

**Vertragsbedingungen ATIX AG
(Lizenz, Maintenance und Support-Bedingungen)**

Stand: 01. März 2018

Inhaltsverzeichnis

1. Regelungen für alle Vertragsarten.....	3
1.1. Angebot und Annahme.....	3
1.2. Leistungserbringung, Leistungstermine.....	3
1.3. Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	3
1.4. Störungen bei der Leistungserbringung.....	4
1.5. Software für Test und Demonstrationszwecke.....	4
1.6. Definitionen.....	4
1.7. Rangregelung, Austauschverhältnis.....	5
1.8. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	5
1.9. Abtretung von Rechten.....	5
1.10. Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte.....	6
1.11. Eigentumsvorbehalt.....	6
1.12. Haftung.....	6
1.13. Untersuchungs und Rügepflicht.....	6
1.14. Schutzrechte Dritter.....	7
1.15. Zustellungen.....	7
1.16. Rechtswahl.....	7
1.17. Gerichtsstand.....	7
1.18. Allgemeine Vertragsbestimmungen.....	7
1.19. Maßeinheit und Erwerbsvoraussetzungen für ATIX-Software.....	7
2. Regelungen für Lizenzen.....	8
2.1. Geltungsbereich, Leistungsaustausch.....	8
2.2. Systemvoraussetzungen.....	8
2.3. Vertragsbedingungen für freie Software.....	8
2.4. Nutzungsrechte für nichtfreie ATIX-Software.....	8
2.5. Mängelansprüche.....	9
2.6. Lizenzbedingungen für Software Dritter.....	10
2.7. Dauer der Nutzungsrechte.....	10
3. Regelungen für Software-Pflege (Software-Maintenance).....	10
3.1. Gegenstand des Vertrages, Definitionen.....	10
3.2. Pflegeleistungen.....	10
3.3. Vergütung.....	11
3.4. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen.....	12
3.5. Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen.....	12
3.6. Zusätzliche Leistungen.....	12
4. Regelungen für Support.....	12
4.1. Verweis auf Ziffer 3.....	12
4.2. Gegenstand des Vertrages.....	12
4.3. Support-Leistungen.....	13
4.4. Vergütung.....	14
4.5. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen.....	14
5. Anhänge zu 3. und 4.....	14
5.1. Definition der Support-Zeiten.....	14
5.2. Definition der Severity Stufen der Supportmodelle orcharhino.....	15
5.3. Definition der Severity Stufen der flexiblen Supportmodelle.....	16
5.4. Definition der Reaktionszeiten und Ausgestaltung der Supportmodelle orcharhino.....	17
5.5. Definition der Reaktionszeiten und Ausgestaltung der flexiblen Supportmodelle.....	18
5.6. Erläuternde Details zu Supportmodelle orcharhino.....	18
5.7. Erläuternde Details zu den flexiblen Supportmodellen.....	20
6. Datenschutz bei der Nutzung der Webangebote der ATIX AG („Google Analytics“)	21

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1. Angebot und Annahme

1.1.1 Vom Anbieter dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z. B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum des Anbieters. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser ATIX Vertragsbedingungen.

1.1.2 Der Anbieter kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote des Anbieters sind freibleibend.

1.1.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung des Anbieters. Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

1.2. Leistungserbringung, Leistungstermine

1.2.1 Der Kunde trägt die Projekt und Erfolgsverantwortung. Der Anbieter erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.2.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.

1.2.3 Der Kunde gibt die Aufgabenstellung vor. Auf dieser Grundlage wird die Aufgabenerfüllung, soweit vertraglich vereinbart, nach Vorgaben des Kunden geplant. Der Anbieter kann hierfür ein schriftliches Konzept unterbreiten.

1.2.4 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein der Anbieter seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem Projektkoordinator des Anbieters Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.2.5 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter des Anbieters oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

1.2.6 Der Anbieter entscheidet, welche Mitarbeiter er einsetzt, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Er kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen.

1.2.7 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Anbieters.

1.2.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

1.3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1.3.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

1.3.2 Die permanente Aktualisierung gelieferter/überlassener Software ist ohne ausdrückliche Vereinbarung im Preis nicht inbegriffen. Dies wird in einem separaten Pflegevertrag zwischen Anbieter und Kunde schriftlich vereinbart.

1.3.3 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

1.3.4 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

1.3.5 Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei dem Anbieter üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

1.3.6 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters des Anbieters berechnet. Reisezeiten und -Kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

1.4. Störungen bei der Leistungserbringung

1.4.1 Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

1.4.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs. Im Falle einer Stornierung durch den Kunden fallen folgende Bearbeitungs- bzw. Stornierungsgebühren an, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass durch den Anbieter kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist:

- bis 12 Wochen vor Beginn der Veranstaltung ein Drittel des gesamten Bruttoauftragsvolumens;
- bis 6 Wochen vor Beginn der Veranstaltung die Hälfte des gesamten Bruttoauftragsvolumens;
- bis 2 Wochen vor Beginn der Veranstaltung zwei Drittel des gesamten Bruttoauftragsvolumens;
- bei weniger als 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn werden die vollen Honorargebühren fällig.

Der Anbieter behält es sich vor, Veranstaltungen aus wichtigem Grund (z. B. Krankheit des Referenten oder sonstiger unverschuldeter Verhinderung) abzusagen. In diesen Fällen erfolgt keine Übernahme der Reise- und Übernachtungskosten sowie von durch Arbeitsausfall entstehenden Auslagen durch den Anbieter.

1.4.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

1.4.4 Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

1.4.5 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises.

1.5. Software für Test und Demonstrationszwecke

1.5.1 Wenn Software für Demonstrations- und Testzwecke dem Kunden überreicht wird, so bleibt die Software im Eigentum des Anbieters und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test oder Demonstrationszeit, maximal 3 Monate ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demonstrationsversionen haftet der Anbieter nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische Schutzvorrichtungen dürfen nicht umgangen werden.

1.6. Definitionen

1.6.1 Freie Software im Sinne dieser ATIX Vertragsbedingungen ist ein Software-Programm, das aus so genannter freier oder Open Source Software besteht, die von Dritten oder dem Anbieter stammt.

1.6.2 Begriffsbestimmungen:

Patch	Veränderung einer Software mit dem Ziel, ein spezifisches Problem zu lösen.
Reisekosten	Aufwendungen des Anbieters für An- und Abreise zum Ort der vereinbarten Leistung, die im Regelfall nicht Bestandteil der Kosten für den Personaleinsatz sind. Aufwendungen können sein: Fahrtkosten, Übernachtungsgeld, Reisenebenkosten etc.
Schutzrechte	Gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte.
Umgehung	Temporäre Überbrückung eines Fehlers in der Software ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code).
Update	Änderung einer Software, durch welche die Funktionalität des Gesamtsystems erweitert wird. Updates schließen in der Regel Patches mit ein.

1.7. Rangregelung, Austauschverhältnis

1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Dokumente in der genannten

Reihenfolge:

- a) Der Vertrag nebst Anlagen,
- b) diese Vertragsbedingungen Ziffern 2 bis 4,
- c) diese Vertragsbedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGB und HGB, für die freie Software findet abweichend vom Kaufrecht des BGB das

Schenkungsrecht

- des BGB Anwendung,
- e) weitere gesetzliche Regelungen. Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

1.7.2 Mit dem vorliegenden Vertrag werden Leistungen ausgetauscht. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen Anbieter und Kunde wird hierdurch nicht begründet.

1.8. Mitwirkungspflichten des Kunden

1.8.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.

1.8.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

1.8.3 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die vom Anbieter erteilten Hinweise befolgen.

1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.

1.8.5 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

1.8.6 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den ATIX Vertragsbedingungen abzugeben. Der Ansprechpartner steht dem Anbieter für notwendige Informationen zur Verfügung.

1.8.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

1.8.8 Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

1.9. Abtretung von Rechten

1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung des Anbieters abtreten.

1.9.2 Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Er wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

1.9.3 Der Anbieter ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet der Anbieter weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung des Anbieters an.

1.10. Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte

1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know How und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know How, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

1.10.2 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der ATIX Vertragsbedingungen sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.

1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen.

1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der ATIX Vertragsbedingungen steht dem Anbieter einmal im Jahr ein Inspektionsrecht zu.

1.11. Eigentumsvorbehalt

1.11.1 Der Anbieter behält sich das Eigentum an der dem Kunden gelieferten Software bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehender oder später entstehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel bis zu deren Einlösung.

1.11.2 Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Anbieter nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, der Anbieter teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit. Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Anbieter erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunde angefertigten Programmkopien müssen übergeben oder gelöscht werden.

1.12. Haftung

1.12.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.12.

1.12.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhen, haftet der Anbieter unbeschränkt.

1.12.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet der Anbieter unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet der Anbieter nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.12.4.

1.12.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung summenmäßig beschränkt auf das Fünffache des Überlassungsentgelts oder des monatlichen Entgelts, soweit eine monatliche Vergütung vereinbart ist, sowie auf solche Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

1.12.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

1.12.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des Anbieters.

1.12.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).

1.13. Untersuchungs und Rügepflicht

1.13.1 Der Kunde wird gelieferte Software einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen dem Anbieter innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.

1.13.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.13.1 dargelegten Rügeanforderungen

gerügt werden.

1.13.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

1.14. Schutzrechte Dritter

1.14.1 Der Anbieter hat geprüft, dass die Software zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses frei von Rechten Dritter ist, die eine Nutzung entsprechend dem vertraglich festgelegten Umfang einschränken oder ausschließen.

1.14.2 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise des Anbieters in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen. Der Anbieter stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an vom Anbieter entwickelten und überlassenen Programmen in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters verbunden und in keinem Fall die Software bestimmungswidrig genutzt haben.

1.14.3 Der Anbieter ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz und Urheberrechten durch ein vom Anbieter geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.15. Zustellungen

1.15.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Faxnummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Faxnummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Faxnummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.16. Rechtswahl

1.16.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UNKaufrechts.

1.17. Gerichtsstand

1.17.1 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, München als Gerichtsstand vereinbart.

1.18. Allgemeine Vertragsbestimmungen

1.18.1 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.

1.18.2 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

1.19. Maßeinheit und Erwerbsvoraussetzungen für ATIX-Software

1.19.1 ATIX verkauft Subscriptions, die den Kunden zum Erhalt von Software, Software-Maintenance und/oder Support von ATIX während der Laufzeit der Subscription berechtigen (im Allgemeinen ein Jahr oder drei Jahre). Im Anhang zu diesen ATIX Vertragsbedingungen (Anhang Supportmodell orcharhino) werden die von ATIX geleisteten "Subscription Services" beschrieben.

1.19.2 Die Anzahl der erforderlichen Subscription Einheiten definiert sich nach der Anzahl an Systemen (physikalischer oder virtueller Server), auf denen ATIX Software eingesetzt, installiert, verwendet oder ausgeführt wird. Pro System ist eine Subscription Einheit erforderlich.

1.19.3 Der Kunde ist verpflichtet, ATIX (oder Geschäftspartner, von denen der Kunde die Software, die Software-Maintenance oder Support erworben hat) umgehend zu benachrichtigen, wenn die tatsächliche Anzahl der von ihm verwendeten Einheiten an Software, Software-Maintenance oder Support die Anzahl der Einheiten überschreitet, für die

der Kunde die entsprechenden Gebühren bezahlt hat. Der Kunde ist verpflichtet, in seiner Mitteilung die Anzahl der zusätzlichen Einheiten sowie das jeweilige Datum anzugeben, an dem diese Einheiten erstmals verwendet wurden. ATIX (oder seine Geschäftspartner) stellen dem Kunden die entsprechenden Einheiten in Rechnung, und der Kunde ist verpflichtet, diese spätestens dreißig (30) Tage nach Rechnungsdatum zu begleichen.

1.19.4 ATIX oder ein von ATIX beauftragter Vertreter ist während der Vertragslaufzeit und ein (1) Jahr darüber hinaus berechtigt, die Anlagen und Einrichtungen sowie die Unterlagen des Kunden daraufhin zu überprüfen, ob der Vertrag vom Kunden eingehalten wird. Eine solche Überprüfung findet nur während der gewöhnlichen Geschäftszeiten des Kunden statt und wird mindestens zehn (10) Tage vorher von ATIX schriftlich angekündigt. ATIX teilt dem Kunden jede Nichteinhaltung unter Angabe der Anzahl der nicht gemeldeten Software, Software-Maintenance und Support Einheiten mit. Ab dem Datum dieser Mitteilung hat der Kunde fünfzehn (15) Tage Zeit, die Zahlungen für die jeweils bereitgestellte Software, Software-Maintenance und Support für nicht gemeldete Einheiten an ATIX zu leisten. Wenn die Anzahl der vom Kunden verwendeten, unangemeldeten Einheiten die Anzahl der von ihm gezahlten Einheiten um mehr als fünf Prozent (5%) überschreitet, hat er darüber hinaus die Kosten für eine derartige Überprüfung an ATIX zu zahlen.

2. Regelungen für Lizenzen

2.1. Geltungsbereich, Leistungsaustausch

2.1.1 Die ATIX Vertragsbedingungen beschränken die Nutzung der an den Kunden überlassenen Software ausschließlich auf die EU-Staaten, die Schweiz und Liechtenstein. Für weitergehende Nutzungen sind gesonderte Vereinbarungen mit dem Anbieter zu treffen.

2.2. Systemvoraussetzungen

2.2.1 Für die Nutzung der Software müssen die vom Anbieter veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich.

2.3. Vertragsbedingungen für freie Software

2.3.1 Bei einigen Einzelpaketen handelt es sich um freie Software, soweit darauf ausdrücklich vom Anbieter hingewiesen wird. Solche Software steht unter Lizenzbedingungen, die u.a. das freie Verändern, Kopieren und Weitergeben gestattet. Die Lizenzbedingungen der freien Software gelten gegenüber dem Kunden und sind von ihm zu beachten.

2.3.2 Der Anbieter ist berechtigt, soweit die Lizenzbedingungen der freien Software dies zulassen, Einzelpakete und Software sowohl als freie Software und als proprietäre Software anzubieten. Es gelten dann die jeweiligen Vertragsbedingungen, auf die im Rahmen des Vertrages Bezug genommen wird.

2.3.3 Mit einer Lizenz gewährt der Anbieter dem Kunden das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der Lizenz selbst und im Rahmen dieser ATIX Vertragsbedingungen. Die Lizenzbedingungen der freien Software werden durch diesen Lizenzvertrag nicht eingeschränkt oder verändert. Alle zusätzlichen Rechte an einzelnen Paketen, die sich aus den Lizenzbedingungen zu diesen Paketen ergeben, werden dadurch ausdrücklich nicht eingeschränkt. Darüber hinausgehende Rechte werden nicht eingeräumt.

2.3.4 Jede Nutzung der freien Software entgegen diesen ATIX Vertragsbedingungen beendet unmittelbar die Nutzungsrechte des Zuwiderhandelnden.

2.3.5 Die Haftung und Gewährleistung des Anbieters sind auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

2.4. Nutzungsrechte für nichtfreie ATIX-Software

2.4.1 Der Kunde darf die Software, die nicht gemäß Ziffer 1.6.1 freie Software ist, vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher.

2.4.2 Darüber hinaus kann der Kunde eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche der Software zu kennzeichnen und mit dem der Programmdokumentation beiliegenden Herstelleretikett zu versehen.

2.4.3 Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Computerprogramme unerlässlich, darf der Kunde Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu rein archivarischen Zwecken verwendet werden.

2.4.4 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden ATIX Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.

2.4.5 Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker gehört, darf der Kunde nicht anfertigen.

2.4.6 Der Kunde darf die Software auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt der Kunde jedoch die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen.

2.4.7 Ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätighalten oder Benutzen auf mehr Systemen als lizenziert, ist unzulässig. Möchte der Kunde die Software auf mehreren Systemen gleichzeitig einsetzen, etwa auf mehreren Servern oder in mehreren virtuellen Instanzen, muss er die entsprechende Anzahl von Lizenzen erwerben. Ist durch die Lizenz die Anzahl der auf die Software zugreifenden Systeme oder Benutzer oder die Anzahl der durch die Software verwalteten Systeme oder Benutzer begrenzt, gilt dasselbe.

2.4.8 Der Kunde darf die Software nicht ohne besondere schriftliche Genehmigung des Anbieters in medizinischen Bereichen, Kraftwerken oder im Bereich der Verkehrstechnik einsetzen. Der Anbieter weist ausdrücklich darauf hin, dass die Software bzgl. Stabilitäts- und Zuverlässigkeitseigenschaften nicht für den Einsatz in Systemen, von denen der Erhalt menschlichen Lebens abhängt, geeignet ist.

2.4.9 Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungstufen der Software (ReverseEngineering) einschließlich einer Programmänderung sind für den eigenen Gebrauch zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung oder Erweiterung des Funktionsumfangs. Zum eigenen Gebrauch im Sinne dieser Regelung zählt insbesondere der private Gebrauch des Kunden. Daneben zählt zum eigenen Gebrauch aber auch der beruflichen oder erwerbswirtschaftlichen Zwecken dienende Gebrauch, sofern er sich auf die eigene Verwendung durch den Kunden oder seiner Mitarbeiter beschränkt und nicht nach außen hin in irgendeiner Art und Weise zu einer gewerblichen Verwertung führen soll.

2.4.10 Die entsprechenden Handlungen nach dem vorstehenden Absatz dürfen nur dann kommerziell arbeitenden Dritten überlassen werden, die in einem potentiellen Wettbewerbsverhältnis mit dem Anbieter stehen, wenn der Anbieter die gewünschten Programmänderungen nicht gegen ein angemessenes Entgelt vornehmen will. Dem Anbieter ist eine hinreichende Frist zur Prüfung der Auftragsübernahme einzuräumen sowie der Name des Dritten mitzuteilen.

2.4.11 Sofern die genannten Handlungen aus gewerblichen Gründen vorgenommen werden, sind sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen interoperablen Programms unerlässlich sind und die notwendigen Informationen auch noch nicht veröffentlicht wurden oder sonst wie zugänglich sind, etwa beim Anbieter erfragt werden können. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

2.4.12 Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden ATIX Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Kunde sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des alten Kunden zur Programmnutzung. Er ist verpflichtet, ATIX den Namen und die Anschrift des neuen Kunden mitzuteilen.

2.4.13 Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials Dritten auf Zeit überlassen, sofern dies nicht im Wege der Vermietung zu Erwerbszwecken oder des Leasings geschieht und sich der Dritte mit der Weitergeltung der vorliegenden ATIX Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden erklärt und der überlassende Kunde sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergibt oder die nicht übergebenen Kopien vernichtet. Für die Zeit der Überlassung der Software an den Dritten steht dem überlassenden Kunden kein Recht zur eigenen Programmnutzung zu. Eine Vermietung zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind unzulässig.

2.4.14 Der Kunde darf die Software Dritten nicht überlassen, wenn der begründete Verdacht besteht, der Dritte werde die Vertragsbedingungen verletzen, insbesondere unerlaubte Vervielfältigungen herstellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Mitarbeiter des Kunden.

2.4.15 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen. Der Kunde ist unabhängig vom Wert der überlassenen Software dazu verpflichtet, dem Anbieter die Entfernung eines Schutzmechanismus zur Überwachung der Einhaltung der ATIX Vertragsbedingungen aus dem Programmcode schriftlich anzuzeigen.

2.5. Mängelansprüche

2.5.1 Mängel der gelieferten ATIX-Software (Sach- und Rechtsmängel) einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen werden vom Anbieter innerhalb der Mängelhaftungsfrist von einem Jahr beginnend mit der Ablieferung nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden behoben. Dies geschieht nach Wahl des Anbieters durch Beseitigung des

Mangels (Nacherfüllung) oder die Lieferung einer mangelfreien Software und/oder sonstiger ATIX Unterlagen (Ersatzlieferung). Sofern die Software zum Zwecke der Nacherfüllung oder Ersatzlieferung an den Anbieter zurückzugeben ist, treffen den Kunden die hierfür anfallenden Transportkosten.

2.5.2 Im übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen zu Mängelansprüchen.

2.6. Lizenzbedingungen für Software Dritter

2.6.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, ist auf die jeweiligen Lizenzbedingungen des Drittanbieters ausdrücklich verwiesen. Der Anbieter stellt diese Lizenzbedingungen auf Anfrage vorab bereit. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt.

2.7. Dauer der Nutzungsrechte

2.7.1 Die Nutzungsrechte sind, soweit vertraglich keine andere Regelung getroffen wurde, dem Kunden auf unbestimmte Zeit überlassen.

2.7.2 Das Recht des Kunden, die Software und das Begleitmaterial zu nutzen, erlischt, sofern der Kunde die in diesem Vertrag festgelegten ATIX Vertragsbedingungen verletzt.

2.7.3 Im Fall der Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, die Originaldatenträger und sämtliche Kopien der Datenträger zurückzugeben sowie die Software und alle mit seiner Hilfe erstellten Dateien auf der Rechneinheit so vollständig zu entfernen, dass diese nicht mehr zurück gewonnen werden können.

2.7.4 Die ordnungsgemäße Benutzung der Software und des Begleitmaterials ist Bedingung für die nach diesen ATIX Vertragsbedingungen eingeräumten Nutzungsrechte. Verstößt der Kunde hiergegen, endet seine Nutzungsbefugnis, ohne dass es einer Kündigung des Vertrags bedarf.

3. Regelungen für Software-Pflege (Software-Maintenance)

3.1. Gegenstand des Vertrages, Definitionen

3.1.1 Der Anbieter übernimmt für die vertraglich vereinbarte Dauer die Pflege der Software auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware, Hardware-Plattform oder virtuellen Plattform. Gepflegt wird die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.

3.1.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware/virtuelle Plattform, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist.

3.1.3 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.

3.1.4 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

3.1.5 Die Wartung von Computer-Hardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

3.2. Pflegeleistungen

3.2.1 Die Software-Pflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates, nicht aber Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen. Solche Leistungen können von dem Anbieter über gesonderte Vereinbarungen bezogen werden.

3.2.2 Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Der Anbieter überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt der Anbieter dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Darüber hinaus kann ATIX von Zeit zu Zeit Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder Nachfolgeprodukten bereitstellen, die der Kunde im Rahmen seiner mit ATIX geschlossenen Lizenzvereinbarung nutzen darf, sofern er über einen laufenden Pflegevertrag verfügt. Im Einzelfall kann die Berechtigung zur Nutzung von Upgrades oder neuen Versionen ausgeschlossen sein.

3.2.3 Der Anbieter stellt dem Kunden die neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen ATIX Vertragsbedingungen behandelt und gemeldet. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der neuen Versionen hat der Kunde

Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

3.2.4 Die Pflegedienste des Anbieters umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:

- Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Kunden. Der Anbieter wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.
- Der Anbieter wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Kunde erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates vom Anbieter nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.
- Patches und/oder Updates wird der Anbieter dem Kunden durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Kunde Hinweise, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

3.2.8 Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten des Anbieters zählen folgende Leistungen:

- Beratungen des Kunden.
- Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardware-System/virtuellen System oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
- Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur. Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.

3.2.9 Der Anbieter räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages als Update/Patch gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.

3.2.10 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden.

3.2.11 Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Hotline folgendes: Die Hotline nimmt Anfragen per Telefon und/oder Ticketsystem während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

3.3. Vergütung

3.3.1 Das jährliche Pflegeentgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die Leistungen gemäß den vertraglichen Vereinbarungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Pflegeentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Pflegeentgelts mehr als 10 %, kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.

3.3.2 Der Anbieter ist berechtigt, den Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn der Kunde mit der Zahlung des Pflegeentgeltes mehr als einen Monat in Verzug gerät. Dies gilt auch, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt

wurde.

3.4. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

3.4.1 Der Pflegevertrag wird, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

3.4.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt hiervon unberührt.

3.4.3 Kündigung bedarf der Schriftform. Wird die Kündigung durch ein Einschreiben übermittelt, so gilt dieses Einschreiben auch dann als zugegangen, wenn ein Zustellversuch fruchtlos verlaufen ist und dem Empfänger eine Zustellungsnachricht hinterlassen worden ist.

3.5. Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen

3.5.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten, ist er verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus vom Anbieter zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.

3.5.2 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 3.5.1 hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

3.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. Der Anbieter hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

3.6. Zusätzliche Leistungen

3.6.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Pflegeleistung nicht unter die vertraglich geschuldete Leistungsverpflichtung des Anbieters, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste.

3.6.2 Auf Verlangen des Kunden führt der Anbieter Pflegeleistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes des Anbieters erbracht werden können.

4. Regelungen für Support

4.1. Verweis auf Ziffer 3

4.1.1 Für Support-Leistungen gelten die in Ziffer 4 festgelegten Regelungen. Ergänzend sind, soweit in Ziffer 4 keine besonderen Regelungen vereinbart sind, die Regelungen der Ziffer 3 heranzuziehen.

4.2. Gegenstand des Vertrages

4.2.1 Der Anbieter übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vereinbarte Dauer den Support auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware oder Hardware-Plattform oder virtuellen System-Plattform für definierte Softwarekomponenten. Voraussetzung für den Abschluss eines Support-Vertrages ist der vorherige Abschluss eines Herstellerwartungsvertrages (mit z.B. dem Recht Programmupdates des Herstellers zu beziehen, die für die Support-Tätigkeiten des Anbieters als Grundlage dienen) für die mit diesem Support-Vertrag abgedeckten Systeme. Ohne einen entsprechenden Wartungsvertrag hat der Kunde keinen Anspruch auf die Support-Leistungen nach diesem Vertrag. Support-Leistungen werden für die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Support-Leistung gelieferten bisherigen Pflegeleistungen erbracht.

4.2.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Support-Leistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware/virtuelle Plattform, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist. Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Support-Leistungen.

4.2.3 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

4.2.4 Die Wartung von Computer Hardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

4.3. Support-Leistungen

4.3.1 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit Support-Anfragen telefonisch oder per Ticketsystem an den Anbieter stellen. Telefonisch kann die Support-Anfrage an den in 85716 Unterschleißheim, Bundesland Bayern, geltenden Werktagen (nicht jedoch am 24.12. und am 31.12.), montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr und freitags von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr gestellt werden.

4.3.2 Der Support ist auf bestimmte Funktionsbereiche und Eigenschaften der Software beschränkt. Der Anbieter stellt dem Kunden einen Katalog der durch den Support unterstützten Funktionsbereiche und Eigenschaften zur Verfügung. Der Anbieter kann im Rahmen unterschiedlicher Support-Angebote unterschiedliche Funktionsbereiche und Eigenschaften der Softwareprodukte unterstützen. Bei orcharhino Produkten sind jeweils alle Funktionsbereiche und Eigenschaften unterstützt, die in der offiziellen orcharhino Produkt-Feature-Matrix grün gekennzeichnet sind.

4.3.3 Per Ticket-System können Support-Anfragen jederzeit gestellt werden. Die Support-Anfrage wird durch einen benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt. Dieser Mitarbeiter des Kunden ist daraufhin Ansprechpartner des Anbieters im Rahmen der weiteren Kommunikation bezüglich der Support-Anfrage. Wird die Support-Anfrage durch einen anderen, nicht benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt, besteht seitens des Anbieters keine Pflicht zur Bearbeitung.

4.3.4 Der Anbieter wird innerhalb der vertraglich definierten Reaktionszeit durch einen Support-Mitarbeiter Kontakt zum Kunden aufnehmen und die Anfrage bearbeiten. Die Reaktionszeit ist dabei die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, gg.f / je nach Support-Level unterbrochen durch die Zeiten während der telefonische Support-Anfragen nicht möglich sind und Ticketsystem basierter Support nicht gebucht ist, und der ersten Kontaktaufnahme durch einen Support-Mitarbeiter des Anbieters mit dem Kunden liegt. Falls keine Reaktionszeit vereinbart worden ist, beträgt die standardmäßige Reaktionszeit drei Werktage. Die Bearbeitung einer Anfrage kann in dem Unterbreiten eines Lösungsvorschlags (inklusive dem Verweis auf eine für den Kunden zugängliche Information mit einem Lösungsvorschlag), in dem Einholen weitere Informationen oder in der Mitteilung, dass ein Problem nicht lösbar ist, liegen.

4.3.5 Die Kontaktaufnahme durch den Anbieter erfolgt per Ticketsystem oder per Telefon.

4.3.6 Die Support-Sprache ist deutsch.

4.3.7 Nicht zu den vertraglichen Support-Leistungen des Anbieters zählen:

- Die Garantie, Verpflichtung und Verantwortung zur Lösung eines konkreten Problems. Die Leistung des Anbieters beschränkt sich auf die Unterstützung zur konkreten Problemlösung.
- Support-Leistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardware-System oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Support-Leistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
- Support-Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Support-Vertrags sind.
- Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Support-Leistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
- Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen.
- Support-Leistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm. Ausgenommen von der Leistung des Anbieters sind sämtliche Linuxderivate anderer Hersteller, es sei denn, im Anhang ist etwas anderes vereinbart. Ausgenommen sind ferner jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Software-Anpassungen (Patches) für den Kunden.

4.3.8 Der Anbieter ist berechtigt, die Support-Leistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte des Anbieters zu erbringen.

4.3.9 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch gelieferte neue Versionen der Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten neuen Versionen der Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten neuen Versionen der Programme beim Kunden.

4.3.10 Für Leistungserbringungen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (Mo.-Fr. 08:00 – 18:00 Uhr, ausgenommen Feiertage) gelten folgende Zuschläge pro angefangener Arbeitsstunde:

1. Montag – Freitag 18:00 - 08:00 Uhr: 50% Zuschlag auf den regulären Stundensatz
2. Samstag 08:00 – 18:00 Uhr: 50% Zuschlag auf den regulären Stundensatz
3. Samstag 18:00 – 08:00 Uhr: 75% Zuschlag auf den regulären Stundensatz
4. Sonntag 08:00 – 18:00 Uhr: 75% Zuschlag auf den regulären Stundensatz
5. Sonntag 18:00 – 08:00 Uhr: 100% Zuschlag auf den regulären Stundensatz
6. Gesetzlicher Feiertag 00:00 – 24:00 Uhr: 125% Zuschlag auf den regulären Stundensatz

4.4. Vergütung

4.4.1 Das Support-Entgelt ist jährlich im Voraus zu bezahlen. Das Support-Entgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die vertraglich vereinbarten Leistungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Support-Entgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Support-Entgelts mehr als 10 %, kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.

4.5. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

4.5.1 Falls nichts anderes vereinbart ist, wird der Support-Vertrag für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

5. Anhänge zu 3. und 4.

Auf den nachstehenden Seiten finden Sie die Anhänge zu den ATIX Vertragsbedingungen.

Es wird im Nachfolgenden unterschieden zwischen den Supportmodellen für das Produkt *orcharhino*, sowie den *flexiblen Supportmodellen*. Letztere unterteilen sich in *flexible Supportkontingente* und *Support-Verträge*.

Die Support-Leistungen unterscheiden nach den Supportmodellen und den innerhalb des jeweiligen Supportmodells genutzten Support-Produkten und deren ggf. zugebuchten Optionen.

5.1. Definition der Support-Zeiten

Die von ATIX gelieferten Support Services werden abhängig vom gebuchten Support Service ausschließlich via Ticketsystem und via Telefon (nur per ATIX Support-Hotline 9x5) oder per Alerting geleistet. Die dazugehörigen Details und Zugangsdaten werden dem Kunden durch ATIX zur Verfügung gestellt.

Definition 9x5

Zeitraum von: 09:00 Uhr – 18:00 Uhr Montag bis Donnerstag
 09:00 Uhr – 16:00 Uhr Freitag
 Kein Support an Samstagen, Sonntagen, sowie arbeitsfreien Wochentagen/Feiertagen in 85716 Unterschleissheim
 Kein Support am 24.12 und 31.12 des Jahres

Definition 24x7

Zeitraum von: 00:00 Uhr – 24:00 Uhr Montag bis Sonntag
 In Zeiten ausserhalb von 9x5 (siehe Definition oben) nur Ticketsystem-Support & ggf. Alerting, kein Telefonsupport.
 In Zeiten ausserhalb von 9x5 (siehe Definition oben) nur Severity1 Support.

Definition Werktag

Montag - Freitag, falls kein arbeitsfreier Tag/Feiertag in 85716 Unterschleissheim,
Keine Werktage sind: 24.12 und 31.12
(Beispiel: 1 Werktag Reaktionszeit bedeutet 24h Reaktionsfrist, falls kein arbeitsfreier Tag/Feiertag/"Nicht-Werktag" dazwischen liegt.)

Definition Geschäftsstunde

Eine Stunde innerhalb eines Werktages im Zeitrahmen der 9x5 Definition
(Beispiel: 4 Geschäftsstunden Reaktionszeit bei einer Anfrage Freitags um 15:00 Uhr entsprechen einer Reaktionsfrist bis Montag 12:00 Uhr, falls Freitag und Montag Werktage sind)

Definition Stunde

Eine Stunde innerhalb eines Tages (egal ob Werktag, Feiertag) im Rahmen des 24x7 Severity 1 Supports
(Beispiel: 1 Stunde Reaktionszeit bei einer Anfrage Sonntags um 03:00 Uhr entspricht einer Reaktionsfrist bis Sonntag 04:00 Uhr im Rahmen des 24x7 Severity 1 Supports)

5.2. Definition der Severity Stufen der Supportmodelle orcharhino

Tabelle 5.2 orcharhino - Erläuterungen zu den Severity-Stufen:

Erläuterungen zu den Severity-Stufen der orcharhino Support Modelle	
Severity Stufe	Beschreibung der Severity-Stufe
Severity 1 (dringlich):	Ein Problem, das die Verwendung Ihrer orcharhino SOFTWARE zu PRODUKTIONSZWECKEN erheblich einschränkt (wie Verlust von Produktionsdaten oder bei dem Ihr Produktionssystem nicht funktioniert). Die Situation bringt Ihre Geschäftsvorgänge zum Stillstand und es gibt kein Abhilfeverfahren.
Severity 2 (hoch):	Ein Problem, bei dem die orcharhino SOFTWARE zwar noch funktioniert, aber die Verwendung zu PRODUKTIONSZWECKEN erheblich eingeschränkt ist. Bei PRODUKTIONSZWECKEN soweit das Problem einen Teil Ihrer Geschäftsvorgänge in starkem Umfang beeinträchtigt und es kein Abhilfeverfahren gibt.
Severity 3 (mittel):	Ein Problem, das eine partielle, nicht kritische Einschränkung der Verwendbarkeit der orcharhino SOFTWARE zu PRODUKTIONS- oder ENTWICKLUNGSZWECKEN verursacht. Es besteht eine mittlere bis niedrige Beeinträchtigung Ihrer Arbeitsvorgänge für PRODUKTIONS-ZWECKE, ihr Geschäft funktioniert jedoch weiter, u.a. durch Anwendung von Abhilfeverfahren. Für ENTWICKLUNGSZWECKE, bei denen das Problem Ihr Projekt zum Abbruch zwingt oder zur Migration in die Produktion.
Severity 4 (niedrig):	Eine generelle Frage zur Anwendung, Meldung eines Dokumentationsfehlers oder Empfehlung für eine künftige orcharhino Produktverbesserung oder Modifikation. Für PRODUKTIONSZWECKE ist dies keine oder nur geringe Beeinträchtigung Ihres Geschäfts oder der Leistung bzw. Funktionalität Ihres Systems. Es besteht eine mittlere bis niedrige Beeinträchtigung Ihres GESCHÄFTSBETRIEBS, ihr Geschäft funktioniert jedoch weiter, u.a. durch Anwendung von Abhilfeverfahren.

5.3. Definition der Severity Stufen der flexiblen Supportmodelle

Tabelle 5.3 Flexible Supportmodelle - Erläuterungen zu den Severity-Stufen:

Erläuterungen zu den Severity-Stufen der flexiblen Supportmodelle	
Severity Stufe	Beschreibung der Severity-Stufe
Severity 1 (dringlich):	Ein Problem, das schwere Auswirkungen auf die Nutzung der vertraglich vereinbarten zu supportenden Softwarekomponenten in der Produktion hat (z. B. Verlust von Produktionsdaten oder Ihre Produktionssysteme stehen still). Die Situation stoppt den Geschäftsbetrieb und es existiert kein Workaround.
Severity 2 (hoch):	Ein Problem, bei dem die vertraglich vereinbarten zu supportenden Softwarekomponenten funktionieren, aber Ihre Verwendung für Produktionszwecke stark reduziert ist. Die Situation verursacht eine starke Einschränkung in Teilen Ihrer Geschäftstätigkeit und es existiert kein Workaround.
Severity 3 (mittel):	Ein Problem, das eine teilweise, nicht-kritische Einschränkung der Nutzung der vertraglich vereinbarten zu supportenden Softwarekomponenten für Produktion oder Entwicklung umfasst. Die Situation hat mittlere bis geringe Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb, einschließlich die Verwendung eines Workarounds.
Severity 4 (niedrig):	Allgemeine Fragen, Meldung von Dokumentationsfehlern oder Empfehlungen für künftige Produktverbesserungen oder Änderungen. Die Situation hat mittlere bis geringe Auswirkungen auf die Weiterentwicklung Ihrer Projekte und geringe bis keine Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb oder Ihre Systeme.

5.4. Definition der Reaktionszeiten und Ausgestaltung der Supportmodelle orcharhino

Tabelle 5.4 führt die von ATIX angebotenen Subscriptions für das Produkt orcharhino auf, sie beschreibt den Umfang der Subscription und die Art und Weise, wie ATIX den Kunden Subscriptions und Supportleistungen liefert.

Subscription: Der Support, die Software und die Software-Maintenance sind in einem der folgenden Support-Level verfügbar, abhängig vom ATIX Produkt: *orcharhino Standard Subscription*, *orcharhino Premium Subscription*, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Support Modelle orcharhino		
orcharhino	orcharhino Standard Subscription (9x5)	orcharhino Premium Subscription (24x7)
Laufzeit:	1 Jahr oder 3 Jahre	1 Jahr oder 3 Jahre
Anzahl erforderlicher Subscriptions:	pro System eine Subscription	pro System eine Subscription
Support-Zeitraum:	9x5	24x7 (nur Severity 1)
Reaktionszeit Severity 1	4 Geschäftsstunden	2 Stunden
Reaktionszeit Severity 2	4 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden
Reaktionszeit Severity 3	1 Werktag	1 Werktag
Reaktionszeit Severity 4	2 Werktage	1 Werktag
Support-Zugang:	Telefon (9x5), Ticketsystem (9x5)	Telefon (9x5), Ticketsystem (24x7)
orcharhino Software	inklusive	inklusive
orcharhino Software Updates:	inklusive	inklusive
orcharhino Software Patches:	inklusive	inklusive
Support-Anfragen:	unlimitiert	unlimitiert
Technischer Support bei Betriebssystem-Tickets	Nein	Nein
Remote-Support:	Ja	Ja
Review Workshop/ Telefonkonferenzen:	Nein	Nein
Alerting (proaktiver Support):	Optional buchbar	Optional buchbar

5.5. Definition der Reaktionszeiten und Ausgestaltung der flexiblen Supportmodelle

Die folgenden Einteilungen der Tabelle 5.5 gelten für die flexiblen Supportmodelle.

Flexible Supportmodelle		
Supportkontingente	Standard Support (9x5)	Premium Support (24x7)
Laufzeit:	1 Jahr oder 3 Jahre	1 Jahr oder 3 Jahre
Support-Zeitraum:	9x5	24x7 (nur Severity 1)
Reaktionszeit Severity 1	4 Geschäftsstunden	2 Stunden
Reaktionszeit Severity 2	4 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden
Reaktionszeit Severity 3	1 Werktag	1 Werktag
Reaktionszeit Severity 4	2 Werktage	1 Werktag
Support-Zugang:	Telefon (9x5), Ticketsystem (9x5)	Telefon (9x5), Ticketsystem (24x7)
Support-Anfragen:	unlimitiert	unlimitiert
Support nur für definierte Systeme und Anwendungen	Ja	Ja
Remote-Support:	Ja	Ja
Review Workshop/ Telefonkonferenzen:	Nein	Nein
Alerting (proaktiver Support):	Optional buchbar	Optional buchbar

5.6. Erläuternde Details zu Supportmodelle orcharhino

ATIX verkauft Subscriptions, die den Kunden zum Erhalt von Software, Software-Maintenance und/oder Support von ATIX während der Laufzeit der Subscription berechtigen (im Allgemeinen ein Jahr oder drei Jahre). In diesem Anhang zu den ATIX Vertragsbedingungen werden die von ATIX geleisteten "Subscription Services" beschrieben:

- Software-Produktangebote
- Support-Dienstleistungsangebote

In diesem Anhang sind zusätzliche Bedingungen, die die Subscription Services betreffen, enthalten. ATIX verpflichtet sich zur Erbringung der Subscription Services, die in diesem Anhang enthalten sind unabhängig davon, ob die Subscription Services direkt von ATIX oder von einem ATIX Geschäftspartner erworben werden. Im Gegenzug verpflichtet sich der Kunde zur Einhaltung der in diesem Anhang aufgeführten Geschäftsbedingungen.

Im Falle eines Widerspruchs, einer Unvereinbarkeit oder eines Unterschieds zwischen diesem Anhang und den vorab befindlichen ATIX Vertragsbedingungen sind die Bestimmungen dieses Anhangs ausschlaggebend.

Orcharhino Support Services im Überblick

Einheit einer Subscription: ATIX erhebt eine Gebühr für seine Subscription Services, die von der Gesamtanzahl der Software-Einheiten abhängig ist, die der Kunde einsetzt, installiert, verwendet oder ausführt (wie es in der Tabelle 5.6.1 unten und an anderen Stellen in diesem Anhang ausführlich beschrieben wird).

Zum Beispiel werden Subscriptions für orcharhino im Allgemeinen nach der Anzahl an Systemen (z. B. physikalischer Server) berechnet, die durch die Installation der orcharhino-Serverprogramme auf einem einzelnen physikalischen oder virtuellen System, verwaltet werden.

Tabelle 5.6.1 Beschreibung von Einheiten

Beschreibung von Einheiten (verwendet zur Berechnung Ihrer Nutzung der Software Subscriptions)	
Software Subscription	System
orcharhino	<p>Server System: Das System auf dem die orcharhino-Serverprogramme installiert sind</p> <p>Verwaltetes System: Ein System, auf dem der Kunde die orcharhino-Clientprogramme teilweise oder insgesamt installiert, verwendet oder ausführt. Ein System beinhaltet uneingeschränkt jede Instanz der Software, die auf einem Server, einer Workstation, einem Laptop, Blade, Netzwerkelement, Partition, Gerät oder Maschine installiert oder eingesetzt wird.</p>

Gebrauch von Software und Subscription Services:

Solange der Kunde gültige Subscriptions im Einsatz hat, ist er berechtigt, Subscription Services für ein ATIX Produkt zu erhalten. Der Kunde muss die Anzahl an Subscription Services erwerben, die der Gesamtzahl der von ihm eingesetzten, installierten, verwendeten oder ausgeführten Einheiten des entsprechenden ATIX Produktes entspricht. Wenn der Kunde Subscription Services für den Support oder die Wartung eines ATIX-fremden Produktes verwendet, muss der Kunde außerdem Subscription Services für jede Instanz dieses ATIX-fremden Produktes erwerben, für die er Subscription Services verwenden will.

Außerdem erklärt der Kunde sein Einverständnis, die Subscription Services und Software nur für seinen internen Bedarf (dies schließt verbundene Unternehmen ein) verwendet. Die Weitergabe der Software oder irgendeines Teils der Subscription Services an eine Drittpartei oder Verwendung eines Teils der Subscription Services zu Nutzen einer Drittpartei ist ein erheblicher Vertragsbruch, trotz des Umstandes, dass die auf einzelne Software-Pakete zutreffende quelloffene Lizenz Ihnen möglicherweise das Recht gibt, diese Pakete weiter zu geben (dieser Anhang soll die Rechte des Kunden unter diesen individuellen Lizenzen nicht beeinflussen).

Die Subscription Services können gemäß den Bedingungen in diesem Anhang von einer in Auftrag des Kunden handelnden Drittpartei wie Auftragnehmer und Subunternehmern oder Outsourcing-Anbietern genutzt werden, vorausgesetzt dass der Kunde für seine eigenen Verpflichtungen gemäß dieses Anhangs und die Handlungen oder Unterlassungen von diesen Drittparteien verantwortlich bleibt. Jeder unbefugte Gebrauch von Subscription Services ist ein erheblicher Vertragsbruch, so zum Beispiel (a) der Ankauf oder die Verlängerung von Subscription Services nur für einige, nicht aber für die Gesamtzahl der Einheiten an ATIX Software oder anderer ATIX Produkte, die der Kunde einsetzt, installiert, verwendet oder ausführt, (b) Bereitstellung von Software-Zugang oder Software-Maintenance an Drittparteien, (c) Gebrauch von Subscription Services in Verbindung mit einer Neudistribution von Software, oder (e) Gebrauch von Subscription Services für Support oder Wartung von ATIX-fremden Software Produkten. Im Sinne dieses Abschnitts (z. B. zur Berechnung der Gesamtzahl der Software-Einheiten siehe Tabelle 5.6.1) gelten auch Versionen oder Kopien als Software, von denen das/die ATIX-Markenzeichen und/oder -Logo(s) entfernt wurden. Die für die einzelnen quelloffenen Software-Pakete geltenden Lizenzen gelten unbefristet (unter der Bedingung, dass Sie deren Bedingungen zustimmen), die anderen Leistungen der Subscription verfallen jedoch bei Nichtverlängerung.

Anfangsdatum der Subscription

Die Subscription beginnt am Tag an dem der Kunde diese erwirbt, es sei denn in der Angebotsannahme wurden andere Vereinbarungen getroffen .

Leistungen bei einer Subscription

Für jede erworbene Subscription stellt Ihnen ATIX eine oder mehrere der folgenden Leistungen zur Verfügung:

- **Software:** Zugriff auf die unterstützten Versionen der Software.
- **Software-Maintenance:** Zugriff auf Updates, Upgrades, Korrekturen, Sicherheitshinweise und Fehlerbehebungen für die Software, sobald und soweit diese verfügbar sind.
- **Support:** Zugang zum ATIX Support für Probleme, die mit der Software zu tun haben, die zu Entwicklungs- und/oder Produktionszwecken verwendet wird.

Software-Zugang

Von ATIX gelieferte Software wird im Allgemeinen durch ein von ATIX gehostetes Portal (ATN - ATIX Network) und/oder

anderen, von ATIX autorisierten, Support-Portalen ausgeliefert.

Vertragsbedingungen für ATIX-Software

Es handelt sich um eine nicht-exklusive, nicht übertragbare Lizenz, wobei Sie den Code ausschließlich für Zwecke der Nutzung der zugehörigen Subscription Services verwenden können.

Folgendes ist nicht erlaubt:

- (a) Modifizierung, Vervielfältigung oder Erstellung von abgeleiteten Versionen des Codes;
- (b) Dekompilierung, Disassemblierung oder Reverse Engineering des Codes (außer in dem Umfang, in dem es ohne die Möglichkeit eines vertraglichen Ausschlusses von den anwendbaren Gesetzen erlaubt ist);
- (c) Verbreitung, Verkauf, Vermietung, Unterlizenzierung oder anderweitige Übertragung von Rechten am Code (außer soweit nach diesem Vertrag erlaubt);
- (d) Nutzung des Codes zur Schaffung einer konkurrierenden Dienstleistung;
- (e) Entfernung oder Änderung eines Markenzeichens, Logos, Copyrights oder anderer Eigentumsvermerke, Symbole oder Kennzeichnungen im Code. Bei Beendigung der Vertragsdauer für die jeweilige Subscription werden Sie sofort sämtliche in Ihrem Besitz befindliche Kopien des Codes vernichten. Der Code und alle Medien, die ihn enthalten, stehen unter Urheberschutz und sind vertraulich.

Reaktionszeit/Severitystufen

Die Reaktionszeit hängt von der Severity-Stufe ab. Die Klassifizierung der Tickets in die Severity-Stufen erfolgt durch ATIX. Unter Reaktionszeit ist der Zeitraum, in der die Support-Anfrage bei ATIX eintrifft und durch ATIX eine erstmalige Reaktion auf die Support-Anfrage erfolgt, zu verstehen.

5.7. Erläuternde Details zu den flexiblen Supportmodellen

ATIX erhebt eine Gebühr für seine Support Services, die von verschiedenen Faktoren abhängig sind. Diese sind in den Tabellen 5.7 und an anderen Stellen in diesem Anhang ausführlich beschrieben.

Tabelle 5.7 Beschreibung der Support-Services

Beschreibung Flexible Supportmodelle	
Support-Services	Beschreibung
Flexible Support-Kontingente	<p>Die flexiblen Support-Kontingente werden in verschiedenen Stufen angeboten, entweder in der Ausführung „Flexible Support-Kontingente 9x5“ oder in der Ausführung „Flexible Support-Kontingente 24x7“. Die Leistungen innerhalb der Ausführungen unterscheiden sich nach den gebuchten optionalen Leistungen (siehe Tabelle 5.5).</p> <p>Die flexiblen Support-Kontingente können als Telefon-Support (nur 9x5), Ticket-Support oder als Consulting-Leistung vor Ort abgerufen werden. Bei telefonischem Support oder bei Unterstützung via Ticketsystem fallen pro Support-Fall mindestens 15 Minuten an. Berechnet wird grundsätzlich der tatsächliche Aufwand. Maximal jedoch das Support-Volumen aus dem erworbenen Kontingent.</p> <p>Consulting-Leistungen vor Ort werden in Abstimmung mit mindestens vier Stunden berechnet. Reisekosten werden immer gesondert abgerechnet.</p> <p>Severity 1 bedeutet, dass produktive kritische Systeme ausgefallen sind (siehe Tabelle 5.3).</p> <p>Restkontingente, also nicht aufgebrauchte Support-Kontingente, verfallen spätestens zum Ende der Laufzeit. ATIX ist seitens des Kunden vor Ende der Vertragslaufzeit schriftlich über die Verwendung des Restkontingents zu informieren, andernfalls verfällt das Restkontingent ersatzlos.</p>
Support-Verträge	Support-Verträge können pro System, auf dem Linux installiert ist, abgeschlossen werden: ein System, auf dem der Kunde die Software teilweise oder insgesamt

	<p>installiert, verwendet oder ausführt. Ein System beinhaltet uneingeschränkt jede Instanz der Software, die auf einem Server, einer Workstation, einem Laptop, Blade, Netzwerkelement, Partition, Gerät oder Maschine installiert oder eingesetzt wird.</p> <p>Support-Verträge können pauschal, also unabhängig von einer Anzahl Systeme, geschlossen werden.</p> <p>Bei Support-Verträgen ist die Leistung nicht an ein Kontingent gebunden, sondern es können innerhalb der Vertragslaufzeit (im Allgemeinen ein Jahr oder drei Jahre) beliebig viele Support-Fälle eröffnet werden. Weitere Details können in Einzelverträgen geregelt werden.</p>
--	--

Gebrauch von Flexiblen Supportmodellen

Solange der Kunde gültigen Support Service besitzt, ist er berechtigt, Support Services von ATIX zu erhalten.

Der Kunde erklärt sein Einverständnis, die Support-Services nur für seinen internen Bedarf (dies schließt verbundene Unternehmen ein) zu verwenden.

Die Weitergabe der Support Services an eine Drittpartei oder Verwendung eines Teils der Support-Services einer Drittpartei ist ein erheblicher Vertragsbruch. Die Support Services können gemäß den Bedingungen in diesem Anhang von einer in Auftrag des Kunden handelnden Drittpartei wie Auftragnehmer und Subunternehmern oder Outsourcing-Anbietern genutzt werden, vorausgesetzt dass der Kunde für seine eigenen Verpflichtungen gemäß dieses Anhangs und die Handlungen oder Unterlassungen von diesen Drittparteien verantwortlich bleiben. Jeder unbefugte Gebrauch von Support Services nur für einige, nicht aber für die Gesamtzahl der Einheiten Linux Software, die der Kunde einsetzt, installiert, verwendet oder ausführt, (b) Bereitstellung von Software-Zugang oder Software-Maintenance an Drittparteien, (c) Gebrauch von Support Services in Verbindung mit einer Neudistribution von Software, oder (e) Gebrauch von Support Services für Support oder Wartung von ATIX-fremden Software Produkten. Im Sinne dieses Abschnitts gelten auch Versionen oder Kopien als Software, von denen das/die ATIX-Markenzeichen und/oder -Logo(s) entfernt wurden.

Unabhängig davon, ob der Kunde Support Services in Form von flexiblen Kontingenten oder in Form von Support-Verträgen erwirbt, hängt die Reaktionszeit von der Severity-Stufe ab. Die Klassifizierung der Tickets in die Severity-Stufen erfolgt durch ATIX. Unter Reaktionszeit ist der Zeitraum in die die Support-Anfrage bei ATIX eintrifft und durch ATIX eine erstmalige Reaktion auf die Support-Anfrage zu verstehen.

Anfangsdatum der Flexiblen Supportmodelle

Diese beginnen am Tag an dem der Kunde diese erwirbt, es sei denn in der Angebotsannahme wurden andere Vereinbarungen getroffen.

6. Datenschutz bei der Nutzung der Webangebote der ATIX AG („Google Analytics“)

Die Webangebote der ATIX AG (z.B. aber nicht ausschliesslich: www.atix.de, www.docs.orcharhino.de.com.org) benutzen Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google“). Für jede dieser Webseiten gilt:

Google Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert.

Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Website, wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt.

Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen.

Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können.

Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das

unter dem folgenden Link (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>) verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren.

Sie können die Erfassung durch Google Analytics verhindern, indem Sie - falls auf der jeweiligen Website vorhanden - auf den Link „Google Analytics deaktivieren“ klicken. Es wird ein Opt-Out-Cookie gesetzt, dass die zukünftige Erfassung Ihrer Daten beim Besuch dieser Website verhindert.

Nähere Informationen zu Nutzungsbedingungen und Datenschutz finden Sie unter <http://www.google.com/analytics/terms/de.html> bzw. unter <https://www.google.de/intl/de/policies/>. Wir weisen Sie darauf hin, dass auf dieser Website Google Analytics um den Code „anonymizelp“ erweitert wurde, um eine anonymisierte Erfassung von IP-Adressen (sog. IP-Masking) zu gewährleisten.
