch Software und gespeicherte Daten) des anderen Vertragspartners und seiner Kunden (vertrauliche Informationen) vertraulich zu behandeln, soweit sie nicht öffentlich bekannt sind. Solche vertraulichen Informationen, die von einem Vertragspartner als vertraulich oder geheim gekennzeichnet sind, müssen darüber hinaus als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse behandelt werden. Ferner haben die Vertragsparteien ihre Mitarbeiter, Beauftragten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, derer sie sich zur Erfüllung dieses Vertrages bedienen, zur vertraulichen Behandlung der vertraulichen Informationen zu verpflichten.

Von dieser Regelung ist das berechtigte Verlangen nach Auskünften oder Informationen von Dritten, wie beispielsweise Aufsichtsbehörden, Strafverfolgungs-behörden oder Gerichten ausgenommen.

Hubdrive wird zur Erfüllung dieses Vertrages erforderliche personenbezogene Daten unter strikter Beachtung der Datenschutz-Grundverordnung verarbeiten.

Die in diesem Absatz geregelten Verpflichtungen bleiben auch nach dem Ende dieses Vertrages bestehen.

### 1.1.10 Bereitstellung Support Protokolldateien

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Produktqualität und um proaktiv technischen Support bereitstellen zu können, sammeln die Hubdrive Softwareprodukte Support Protokolldateien welche regelmäßig an Hubdrive für Analysezwecke übertragen werden. Hubdrive garantiert, dass diese Daten keine personenbezogenen Informationen beinhalten.

### 1.1.11 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehung der Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts Anwendung. Die Anwendung des CISG ist ausgeschlossen. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind jeweils Würzburg, Deutschland.

### 1.1.12 Änderungen, Nebenabreden, Salvatorische Klausel

Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind nicht gültig.

## 1.2 Softwarelösungen

### 1.2.1 Voraussetzungen für den Betrieb

Zum Betrieb der Hubdrive Softwarelösungen ist ein voll funktionsfähiges Microsoft Dynamics 365 (CE) bzw. Power Platform Cloud System ab Version 9.2 sowie mindestens eine Benutzerlizenz mit vollen Zugriffsrechten notwendig. Diese Microsoft Dynamics 365 Benutzerlizenz wird von den Hubdrive Softwarelösungen zum Ausführen von Funktionen und zum Durchführen von Operationen verwendet und kann parallel vom Kunden für andere Zwecke genutzt werden.

Zusätzlich ist eine Microsoft 365 Lizenz für das automatische Versenden von HTML-formatierten Email-Benachrichtigungen erforderlich. Auch diese Lizenz kann parallel vom Endkunden für weitere Zwecke genutzt werden.

Falls der Kunde Microsoft Dynamics 365 Team Member Lizenzen für den Zugriff auf die Microsoft Dynamics Plattform verwenden möchte, so ist zusätzlich eine Microsoft Customer Service Enterprise Lizenz zur Freischaltung des Zugriffs für diese Benutzer erforderlich. Zudem müssen die von Microsoft bereitgestellten 15 kundenindividuellen Datenbanktabellen (Entitäten) der Customer Service App noch verfügbar und nicht durch andere Funktionen oder Anpassungen im Kundensystem besetzt sein.

Sollte der Kunde über nicht ausreichend Microsoft Dynamics 365 (CE) bzw. Power Platform Lizenzen zum Betrieb der Hubdrive Softwarelösung verfügen und die benötigten Lizenzen nicht als Bundle zusammen mit den Hubdrive Lizenzen beschaffen, so wird der Kunde Hubdrive und Hubdrive bei der Meldung des Kaufs der betreffenden Lizenzen über die Microsoft Systeme (CPOR, DPOR, PAL) unterstützen.

### 1.2.2 Lizenzierung

Hubdrive Softwarelösungen werden pro Benutzer „named“ für eine Microsoft Dynamics 365 Instanz lizenziert. Dabei ist die Anzahl der User relevant, welche die jeweilige Funktion entweder vollständig oder in Teilen nutzen.

Es gibt unterschiedliche Rollen zur Lizenzierung. Der jeweilige Umfang ist in den Produktbeschreibungen aufgelistet.

Die Anzahl der zu lizenzierenden Benutzer kann geringer sein als die Anzahl der Microsoft Dynamics 365 Benutzer.

### 1.2.3 Aktivierung

Hubdrive Softwarelösungen sind durch Software Aktivierung geschützt. Der Kunde erhält die Software mit einer Aktivierung, durch welche die Software ausschließlich auf einer Microsoft Dynamcis 365 Instanz lauffähig ist.

Möchte der Kunde die Software in einer anderen Umgebung nutzen, so wird Hubdrive dem Kunden einen neuen Aktivierungsschlüssel zur Verfügung stellen. Voraussetzung ist, dass die bisherige Installation deaktiviert wird. Die Umstellung ist gebührenpflichtig.

### 1.2.4 Dokumentation

Der Kunden hat Anspruch auf Dokumentation für Anwender sowie eine Installationsanleitung in elektronischer Form. Beides ist für den Kunden über das eLearning Portal von Hubdrive abrufbar. Die Dokumentation für Anwender definiert den Funktionsumfang der Softwarelösungen.

Bei Erscheinen eines neuen Rollup Updates wird Hubdrive eine aktualisierte Dokumentation innerhalb von 3 Monaten nach Veröffentlichung der finalen Rollup Update-Version innerhalb des Portals bereitstellen.

## 1.3 Kauf der Softwarelösungen

Folgende Bedingungen gelten, falls der Kunde Hubdrive Softwarelösungen kauft.

### 1.3.1 Lieferung der Software

Hubdrive überlässt dem Kunden die Software in kompilierter Form. Die Software Installationspakete müssen über das Kundenportal heruntergeladen werden.

### 1.3.2 Nutzungsrecht

Hubdrive räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht für die gemäß Angebot bestellten Softwarekomponenten gegen Bezahlung des angegebenen Lizenzpreises ein. Hubdrive wurde von Hubdrive dazu autorisiert.

Eine Nutzung oder die Zurverfügungstellung für Dritte im Rahmen von Hosting, Vermietung oder Leasing ist nicht gestattet.

Der Kunde ist berechtigt, im erforderlichen Umfang Sicherungskopien anzufertigen und die Anwenderdokumentation für interne Zwecke zu vervielfältigen.

Er hat die Software und alle Dokumentationen gegen unrechtmäßiges Kopieren zu schützen.

### 1.3.3 Temporäre Test- und Entwicklungssysteme

Endkunden, die eine unbefristete Kauflizenz erworben haben, sind berechtigt, einmalig Lizenzen für Entwicklungs- und Testsysteme zu erhalten. Es gelten die folgenden Bedingungen:

- Temporäre Test- und Entwicklungslizenzen werden für maximal 3 Monate ab dem Kaufdatum zur Verfügung gestellt.
- Diese temporären Lizenzen sind kostenlos, die Wartungskosten entfallen ebenfalls.
- Die Anzahl der Test- und Entwicklungssystem-Benutzerlizenzen darf 5% der Gesamtzahl der erworbenen Lizenz nicht überschreiten.
- Die Anzahl der Lizenzen wird aufgerundet, d.h. wenn die 5% einem Anspruch von 4,5 Lizenzen entsprechen, wird Hubdrive 5 Lizenzen ausstellen.
- Im Rahmen der zeitlich begrenzten Entwicklungs- und Testlizenz stellt Hubdrive so viele kostenlose Staff-Lizenzen aus, wie die erworbene Kauflizenz Benutzerlizenzen und Stafflizenzen insgesamt enthält.
- Der eindeutige Name der Organisation und der Anzeigename müssen eindeutig darauf hinweisen, dass das System für Test- oder Entwicklungszwecke verwendet wird.

### 1.3.4 Permanente Test- und Entwicklungssysteme

Wenn Test- und Entwicklungssysteme für einen längeren Zeitraum benötigt werden, können unter folgenden Bedingungen permanente Test- und Entwicklungslizenzen erworben werden:

- Es muss ein aktiver Wartungsvertrag für das Produktivsystem vorhanden sein.
- Für die Test- und Entwicklungssysteme fallen nur die Kosten für die Benutzerlizenzen an; die Wartungskosten entfallen.
- Für die Test- und Entwicklungssysteme gibt es keine Mindestbestellmenge an Lizenzen.
- Benutzerlizenzen müssen für jedes nicht-produktive System erworben werden.
- Aus dem Organization Unique Name und dem Display Name muss eindeutig hervorgehen, dass das System für Test- oder Entwicklungszwecke verwendet wird.
- Innerhalb der Entwicklungs- und Testlizenz stellt Hubdrive so viele Staff-Lizenzen kostenlos bereit, wie die Lizenz des Produktivsystems, Benutzerlizenzen und Staff-Lizenzen insgesamt enthält.

## 1.4 Miete der Softwarelösung

Folgende Bedingungen gelten, falls der Kunde die Hubdrive Softwarelösung mietet.

### 1.4.1 Bereitstellung

Für den Mietzeitraum überlässt Hubdrive dem Kunden die Software in kompilierter Form.

Es müssen immer mindestens 3 Lizenzen abonniert werden.

### 1.4.2 Nutzungsrecht

Hubdrive räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und auf den Zeitraum der Mietdauer begrenztes Nutzungsrecht gegen Bezahlung des vereinbarten Mietpreises ein.

Eine Nutzung oder die Zurverfügungstellung für Dritte im Rahmen von Hosting, Vermietung oder Leasing ist nicht gestattet.

Der Kunde ist berechtigt, im erforderlichen Umfang Sicherungskopien anzufertigen und die Anwenderdokumentation für interne Zwecke zu vervielfältigen.

Er hat die Software und alle Dokumentationen gegen unrechtmäßiges Kopieren zu schützen.

Abonnierte Lizenzen können sowohl mit gekauften als auch gemieteten Microsoft Dynamics 365 Lizenzen kombiniert werden.

### 1.4.3 Test- und Entwicklungssysteme

Falls ein Endkunde ergänzend zur Lizenz für das Produktivsystem, zusätzliche Lizenzen für Test- und Entwicklungssysteme benötigt, so können diese unter folgendem Regelwerk bereitgestellt werden:

- Es muss ein aktiver Wartungsvertrag oder ein aktives Softwareabonnement für das Produktivsystem vorhanden sein.
- Für die Test- und Entwicklungssysteme fallen nur die Kosten für die Benutzerlizenzen an.
- Für die Test- und Entwicklungssysteme gibt es keine Mindestbestellmenge an Lizenzen.
- Für die Test- und Entwicklungssysteme gilt eine Kündigungsfrist von 1 Monat zum Monatsende.
- Benutzerlizenzen müssen für jedes nicht-produktive System erworben werden.
- Aus dem Organization Unique Name und dem Display Name muss eindeutig hervorgehen, dass das System für Test- oder Entwicklungszwecke verwendet wird.
- Innerhalb der Entwicklungs- und Testlizenz stellt Hubdrive so viele Staff-Lizenzen kostenlos bereit, wie die Lizenz des Produktivsystems, Benutzerlizenzen und Staff-Lizenzen insgesamt enthält.

### 1.4.4 Dauer

Die Mindestlaufzeit des Abonnementverhältnisses beträgt 12 Monate. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Voraus.

Im Falle von Vorauszahlungen durch den Kunden wird der vorausgezählte Zeitraum zur Mindestvertragslaufzeit, sofern der Vorauszahlungszeitraum länger ist als die Mindestvertragslaufzeit.

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit erneuert sich das Abonnement automatisch erneut um 12 Monate.

Bei Nachbestellungen steht es Hubdrive frei, die Vertragslaufzeit der Nachbestellung mit der Laufzeit der initialen Bestellung zu harmonisieren oder die Laufzeit der Nachbestellung unabhängig von der initialen Bestellung des Kunden zu halten.

### 1.4.5 Kündigung

Das Abonnement bzw. die Anzahl der Lizenzen im Abonnement kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

Für die Kündigung zählen Brief und Email als gültiger Schriftverkehr.

Im Falle der Kündigung, ist der Kunde zur Begleichung der bis zum Laufzeitende verbleibenden Forderungen innerhalb eines Monats nach Kündigungseingang verpflichtet. Der Kunde erhält daraufhin eine bis zum Laufzeitende gültige Lizenz.

Im Falle der Kündigung werden Vorauszahlungen nicht zurückerstattet. Die Vertragslaufzeit wird gemäß der Vorauszahlungen verlängert.

### 1.4.6 Zurückhaltungsrecht

Im Falle dass der Kunden vertraglich vereinbarte Zahlungen der Lizenzmiete nicht leistet, ist Hubdrive berechtigt die Lizenzbereitstellung auszusetzen. Dies stellt jedoch keine Vertragspflichtverletzung von Hubdrive dar.

## 2 Wartungsvertragsbedingungen

### 2.1 Wartung

Mit dem Erwerb bzw. Abonnement der Hubdrive Software durch den Kunden wird ein Wartungsvertrag zwischen Hubdrive und dem Kunden geschlossen.

Durch den Wartungsvertrag erwirbt der Kunde die Berechtigung auf kostenlose Upgrades, Updates, Hotfixes sowie technischen Support für Konfiguration und Einstellungen der Hubdrive Software für die Laufzeit des Wartungsvertrags.

Endanwender Support ist nicht im Wartungsvertrag enthalten. Sollten Dienstleistungen zum Training der generellen Verwendung der Software vom Kunden angefordert, werden diese gemäß der Vertragsbedingungen für Dienstleistungen erbracht und nach Aufwand gemäß Hubdrive Preisliste verrechnet.

#### 2.1.1 Updates der Software

Die Softwarelösungen von Hubdrive werden kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt. Im Rahmen des jeweiligen Wartungsvertrags hat der Kunde Anspruch auf alle erscheinenden Major Releases, Upgrades, Updates und Hotfixes der vom Kunden lizenzierten Komponenten.

In diesem Zusammenhang bedeutet Upgrade einer neuen Produktversion, deren Funktionsumfang erweitert wurde.

Updates enthalten kleine bis mittlere Funktionserweiterungen und ggf. Problembhebungen.

Hotfixes sind Aktualisierungen, die gezielt kritische Fehler im Produkt beheben.

#### 2.1.2 Definition der Support Level

Endanwender Support: Anwenderfragen zur generellen Benutzung und der Software.

Technischer Support: Support zur Installation und Konfiguration der Lösung sowie die Behebung von technischen Störungen.

#### 2.1.3 Support

Der Kunde hat im Rahmen des Wartungsvertrages Anspruch auf technischen Support per Fernwartung zur Sicherstellung der Installation und der korrekten Funktionsfähigkeit der Software. Supportanfragen sind über das Kundenportal auf der Produktwebsite einzureichen.

Hubdrive wird die vom Fehler betroffenen Softwareteile analysieren und telefonisch oder per E-Mail Hinweise geben, wie die Störung beseitigt werden kann.

Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn das Programm die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder in anderer Weise reproduzierbar nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

Die Behebung von Fehlern wird entweder durch Hotfixes, Updates oder durch persönliche Unterstützung eines Mitarbeiters der Hubdrive vorgenommen. Hubdrive kann sich, soweit dies dem Kunden zumutbar ist, auch darauf beschränken, vom Kunden selbst durchführbare Maßnahmen zur Beseitigung eines Fehlers mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet diese Maßnahmen dann selbst umzusetzen. Dies gilt insbesondere auch für das Einspielen von Updates und Hotfixes. Die zum Tragen kommende Vorgehensweise wird durch den Fehler und die Möglichkeit der Behebung bestimmt.

Innerhalb von Supportsituationen ist es den Hubdrive Mitarbeitern nicht erlaubt, selbst das System des Kunden durch Bedienung von Eingabegeräten zu verändern.

Stellt sich heraus, dass Supportaufwände für Hubdrive entstanden sind, die aus dem Verantwortungsbereich des Kunden heraus resultieren (z.B. Löschen der Datenbank durch einen Mitarbeiter des Kunden etc.) so behält sich Hubdrive vor, die in diesem Fall erbrachten Leistungen gemäß Preisliste zu berechnen. Dies gilt auch, wenn der Grund erst nachträglich erkannt wurde.

## 2.2 Abgrenzungen und Voraussetzungen

Folgende Abgrenzungen und Voraussetzungen zur Leistung werden vereinbart:

- Um Support bei der Fehlerbehebung zu erhalten, muss die beim Kunden genutzte Software auf den zum Zeitpunkt der Supportanfrage letzten verfügbaren Versionsstand der Hubdrive Softwarelösungen aktualisiert sein. Ggf. ist eine zusätzliche Aktualisierung des zugrundeliegenden Dynamics 365 Cloud Systems erforderlich.
- Die Leistungen des Wartungsvertrags umfassen ausschließlich die Hubdrive Programme bzw. Module, nicht das zugrunde liegende Dynamics 365 Cloud System selbst.
- Die Supportleistungen umfassen nur die Fehlerbehebung, nicht jedoch Durchführung der Installation, Produktschulungen oder fachlich-organisatorische Beratung.
- Supportanfragen erfolgen ausschließlich über zwei vom Kunden genannte Ansprechpartner.

Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der Software auftreten, wird der Kunde diese ausschließlich über vorab spezifizierte Mitarbeiter und über ein durch Hubdrive zur Verfügung gestelltes Online-Supportsystem mitteilen.

Der Kunde wird alle zur Analyse der Störung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen.

Die Installation von Hubdrive Softwarelösungen kann durch den Kunden selbst oder durch Hubdrive durchgeführt werden.

Die Überprüfung und Einhaltung der Systemvoraussetzungen durch den Kunden wird vorausgesetzt.

Im Falle der Aktualisierung der Hubdrive Software in Kombination mit vom Kunden veränderten Programmmasken sind die Datenfelder inkl. Inhalt weiterhin vorhanden. Die Datenfelder der Hubdrive Softwarelösungen werden ergänzt. In den Masken selbst werden nur die Felder der Hubdrive Softwarelösung angezeigt. Möchte der Kunde Standardfelder bzw. eigene Felder weiter nutzen, so muss der diese in den Masken wieder einblenden und ggf. seine Automatisierungen (z.B. JavaScripts) wieder einfügen.

Hubdrive empfiehlt, dass der Kunde vorab sämtliche Anpassungen in einer eigenen Solution hinterlegt und diese vor dem Einspielen der Hubdrive Softwarelösungen als Sicherung exportiert.

Falls Hubdrive dieses separieren der Kundenanpassungen in eine eigenständige Solution übernehmen soll, ist diese Leistung weder in der Installationspauschale noch im Rahmen der Wartung enthalten und müsste vom Kunden zusätzlich kostenpflichtig beauftragt werden.

Felder und Funktionen der Hubdrive software solutions dürfen nicht entfernt werden, um eine vollständige Funktionsfähigkeit sicherzustellen.

## 2.3 Technische Bereitstellung des Supports

Hubdrive nutzt im Rahmen des Supports für die Durchführung der Fernwartungen die Software „Microsoft Teams“. Deren Nutzung ist in den Vertragsleistungen enthalten. Der Kunde hat alle notwendigen technischen Voraussetzungen zur Nutzung des Remote Zugangs zu schaffen.

Sollte er die Nutzung einer anderen Fernwartungssoftware wünschen, so hat er die einmaligen Kosten zur Einrichtung der Software bei Hubdrive und ggf. Kosten des Betriebs der Software bei Hubdrive zu tragen. Sollte der Support per Fernwartung beim Kunden nicht möglich sein, trägt der Kunde die Reisekosten und -zeiten.

Zu Qualitätssicherungszwecken werden sämtliche Telefonate und Onlinesitzungen des Supports aufgezeichnet.

## 2.4 Leistungszeiten

Hubdrive sichert eine Reaktionszeit von 2 Werktagen nach Übermittlung der Störung zu.

## 2.5 Pflichten des Kunden

Folgende Voraussetzungen müssen für die vertragsmäßige Pflege der Hubdrive Softwarelösungen gewährleistet sein:

- Voll funktionsfähige und geeignete Hardwareumgebung
- Vollständig funktionsfähiges Betriebssystem
- Vollständig funktionsfähiges Dynamics 365 Cloud System
- Implementierung der zugesandten Updates
- Eingeschaltetes Auditing für alle Hubdrive Entitäten/Tabellen
- Eingeschaltetes Übertragen der Support Protokolldateien an Hubdrive
- Bei Netzwerkinstallationen ein lauffähiges Netzwerk
- Einhaltung der jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen für Hubdrive Softwarelösungen

Darüber hinaus hat der Kunde bei der Behebung von Fehlern im üblichen Rahmen mitzuwirken, insbesondere durch Informationserteilung zu unterstützen und erforderliche Rechnerzeiten zur Verfügung zu stellen.

## 2.6 Wartungsvertragsbedingungen im Falle des Kauf der Softwarelösung

### 2.6.1 Kosten des Wartungsvertrages

Die Kosten des Wartungsvertrages berechnen sich anhand der erworbenen Lizenzmenge.

Die jährlichen Kosten des Wartungsvertrages betragen 20% der Berechnungsgrundlage. Die Berechnungsgrundlage ergibt sich aus der vom Kunden, zum Zeitpunkt der Vertragserneuerung, erworbenen Anzahl an Userlizenzen mal dem Lizenzlistenpreis je Rolle.

Bei Nachkäufen verlängert sich der Vertrag sofort ab dem 1. des Folgemonats nach der neuen Bestellung wieder um 12 Monate. Neu erworbene Lizenzen werden zu den bestehenden Lizenzen in einen Vertrag konsolidiert. Die gesamte Menge dieser Lizenzen wird für 12 Monate fakturiert. Bereits bezahlte Wartungsbeträge hinsichtlich der zuvor bestehenden Lizenzmengen werden dabei in Abzug gebracht.

Als Lizenzpreis gilt der jeweilige Lizenzpreis gemäß Preisliste für Hubdrive Softwarelösungen, der zum Zeitpunkt des Kaufs der Lizenzen gegolten hat. Evtl. gewährte Rabatte oder Projektpreise finden bei der Berechnung der Wartungsgebühr keine Berücksichtigung.

Der Kunde erhält bei Fälligkeit der jährlichen Wartungsgebühr eine Rechnung von Hubdrive. Die Berechnung der Vergütung erfolgt jährlich im Voraus für das kommende Jahr.

Rechnungen über den Wartungsvertrag sind 14 Tage nach Rechnungserhalt ohne Skontoabzug zur Zahlung fällig. Bei verspätetem Eingang von Zahlungen ist Hubdrive berechtigt, dem Lizenznehmer ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 4% über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen.

Aufrechnung ist nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist unzulässig.

### 2.6.2 Laufzeit und Kündigung

Der Wartungsvertrag wird durch die Bestellung der Software durch den Kunden wirksam.

Die Laufzeit beginnt zum 1. des Folgemonats nach Bestellung. Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Der Vertrag hat eine Laufzeit von 12 vollen Kalendermonaten. Er verlängert sich jeweils um 12 weitere Monate, wenn nicht eine der beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von 4 Monaten zum Ablauf der Laufzeit kündigt.

Jede der Parteien kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn einer der beiden nachfolgenden Gründe vorliegt:

- Für Hubdrive: wenn der Kunde mit einer Zahlung länger als zwei Monate in Verzug ist und den offenen Betrag auch nach Ablauf einer nochmals von Hubdrive gesetzten Frist nicht vollständig bezahlt hat.
- Für den Kunden: wenn trotz der genannten Voraussetzungen die installierten Hubdrive Softwarelösungen, auch nach Ablauf einer 12-wöchigen, schriftlich kommunizierten Nacherfüllungsfrist, beim Kunden nicht funktionsfähig sind.

Kündigungen müssen schriftlich als Brief oder Email erfolgen.

## 2.7 Wartungsvertragsbedingungen im Falle der Miete der Softwarelösung

### 2.7.1 Kosten des Wartungsvertrages

Bei Lizenzen die im Rahmen eines Abonnements bezogen werden ist der Wartungsvertrag über die gesamte Laufzeit des Abonnements im monatlichen Preis enthalten.

### 2.7.2 Laufzeit und Kündigung

Bei abonnierten Lizenzen endet der Wartungsvertrag zum Ende des Abonnements der Lizenzen automatisch.

### 3 Vertragsbedingungen für Dienstleistungen und Drittanbieter-Software

#### 3.1 Generell

Sofern nichts anderes schriftlich zugesichert wurde, liefert Hubdrive Dienstleistungen immer nur als Dienstvertrag, nicht als Werkvertrag.

Für Drittanbietersoftware werden die Vertragsbedingungen des Drittanbieters integraler Bestandteil des Vertrages.

#### 3.2 Drittanbieter Software

Diese Regelungen gelten für Software von Drittanbietern.

##### 3.2.1 Laufzeiten und Fristen

Sofern nicht anders vermerkt handelte es sich bei den Verträgen mit Drittanbietern um Jahresverträge mit einer Laufzeit von 12 Monaten. Diese können mit einer Frist von 2 Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt werden. Sofern keine Kündigung erfolgt, verlängern sich die Verträge automatisch um die initial vereinbarte Laufzeit.

Eine Preisbindung erfolgt nur für den initialen Vertragszeitraum.

##### 3.2.2 Microsoft Charity Lizenzen

Lizenzpreise für Microsoft Charity Lizenzen sind nur dann gültig, wenn die Gemeinnützigkeit des Endkunden durch Microsoft anerkannt wurde.

#### 3.3 Preise

Die Preise für Microsoft Lizenzen und sonstige Drittanbieter Lizenzen sind gültig für die abgeschlossene Vertragslaufzeit. Nach Ende der Laufzeit können sich zum Verlängerungszeitpunkt abweichende Preise ergeben. Nach Ablauf der initialen Vertragslaufzeit wird Hubdrive dem Kunden den Erneuerungszeitraum mit den dann gültigen Preisen in Rechnung stellen.

Sollte der Kunde diese neuen Preise nicht akzeptieren wollen, steht beiden Parteien ein Sonderkündigungsrecht zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit zu.

#### 3.4 Rechnungsstellung und Zahlungsziele

Vom Auftraggeber geleistete Zahlungen werden grundsätzlich mit den ältesten vorhandenen Forderungen verrechnet. E-Mails von Hubdrive gelten als schriftliche Dokumente. Alle Preise verstehen sich sofort netto, zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.

Je nach Standort des Kunden und Leistungsart gelten nachfolgende Rechnungsstellungen und Zahlungsziele.

##### 3.4.1 Für Deutschland, Österreich, Schweiz

- Trainings (Open und Closed) und Installationen die zum Festpreis angeboten werden: Vorkasse.
- Für Leistungspakete erfolgt die Rechnungsstellung sofort nach Auftragseingang mit 14 Tagen Zahlungsziel.
- Für Leistungen nach Aufwand erfolgt die Rechnungsstellung monatlich im Nachhinein auf Basis des Leistungsnachweises mit 14 Tagen Zahlungsziel.
- Software von Drittanbietern: Vorkasse.

##### 3.4.2 Für sämtliche übrigen Länder (USA, EU, Rest der Welt /ROW)

- Trainings (Open und Closed) und Installationen die zum Festpreis angeboten werden: Vorkasse.
- Für Leistungspakete erfolgt die Rechnungsstellung sofort nach Auftragseingang als Vorkasse.
- Verbindliche Terminzusagen für Leistungspakete erfolgen erst nach Zahlungseingang.
- Für Leistungen nach Aufwand sind als Vorkasse vereinbarte Kontingente anzuzahlen, auf deren Basis die Leistungserbringung erfolgt. Der Kunde erhält monatliche Leistungsnachweise.
- Software von Drittanbietern: Vorkasse.

##### 3.4.3 Verfügbare Zahlungsweisen

Region	Währung	Betrag < 10.000	Betrag > 10.000
Deutschland, Österreich, Schweiz	EUR	Bank Überweisung, Mastercard, VISA, American Express	Bank Überweisung
Restliche EEA und Vereinigtes Königreich	EUR	Mastercard, VISA, American Express	Bank Überweisung
USA und Rest der Welt	USD	Mastercard, VISA, American Express	Bank Überweisung, Mastercard, VISA, American Express

Banküberweisungen außerhalb Deutschlands sind grundsätzlich als OUR-Überweisung zu tätigen, d.h. der Überweisende trägt alle Entgelte und Auslagen.

#### 3.5 Haftung

Hubdrive haftet für entstandene Schäden wie folgt:

- Für schuldhaft verursachte Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- Wenn Hubdrive, seinen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- Für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz, soweit diese sich auf Geschäftskunden beziehen.
- Sonstige zwingende gesetzliche Haftungsansprüche.

Die Haftungsbeschränkung ist abschließend. Sie gilt im Hinblick auf alle Schadenersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.

Jegliche Haftung ist in jedem Fall auf die Höhe der von Hubdrive abgeschlossenen Haftpflichtversicherung und auf Preis der erbrachten Dienstleistung beschränkt.

Bei Datenverlust haftet Hubdrive maximal für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von Sicherheitskopien sowie für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei regelmäßiger, ordnungsgemäßer Erstellung von Sicherheitskopien durch den Kunden verlorengegangen wären. Für die Erstellung der Sicherheitskopien ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einmal pro Tag Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Mitverschulden.

### 3.6 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, zeitlich unbefristet sämtliche ihnen auf Grund der vertraglichen Zusammenarbeit zugänglich werdenden Informationen und Unterlagen sowie Materialien (insbesondere auch Software und gespeicherte Daten) des anderen Vertragspartners und seiner Kunden (vertrauliche Informationen) vertraulich zu behandeln, soweit sie nicht öffentlich bekannt sind. Solche vertraulichen Informationen, die von einem Vertragspartner als vertraulich oder geheim gekennzeichnet sind, müssen darüber hinaus als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse behandelt werden. Ferner haben die Vertragsparteien ihre Mitarbeiter, Beauftragten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, derer sie sich zur Erfüllung dieses Vertrages bedienen, zur vertraulichen Behandlung der vertraulichen Informationen zu verpflichten.

Von dieser Regelung ist das berechnete Verlangen nach Auskünften oder Informationen von Dritten, wie beispielsweise Aufsichtsbehörden, Strafverfolgungsbehörden oder Gerichten ausgenommen.

Hubdrive wird zur Erfüllung dieses Vertrages erforderliche personenbezogene Daten unter strikter Beachtung der Datenschutz-Grundverordnung verarbeiten.

Die in diesem Absatz geregelten Verpflichtungen bleiben auch nach dem Ende dieses Vertrages bestehen.

### 3.7 Gewährleistung

Für Hubdrive Dienstleistung und Software wird eine Gewährleistungszeit von 3 Monaten vereinbart. Fehler in Programmen Dritter, die Hubdrive nicht entwickelt sondern lediglich installiert oder angepasst hat, fallen nicht unter die Hubdrive Gewährleistung. Aufwände zur Beseitigung solcher Fehler beispielsweise durch Service Packs oder Hotfixes der jeweiligen Hersteller, werden gemäß Hubdrive Preisliste abgerechnet. Hubdrive kann keine Gewährleistung dafür abgeben, dass die jeweiligen Hersteller Fehlerbeseitigungen zur Verfügung stellen.

### 3.8 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehung der Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts Anwendung. Die Anwendung des CSIG ist ausgeschlossen. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind jeweils Würzburg, Deutschland.

### 3.9 Änderungen und Nebenabreden

Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind nicht gültig.

### 3.10 Dienstleistung

Nur relevant bei Bestellung von Dienstleistung.

#### 3.10.1 Rechte an Arbeitsergebnissen

Alle Urheberrechte der im Rahmen eines Projektes realisierten Leistung wie beispielsweise Programmcodes, Prozessmodelle und Prozessablaufpläne bleiben im Eigentum und zur freien Verwendung im Besitz von Hubdrive. Die uneingeschränkte Nutzung und weitere Verwendung der im Rahmen eines Projektes dokumentierten Anwendungen seitens des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt. Programmcode wird grundsätzlich kompiliert und Prozesse im PDF Format zur Verfügung gestellt.

Die Nutzungsrechte gelten dann als übertragen, wenn die vereinbarten Zahlungen vollständig geleistet sind.

#### 3.10.2 Mitwirkungspflichten

Im Rahmen der Abwicklung von Installationen, Implementierungen, Projekten oder Schulungen sind vom Auftraggeber verschiedene Mitwirkungspflichten zu erbringen.

Die Erbringung dieser Mitwirkungspflichten ist grundsätzlich vertragliche Hauptpflicht des Auftraggebers. Die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch Hubdrive setzt die rechtzeitige und qualifizierte Erbringung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und seiner Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen zwingend voraus.

Hubdrive wird auf Verzögerungen der Mitwirkungspflichten hinweisen und deren Einhaltung schriftlich anmahnen. Hubdrive wird in diesem Zusammenhang auch auf die weiteren Konsequenzen der Nichterbringung der Mitwirkungspflichten hinweisen.

Verzögerungen des Projekts sowie dadurch evtl. entstehender Mehraufwand, die auf die nicht rechtzeitige Erbringung der Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber und seiner Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen zurückzuführen sind oder die nicht von Hubdrive oder Hubdrive Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen zu vertreten sind, gehen zu Lasten des Auftraggebers und in keinem Fall zu Lasten von Hubdrive.

#### 3.10.3 Termine

Alle Leistungen erfolgen im Rahmen der zwischen den Parteien vereinbarten Terminplanung. Die Einhaltung dieser Termine setzt voraus, dass der Auftraggeber den Mitwirkungspflichten selbständig, qualifiziert und termingerecht nachkommt und insbesondere die von Hubdrive erbetenen Informationen, Unterlagen, Genehmigungen und Freigaben erteilt.

Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so werden die Fristen angemessen, mindestens jedoch um den Zeitraum der Verzögerungen verlängert.

Termine zur Leistungserbringung werden erst nach Erhalt der Bestellung verbindlich zugesagt.

Bestellte Dienstleistungen sind innerhalb von 6 Monaten nach Bestelldatum abzunehmen.

#### 3.10.4 Definition Personentag

Ein Personentag (PT) entspricht acht vollen Zeitstunden (h) an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) im Zeitraum von 6 Uhr bis 24 Uhr. Außerhalb dieser Zeitspanne sowie an Samstagen erfolgt ein Aufschlag von 50% auf den jeweiligen Tagessatz. Für Leistungen an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen erfolgt ein Zuschlag von 100% auf den jeweiligen Tagessatz.

### 3.10.5 Voraussetzungen Dienstleistungen

Der Auftraggeber benennt Hubdrive einen Ansprechpartner als Projektverantwortlichen sowie ggf. einen Stellvertreter. Der Ansprechpartner bzw. sein Stellvertreter steht Hubdrive während der üblichen Geschäftszeiten für Rückfragen zur Verfügung. Des Weiteren stellt der Auftraggeber Hubdrive einen oder mehrere technische Ansprechpartner zur Verfügung, die mit den Systemen des Auftraggebers vertraut sind, und den Mitarbeitern von Hubdrive während der üblichen Geschäftszeiten für Auskünfte und zur Unterstützung zur Verfügung stehen.

Der Auftraggeber stellt sämtliche Inhalte und Daten in sämtlichen benötigten Sprachen zur Verfügung. Sollten Bildmaterialien benötigt werden (Firmenlogos, etc.), so werden diese vom Auftraggeber digital in den Formaten TIFF, JPEG, GIF oder EPS, in ausreichend hoher Auflösung und Qualität, lizenzfrei zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber stellt Hubdrive sämtliche benötigte Daten zur Verfügung. Sollten durch nachträgliche Änderungen an den Daten durch den Auftraggeber, Änderungen oder Ergänzungen an der Anwendung bzw. erneute Tests erforderlich werden, so werden diese Aufwände gemäß der Hubdrive Preisliste abgerechnet.

Sollten die vom Auftraggeber gelieferten Informationen unzureichend dokumentiert sein und dies von Hubdrive im Vorherein ersichtlich sein, so wird Hubdrive den Auftraggeber darauf hinweisen und entsprechende zusätzliche Informationen anfragen. Ergeben sich aufgrund unzureichenden Spezifikation durch den Auftraggeber, die von Hubdrive im Vorherein nicht ersichtlich war, zusätzliche Nacharbeiten oder Aufwände, so werden diese gemäß der Hubdrive Preisliste abgerechnet.

Sollte der Einsatzort der Hubdrive-Mitarbeiter nicht Würzburg sein, so stellt der Auftraggeber eine geeignete Infrastruktur für die Arbeitsumgebung des Hubdrive-Mitarbeiters zur Verfügung. Diese beinhaltet neben einem Arbeitsplatz gemäß der Bildschirmarbeitsplatzverordnung (Stuhl, Tisch, Beleuchtung, etc.) auch einen Breitband-Internetzugang.

### 3.10.6 Stornierung von Dienstleistung

Vom Kunden induzierter Leistungserbringungs- bzw. Terminausfall wird wie folgt abgerechnet.

- 100% bei Fahrtkosten soweit bereits angefallen (z.B. Hotelreservierungen, gebuchte Tickets, Anreise am Vorabend)
- 20% bei Absage bis zu 5 Arbeitstagen vor geplanter Leistungserbringung
- 50% bei Absage bis zu 48h vor der geplanter Leistungserbringung
- 80% bei Absage bis zu 24h vor der geplanter Leistungserbringung
- 90% Absage am Tage der geplanten Leistungserbringung

Die Prozentangaben beziehen sich auf

- den Personentagesatz des Leistungserbringers bzw.
- bei Reisekosten auf die tatsächlich entstandenen Kosten.

### 3.11 Feature Extensions

Feature Extensions sind Erweiterungen der Hubdrive, die durch einen Kunden beauftragt und vollständig oder teilweise finanziert werden.

Die in der Feature Extension definierte Funktion wird dem Kunden im Rahmen eines regulären Rollup Update zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist verpflichtet den Betrag für die Feature Extension vollständig zu bezahlen und benötigt einen aktiven Wartungsvertrag zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Feature Extension.

### 3.12 Individualsoftware

Dieser Abschnitt befasst sich ausschließlich mit den für Kunden individuell erstellten Softwarekomponenten.

Für Standardsoftwarelösungen der Hubdrive sowie für Produkte von Drittanbietern gelten separate Vereinbarungen.

#### 3.12.1 Lieferung von Software

Hubdrive überlässt dem Kunden die für ihn erstellte/angepasste Software ausschließlich in kompilierter Form.

Die Lieferung einer Installationsanleitung und Bedienungsanleitung erfolgt nur, wenn dies zuvor vertraglich festgelegt wurde und der Aufwand zur Erstellung vom Kunden übernommen wird.

#### 3.12.2 Wartung

Eventuell benötigte Wartung von Standardsoftwareprodukten sowie individuellen Softwarekomponenten werden in einem separaten Wartungsvertrag geregelt.