

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

I. Vertragsgegenstand

§ 1 Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) regeln die Bereitstellung und Nutzung des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts durch die GESELLSCHAFT. Der KUNDE erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf ein ATOSS-Produkt, welches auf einem Server von Anbieter/Dritter gehostet und betrieben wird, mittels Client und Telekommunikation zuzugreifen und die Funktionalitäten des ATOSS-Produkts, wie in diesen AGB und dem Einzelvertrag weiter beschrieben, zu nutzen. Das Referenzhandbuch, die Anwenderhandbücher und die technischen Dokumentationen zum betreffenden ATOSS-Produkt (nachfolgend "DOKUMENTATION" genannt) werden dem KUNDEN elektronisch zur Verfügung gestellt.

Ein Einzelvertrag kommt durch Auftragsbestätigung oder durch Unterzeichnung eines Vertrages über Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten durch den KUNDEN und die GESELLSCHAFT zustande. Der Einzelvertrag setzt sich aus dem Hauptdokument, diesen AGB sowie dem Annex (Leistungsbeschreibung) zu diesen AGB zusammen.

II. LEISTUNGEN

§ 2 Umfang der Leistungen

Im Rahmen von Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten erbringt die GESELLSCHAFT folgende Leistungen („**LEISTUNGEN**“):

- Hosting und Betrieb des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts und der erforderlichen Datenbank zur Nutzung durch den KUNDEN im jeweils aktuellen Release-Stand („**BETRIEBSLEISTUNGEN**“);
- Überlassung des CLIENTS zum Zugriff auf das ATOSS-Produkt;
- Pflege und Hotline in Zusammenhang mit der Nutzung des ATOSS-Produkts.

III. Nutzungsrechte am LIZENZMATERIAL

§ 3 Nutzungsrecht

1. Nutzung des ATOSS-Produkts

Das ATOSS-Produkt („**ATOSS-Produkt**“) und die Art und Anzahl der Vertragsleistungen sind im jeweiligen Hauptdokument des Einzelvertrages abschließend bestimmt. Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht, auf das ATOSS-Produkt mittels Telekommunikation (i) über eine sonstige lokal installierte Softwareapplikation („**CLIENT**“) und/oder (ii) in Abhängigkeit vom Funktionsumfang des jeweiligen Moduls oder des Anwendungsszenarios gemäß der DOKUMENTATION über einen Browser („**BROWSER**“) oder Smartphone- bzw. Tablet-Applikationen, welche über einen Drittanbieter (z.B. Apple Appstore, etc.) zu lizenzieren sind („**APP**“) (das ATOSS-Produkt, der CLIENT und die DOKUMENTATION zusammen das „**LIZENZMATERIAL**“), zuzugreifen und die Funktionalitäten des ATOSS-Produkts gemäß dem Einzelvertrag und im jeweils aktuellen Release über die hergestellte Verbindung für interne Zwecke zu nutzen.

2. Nutzung der CLIENT-SOFTWARE

Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht zur Nutzung des zur Verfügung gestellten CLIENTS im Objektcode im für die Nutzung des ATOSS-Produkts erforderlichen Umfang für

interne Zwecke. Nutzung des CLIENTS meint jedes ganze oder teilweise Kopieren (Einspeichern) und Laufenlassen des maschinenlesbaren CLIENTS auf einem den Systemvoraussetzungen entsprechenden Endgerät zum Zweck der Herstellung einer Verbindung zum und Nutzung des ATOSS-Produkts durch den KUNDEN. Das Nutzungsrecht erstreckt sich auch auf Updates und neue Releases des CLIENTS und den erforderlichen Gebrauch der zum LIZENZMATERIAL gehörigen DOKUMENTATION in der jeweils aktuellen Fassung. Der KUNDE ist nur im Rahmen der zwingenden Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Systemen berechtigt, den maschinenlesbaren CLIENT zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität mit anderen Programmen herzustellen und soweit die GESELLSCHAFT dem KUNDEN die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

3. Lizenzmodelle

Die Lizenzierung des LIZENZMATERIALS erfolgt einheitlich auf der Basis unterschiedlicher Lizenzmodelle, die nachfolgend beschrieben sind. Dem Einzelvertrag ist das jeweils vereinbarte Lizenzmodell je Produkt oder Modul zu entnehmen.

a) *Mitarbeiterstammsatzbasierendes Lizenzmodell*: Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis von Mitarbeiterstammsätzen, so ist die Nutzung auf eine bestimmte Anzahl von Mitarbeiterstammsätzen beschränkt. Der Begriff „*Mitarbeiterstammsatz*“ bezeichnet die in der dem ATOSS-Produkt zugeordneten Datenbank angelegten Stammsätze. Der Begriff „*Aktive Mitarbeiterstammsätze*“ bezeichnet hierbei lediglich die in der Datenbank hinterlegten Stammsätze in Bezug auf Mitarbeiter, die zum jeweiligen Zeitpunkt in einem Arbeitsverhältnis zum KUNDEN stehen oder für diesen Dienstleistungen als Mitarbeiter anderer Unternehmen erbringen und einem eigenen Stammsatz in der Datenbank zugeordnet sind. Der Begriff „*Inaktive Mitarbeiterstammsätze*“ bezeichnet die in der Datenbank hinterlegten Stammsätze in Bezug auf bereits ausgeschiedene Mitarbeiter, deren Daten zum Zwecke der Archivierung oder zur Erstellung von Langzeitanalysen durch den KUNDEN weitergeführt werden. In Bezug auf die Daten aus Inaktiven Mitarbeiterstammsätzen bestehen lediglich Lese-rechte und insbesondere ist keine Änderung dieser Daten zulässig.

b) *Nutzerbasierendes Lizenzmodell (Named User)*: Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis von bestimmten Nutzern (Named User), so ist die Nutzung auf die benannten Nutzer beschränkt. Der KUNDE ist in diesem Fall zur Nutzung des LIZENZMATERIALS beschränkt auf die bezeichnete Anzahl von Nutzern berechtigt, die zur Nutzung des jeweiligen Moduls freigegeben sind. Die namentlich bezeichneten Nutzer können jederzeit gelöscht und durch eine entsprechende Anzahl Nutzer ersetzt werden, die für das jeweilige Modul freizugeben sind. Ein namentlich bezeichneter Nutzer ist zur Weitergabe oder Überlassung seiner Zugangsdaten zum ATOSS-Produkt nicht berechtigt. Die Zugangsdaten sind vom jeweiligen bezeichneten Nutzer vertraulich zu behandeln. Der KUNDE hat die Berechtigten hierauf hinzuweisen.

c) *Concurrent User Lizenzen*: Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis einer bestimmten Anzahl von zeitgleichen Nutzern (Concurrent User), so ist die Nutzung auf diese bestimmte Anzahl von Nutzern beschränkt. Der KUNDE ist in diesem Fall lediglich zur Nutzung des Lizenzmaterials durch zeitgleichen Zugriff der bestimmten Anzahl von Nutzern (Concurrent User) berechtigt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

d) *Terminalbasierendes Lizenzmodell:* Erfolgt die Lizenzierung auf Basis der Anbindung einer bestimmten Anzahl von Erfassungsterminals oder sonstiger Hardware, so ist die Nutzung auf diese bestimmte Anzahl von externen Hardwarevorrichtungen beschränkt, an die das Produkt oder Modul angebunden ist.

e) *Sonstige Lizenzmodelle:* Sonstige Lizenzmodelle bedürfen der Beschreibung und individuellen Vereinbarung im Einzelvertrag.

4. Weitere Nutzungsbeschränkungen

Das Nutzungsrecht am LIZENZMATERIAL unterliegt den nachfolgenden weiteren Beschränkungen:

- Der KUNDE ist nicht berechtigt, das LIZENZMATERIAL über die nach Maßgabe des Einzelvertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Die Nutzung des LIZENZMATERIALS ist beschränkt auf die Unterstützung des internen Geschäftsbetriebs des KUNDEN und der mit ihm verbundenen Konzernunternehmen. Die Nutzung zum Zwecke der Unterstützung des Geschäftsbetriebs eines Dritten bedarf einer gesonderten Vereinbarung.
- Der KUNDE darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die GESELLSCHAFT
 - a) keine Unterlizenzen erteilen,
 - b) das LIZENZMATERIAL nicht an Dritte unterlizenzieren, verleihen oder in sonstiger Weise zum Gebrauch überlassen oder für Zwecke Dritter benutzen oder Dritte benutzen lassen, oder
 - b) das LIZENZMATERIAL nicht dazu verwenden, eigenständige Programme zu entwickeln.

§ 4 Sicherung der Rechte am LIZENZMATERIAL

Alle Rechte am LIZENZMATERIAL einschließlich aller vom KUNDEN hergestellten, vollständigen oder teilweisen Kopien des überlassenen maschinenlesbaren CLIENTS oder der DOKUMENTATION, auch wenn es bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit anderen Programmen verbunden wurde, bleiben bei der GESELLSCHAFT. Der KUNDE verpflichtet sich, das LIZENZMATERIAL einschließlich Kopien jeder Art nicht Dritten (einschließlich anderen Lizenznehmern des betreffenden Programms) zugänglich zu machen. Dies gilt auch für den Fall einer vollständigen oder teilweisen Veräußerung oder Auflösung des Unternehmens des KUNDEN. Als Dritte gelten nicht Mitarbeiter des KUNDEN und der GESELLSCHAFT sowie andere Personen, solange sie sich zur vertragsgemäßen Nutzung des LIZENZMATERIALS für den KUNDEN bei ihm aufhalten.

§ 5 Verfügbarkeit der CLIENTS/Systemanforderungen

1. Verfügbarkeit des CLIENTS

Die GESELLSCHAFT wird den berechtigten Nutzern, gegebenenfalls unter Vorgabe bestimmter Anforderungen an ihre Zugangsberechtigung, den jeweiligen CLIENT zum Download zur Verfügung stellen. Der KUNDE ist für die ordnungsgemäße Installation und Einrichtung des CLIENTS verantwortlich. Installation und Einrichtung des CLIENTS werden von der GESELLSCHAFT nach gesonderter Vereinbarung erbracht. Hierfür gelten die gesonderten AGB Dienst- und Werkleistung der GESELLSCHAFT (abrufbar über die Website www.atoss.com).

2. Systemanforderungen beim KUNDEN

Die Systemanforderungen für den KUNDEN-seitigen Einsatz des LIZENZMATERIALS und die Nutzung der LEISTUNGEN

sind in der dem KUNDEN zur Verfügung gestellten Systemfreigabeliste beschrieben und durch den KUNDEN sicherzustellen. Beratungs- oder Hinweispflichten der GESELLSCHAFT für etwaig erforderliche Lizenzierungen bei Dritten bestehen nicht. Die Prüfung der Lizenzierungspflicht zur Sicherstellung der Systemanforderungen liegt in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN. Die Systemanforderungen können sich bei zukünftigen Releases des LIZENZMATERIALS ändern. Die GESELLSCHAFT wird mit Ankündigung eines Releasewechsels (3 Monate im Voraus) über die dann gültigen Systemanforderungen informieren und diese zur Verfügung stellen.

Die aktualisierte Systemfreigabeliste steht dem KUNDEN im Übrigen bei jedem Update des CLIENTS (vgl. § 7 Ziff. 2) zum Download zur Verfügung. Alternativ kann der KUNDE die aktualisierte Systemfreigabeliste jederzeit bei der GESELLSCHAFT anfordern. Der Zugriff auf das ATOSS-Produkt erfolgt mittels Telekommunikation. Voraussetzungen für die Nutzung des ATOSS-Produkts sind insbesondere:

- APPS, BROWSER und / oder CLIENT in der zum Server-seitigen Release-Stand kompatiblen Release-Version), und
- Zum Betrieb des CLIENTS benötigte Infrastruktur (Hardware, Netzwerk und Internetzugang, Software) entsprechend den jeweils von der GESELLSCHAFT publizierten Systemvoraussetzungen für die zum serverseitigen Release-Stand kompatible Release-Version

Weitere Details hierzu regelt die Systemfreigabeliste, die integraler Bestandteil des Einzelvertrages ist. Die GESELLSCHAFT ist weder für die Inbetriebnahme noch die Administration der Systemanforderungen verantwortlich. Dementsprechend ist der KUNDE für die Installation und die Administration und die Funktionsweise der Systemanforderungen sowie die Installation und den Betrieb des CLIENTS verantwortlich. Das Einspielen von manuellen Patches und Updates beim CLIENT und lokale Datensicherung etc. fallen in den Verantwortungsbereich des KUNDEN.

IV. BETRIEBSLEISTUNGEN

§ 6 Nutzerprofile

1. Allgemein

Die von der GESELLSCHAFT zu erbringenden BETRIEBSLEISTUNGEN sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt.

2. Nutzerprofile für Administratoren des ATOSS-Produktes
Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN für bis zu drei (3) benannte Mitarbeiter (die „**BERECHTIGTEN NUTZER**“) einen administrativen Zugang zum ATOSS-Produkt über den CLIENT zur Verfügung („**NUTZERPROFIL**“). Die GESELLSCHAFT wird den BERECHTIGTEN NUTZERN mit Bereitstellung der BETRIEBSLEISTUNGEN für die BERECHTIGTEN NUTZER eine Nutzungs- und Zugangsberechtigung, bestehend aus der User ID und einem Passwort („**ZUGANGSBERECHTIGUNG**“) zur Verfügung stellen. Einzelheiten sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt. Die Einrichtung weiterer ZUGANGSBERECHTIGUNGEN mit abgestuften Berechtigungsprofilen für die einzelnen Endnutzer des LIZENZMATERIALS erfolgt durch die BERECHTIGTEN NUTZER.

§ 7 Pflegeleistungen

1. Releases

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

Die GESELLSCHAFT betreibt im Rahmen des Einzelvertrages nur das jeweils aktuelle Release des ATOSS-Produkts. Insbesondere werden keine abgekündigten Releases betrieben oder supported. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN rechtzeitig vor einem Release-Wechsel über das hierfür erforderliche Wartungsfenster informieren. Neue Releases sind neue Versionen des ATOSS-Produkts, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen enthalten. In den neuen Releases werden zudem die seit Verfügbarkeit des vorhergehenden Releases in Kraft getretenen arbeitszeitgesetzlichen Neuerungen (österreichisches Recht) berücksichtigt. Zusammen mit den neuen Releases wird dem KUNDEN zudem in elektronischer Form eine aktualisierte DOKUMENTATION zu den Release-Wechseln zur Verfügung gestellt.

2. Updates des CLIENTS

Die GESELLSCHAFT informiert den KUNDEN über neue Versionen des CLIENTS, die sie dem KUNDEN zum Download zur Verfügung stellt. Jedenfalls zu jedem neuen Release stellt die GESELLSCHAFT einen mit dem neuen Release kompatiblen CLIENT zur Verfügung.

3. Eingriffe des KUNDEN

Die Pflicht der GESELLSCHAFT zur Fehlerbehebung am LIZENZMATERIAL besteht nicht, wenn der KUNDE oder Dritte am LIZENZMATERIAL oder dessen Umgebung Veränderungen vornehmen, die für den Fehler ursächlich sind. Die Pflicht der GESELLSCHAFT zur Fehlerbehebung am LIZENZMATERIAL besteht auch dann nicht, wenn der KUNDE nicht den zum aktuellen Release kompatiblen CLIENT verwendet.

V. Hotline

§ 8 Hotlinebetrieb

Im Zusammenhang mit der Nutzung der LEISTUNGEN stellt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN und dessen BERECHTIGTEN NUTZERN eine Hotline (Telefon oder E-Mail) zur Verfügung. Details zu dieser Hotline sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt.

VI. Mitwirkung des KUNDEN

§ 9 Unterstützungsleistungen und Pflichten des KUNDEN; Freistellung

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der LEISTUNGEN insbesondere durch die nachfolgenden Maßnahmen unterstützen:

a) Wird vom KUNDEN ein Fehler des LIZENZMATERIALS festgestellt, so ist dieser Fehler mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuelle Dumps, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der übermittelten Informationen.

b) Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Stellvertreter, über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Level Support für die Nutzer der Programme beim KUNDEN sicherstellen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.

c) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für die Nutzung der LEISTUNGEN der GESELLSCHAFT eingehalten werden.

d) Der KUNDE hat dafür zu sorgen, dass die ihm bzw. den BERECHTIGTEN NUTZERN zugeordneten ZUGANGSBERECHTIGUNGEN, das Netzwerk des KUNDEN und sonstige IT in den KUNDEN-Lokationen vor dem unberechtigten Zugriff durch Dritte geschützt sind. Der KUNDE hat dafür zu sorgen, dass die ZUGANGSBERECHTIGUNGEN nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben werden und das Passwort regelmäßig, mindestens einmal in sechs Monaten geändert wird.

e) Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der LEISTUNGEN durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der LEISTUNGEN verbunden sind. Erkennt der KUNDE oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der GESELLSCHAFT;

f) Der KUNDE ist für die Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstige Maßnahmen zum Customizing des ATOSS-Produktes („EINRICHTUNG“) verantwortlich. Die EINRICHTUNG kann von der GESELLSCHAFT nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.

VII. SERVICE LEVEL, Mängelrechte, Haftung

§ 10 Service Level ATOSS-Produkt; Hotline

1. Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNGEN

Die Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNGEN beträgt mindestens neunundneunzigkommafünfundzig Prozent (99,50%) im Jahresmittel für die ATOSS Cloud Solution bzw. neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) im Jahresmittel für die ATOSS Cloud Solution Light („VERFÜGBARKEIT“). Die Verfügbarkeit bezüglich der BETRIEBSLEISTUNGEN bezieht sich ausschließlich auf die von der GESELLSCHAFT am Übergabepunkt des Servers geschuldete Qualität des ATOSS-Produkts, wie in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) beschrieben. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum KUNDEN und/oder im Bereich der IT-Anlage des KUNDEN selbst liegen im Verantwortungsbereich des KUNDEN.

2. Mali

Im Falle einer von der GESELLSCHAFT verschuldeten Unterschreitung der VERFÜGBARKEIT im Bemessungszeitraum ist die GESELLSCHAFT verpflichtet, dem KUNDEN die in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) vereinbarte Vertragsstrafe (Malus) bis zu einer Gesamthöhe von maximal 15 % der Vergütung pro Kalendermonat zu zahlen. Details zu den Service Level und Mali im Fall der Nichteinhaltung von Service Level sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt. Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ist die GESELLSCHAFT neben der Zahlung von Mali im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkungen zum Ersatz eines weitergehenden Schadens verpflichtet. Von der GESELLSCHAFT gezahlte Vertragsstrafen werden auf etwaig bestehende Schadensersatzansprüche angerechnet.

3. Reaktionszeiten der Hotline

Die Service Level (Reaktionszeiten) der Hotline sind nach Fehlerkategorie abgestuft und in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) beschrieben.

4. Meldung von Nichtverfügbarkeit

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

Der KUNDE hat eine Nichteinhaltung von Service Level unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Service-Level-Verletzung und ihrer Ursachen erleichtern. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung der Nichteinhaltung von Service Level unterstützen.

§11 Mängelrechte CLIENT und DOKUMENTATION

1. Allgemein

Die GESELLSCHAFT leistet während der Vertragsdauer dafür Gewähr, dass der CLIENT die in der DOKUMENTATION beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn sie entsprechend der DOKUMENTATION und vertragsgemäß eingesetzt werden.

2. Virenfreiheit

Die GESELLSCHAFT erklärt, dass sie keine Kenntnis von Viren im gelieferten CLIENT und in der DOKUMENTATION hat. Die GESELLSCHAFT prüft CLIENT und DOKUMENTATION mit allgemein verfügbaren, jeweils dem Stand der Technik entsprechenden aktuellen Virenskannern darauf, ob der CLIENT und die DOKUMENTATION Viren oder andere Schadsoftware enthalten. Die GESELLSCHAFT übernimmt keine darüber hinausgehende Gewähr dafür, dass der gelieferte CLIENT und die DOKUMENTATION frei von Viren sind.

3. Mängelhaftung für CLIENT und DOKUMENTATION

Dem KUNDEN stehen bezüglich des CLIENTS und der DOKUMENTATION die gesetzlichen Mängelansprüche mit folgender Maßgabe zu: Die Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf den CLIENT oder die DOKUMENTATION, die der KUNDE ändert, und auch nicht auf den CLIENT, den der KUNDE nicht in der in der DOKUMENTATION beschriebenen Systemumgebung einsetzt, es sei denn der KUNDE weist nach, dass dies nicht für den Mangel ursächlich war. Voraussetzung für Mängelansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der KUNDE hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die GESELLSCHAFT ist nach ordnungsgemäßer Meldung zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Mangels oder durch Lieferung (Download) eines mangelfreien CLIENTS oder einer mangelfreien DOKUMENTATION berechtigt. Soweit technisch möglich, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, die fehlerbereinigte Version an Stelle der Übersendung eines Datenträgers auch zum Download durch den KUNDEN bereitzustellen. Schlägt die Nacherfüllung nach zweimaligem Ablauf einer angemessenen Frist fehl bzw. gelingt es der GESELLSCHAFT innerhalb angemessener Zeit nicht, eine erhebliche Abweichung von der Standardfunktionalität gemäß DOKUMENTATION zu beseitigen oder so zu umgehen, dass das Programm für den KUNDEN im Wesentlichen einsatzfähig wird, so kann dieser den Vertrag außerordentlich kündigen oder Minderung der Vergütung verlangen und – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – neben Kündigung oder Minderung auch Schadensersatz verlangen. Weitergehende Mängelansprüche sind ausgeschlossen.

4. Ausschließlichkeit

Die Rechte des KUNDEN im Falle nicht vertragsgemäßer Erbringung der LEISTUNGEN richten sich ausschließlich nach den Regelungen in § 10 dieser AGB (Service Level) sowie in diesem § 11 dieser AGB. Darüber hinaus gehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die nach § 12 der AGB beschränkte Schadensersatzhaftung sowie die Freistellung des KUNDEN

durch die GESELLSCHAFT nach § 17 dieser AGB bleiben hiervon unberührt.

§ 12 Haftung

1. Unbeschränkte Haftung

Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.

2. Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die gesetzliche Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch war. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT in diesen Fällen unabhängig vom Rechtsgrund in jedem Fall auf € 25.000,- begrenzt.

3. Haftungsausschluss

Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten. § 17 dieser AGB (Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter) bleibt hiervon unberührt. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der GESELLSCHAFT in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

4. Höhere Gewalt

Für Ereignisse höherer Gewalt, die der GESELLSCHAFT die vertraglichen Leistungen wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.

VIII. Sonstige Bestimmungen

§ 13 Laufzeit und Kündigung

1. Erstlaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit („ERSTLAUFZEIT“) des Einzelvertrages ist einzelvertraglich geregelt, sie beträgt jedoch mindestens 48 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die monatlichen Nutzungsgebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungszeitraums, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Nach Ende der ERSTLAUFZEIT verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, wenn der Einzelvertrag nicht unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweils laufenden Vertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien ordentlich gekündigt wird.

2. Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

a) In Bezug auf das Modul ATOSS Mobile Workforce Management ist für beide Parteien ein wichtiger Grund gegeben, wenn alle zur Nutzung des Moduls verfügbaren APPs dauerhaft nicht mehr zur Lizenzierung bzw. zur weiteren Nutzung zur Verfügung stehen (z.B. Einstellung des gesamten Applikations-Dienstes durch die Drittanbieter).

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

b) Für den KUNDEN besteht zum Beispiel dann ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung, wenn die GESELLSCHAFT den in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelten Service Level des ATOSS-Produktes im Jahresmittel eines Jahres um mehr als 5%-Punkte verfehlt.

c) Für die GESELLSCHAFT besteht zum Beispiel dann ein wichtiger Grund, wenn der KUNDE (i) für drei (3) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder (ii) in einem Zeitraum, der sich über mehr als drei (3) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der die Vergütung für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug ist. In diesem Fall ist die GESELLSCHAFT berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

3. Pflichten bei Vertragsbeendigung

Mit Vertragsbeendigung wird der Zugang des KUNDEN zu den BETRIEBSLEISTUNGEN und zur Hotline gesperrt. Der KUNDE ist verpflichtet, innerhalb von drei (3) Werktagen nach Vertragsbeendigung die Originale sowie alle Kopien und Teilkopien der CLIENTS, alle Bestandteile der DOKUMENTATION und alle sonstigen nach diesem Vertrag überlassenen Unterlagen und Informationen an die GESELLSCHAFT herauszugeben oder unwiderruflich zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der GESELLSCHAFT die Löschung an Eides Statt zu versichern. Sofern für den KUNDEN aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Aufbewahrung bestimmter Unterlagen zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

4. Schriftform

Jede Kündigung des Einzelvertrages bedarf der Schriftform (Email nicht ausreichend).

5. Wind Down/Exit

Kündigt die GESELLSCHAFT den Einzelvertrag wegen Nichtzahlung der Vergütung, kann der KUNDE die weitere Erbringung der Leistungen für die Dauer von bis zu zwei Monaten ab Zugang der Kündigung verlangen, wenn er die noch ausstehende Vergütung sowie die Vergütung für den gesamten Zeitraum im Voraus erbringt.

§ 14 Vergütung, Zahlungsmodalitäten

1. Vergütung für LEISTUNGEN

Die Vergütung für die LEISTUNGEN erfolgt ab Vertragsbeginn im Rahmen einer monatlichen Nutzungsgebühr. Diese ist vom KUNDEN in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen und fällig. Liegen Vertragsbeginn oder –ende in einem laufenden Monat, wird der jeweilige Monat nur anteilig in Rechnung gestellt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Vergütung anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherpreisindex für Österreich oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

2. Nach § 10 dieser AGB (Service Level) von der GESELLSCHAFT zu zahlende Mali verrechnet die GESELLSCHAFT mit der Rechnung des nächsten Monats nach Festlegung des relevanten Jahresmittels. Bei Vertragsende werden noch nicht verrechnete Mali in einer Endrechnung verrechnet und gegebenenfalls ausgezahlt.

3. Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen oder Vereinbarungen über die Nutzung zusätzlicher Module abschließt, erhöht

sich die Vergütung auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

4. Das Auftreten von Fehlern oder die Nichteinhaltung von Service Level berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Die GESELLSCHAFT schuldet die Erreichung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§ 15 Datenschutz

Der KUNDE wird im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung und des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes und/oder im Sinne des jeweils einschlägigen Datenschutzgesetzes des Landes, in dem der KUNDE seinen Sitz hat, an die GESELLSCHAFT übertragen oder der GESELLSCHAFT anderweitig Zugriff auf personenbezogene Daten ermöglichen. Der KUNDE ist Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts. Die GESELLSCHAFT ist Auftragsverarbeiter und wird nur im Rahmen der Weisungen des KUNDEN tätig. Details hierzu vereinbaren die Parteien in einer separaten Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

§ 16 Vertraulichkeit

Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

§ 17 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter

Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch vertragsgemäß genutztes LIZENZMATERIAL hergeleitet werden, und dem KUNDEN gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge im Rahmen von § 12 (Haftung) übernehmen, sofern der KUNDE die GESELLSCHAFT von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und der GESELLSCHAFT alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder zu erwarten, kann die GESELLSCHAFT auf ihre Kosten das LIZENZMATERIAL ändern oder austauschen. Ist dies oder die Erwirkung eines Nutzungsrechts mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede der Vertragsparteien das betreffende LIZENZMATERIAL fristlos kündigen. In diesem Fall haftet die GESELLSCHAFT dem KUNDEN für den ihm durch die Kündigung entstehenden unmittelbaren Schaden nach Maßgabe des § 12 (Haftung). Die GESELLSCHAFT haftet in keiner Weise, falls Ansprüche eines Dritten darauf beruhen, dass das LIZENZMATERIAL nicht in einer gültigen, unveränderten Version oder zusammen mit nicht von der GESELLSCHAFT gelieferten Programmen unter anderen als den vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen (einschließlich etwaig erforderlicher Lizenzierungen bei Dritten) genutzt wurde.

§ 18 Nutzungsuntersagung

Die GESELLSCHAFT ist bei Vorliegen eines besonderen Grundes berechtigt, dem KUNDEN die Nutzung des LIZENZMATERIALS oder der BETRIEBSLEISTUNGEN zu untersagen. Wich-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

tige Gründe stellen insbesondere die Folgenden dar: (a) Verstoß gegen die Regelungen zum Nutzungsrecht nach Maßgabe des § 3 dieser AGB (Nutzungsrechte) und fruchtloser Ablauf einer Frist von zehn (10) Tagen nach Abmahnung; (b) Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des KUNDEN oder (c) Verzug der Zahlungen in Höhe von zwei (2) Monatsraten. Die GESELLSCHAFT wird bei Nachweis über die Beseitigung dieses besonderen Grundes die Nutzung des LIZENZMATERIALS wieder freischalten.

§ 19 Prüfrecht

Der KUNDE räumt der GESELLSCHAFT das Recht zur Überprüfung der Einhaltung der Vertragsbedingungen durch objektiv geeignete technische Maßnahmen ein. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT bei der Überprüfung im erforderlichen Umfang unterstützen und dafür Sorge tragen, dass die Überprüfung ungehindert durchgeführt werden kann. Jede Überprüfung sowie die genaue Maßnahme ist von ATOSS mindestens fünf (5) Werktagen zuvor anzuzeigen. Sollte sich bei der Überprüfung eine Lizenzverletzung ergeben, so sind die Kosten der Prüfung durch den KUNDEN zu tragen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen des Einzelvertrages verpflichtet sich der KUNDE zur Nachzahlung allfälliger Nutzungsgebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

§ 20 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

1. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung.
2. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung dessen Kollisionsnormen oder des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen.
3. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist München.

§ 21 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

Annex – Leistungsbeschreibung

Dieser Annex ist integraler Bestandteil der AGB. In diesem Annex GROSSGESCHRIBENE Begriffe haben die in den AGB oder dem Einzelvertrag zugewiesene Bedeutung, wenn in diesem Annex nicht ausdrücklich eine andere Definition vereinbart ist.

Allgemein

Die Leistungen Hosting und Betrieb von ATOSS-PRODUKTEN beinhalten zum einen die Bereitstellung der gesamten für den serverseitigen Betrieb der Applikation (entsprechend Produktbeschreibung) nötigen IT-Infrastruktur im Rechenzentrum mit den dazugehörigen Service-Leistungen, zum anderen den technischen Betrieb der Applikation gemäß Produktbeschreibung mit den dazugehörigen Service-Leistungen. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig vom vereinbarten Produkt und kann der tabellarischen Übersicht unter Ziff. III. entnommen werden.

Der Zugriff des KUNDEN auf die Applikation erfolgt ausschließlich über verschiedene CLIENTS, APPs oder einen BROWSER.

Insbesondere hat der KUNDE keinen direkten Zugriff auf die Datenbank sowie den/die Applikationsserver. Für Schnittstellen und diverse Anforderungen kann ein schreibender/lesender Zugriff auf definierte Verzeichnisse eingerichtet werden.

Die CLIENTS, BROWSER und APPS sowie die Terminals und sonstigen Erfassungsgeräte einschließlich eventuell zu deren Betrieb erforderlicher Software werden vom KUNDEN betrieben. Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN den benötigten CLIENT im vertraglich vereinbarten Umfang zur Verfügung. Die APPS kann der KUNDE über App-Stores oder Downloads von Websites erhalten; BROWSER sind über Drittanbieter zu lizenzieren.

I. BEREITSTELLUNGSLEISTUNGEN HOSTING – IT-Infrastruktur

Bereitstellung der gesamten für den **serverseitigen** Betrieb des ATOSS-PRODUKTES nötigen IT-Infrastruktur im Rechenzentrum. Die Auswahl der geeigneten Infrastruktur, insbesondere das Sizing der Applikationsserver und der Datenbank erfolgt auf Basis eines von der GESELLSCHAFT auf Grundlage der Lizenzierungs- und Nutzungsdaten erstellten Lastprofils, das dem KUNDEN vor Vertragsschluss von der GESELLSCHAFT übermittelt wird.

- Bereitstellung der zum Betrieb nötigen Applikations- und Datenbankserver
- Bereitstellung einer geeigneten serverseitigen Netzwerkinfrastruktur (Firewall, Router)
- Bereitstellung eines Zugangspunktes. Dies setzt eine entsprechende Internetanbindung sowie bei VPN-Verbindung (Side to Side) einen VPN-fähigen Router des KUNDEN voraus.
- Bereitstellung einer Back-up-Infrastruktur, sowie
- Sämtliche für den Betrieb der Infrastruktur nötigen Lizenzen (z.B. Betriebssystem, Datenbank Management System, Backupsoftware, ...).

II. BETRIEBSLEISTUNGEN - Überblick

Die GESELLSCHAFT erbringt die folgenden BETRIEBSLEISTUNGEN:

- Installation und technische Basiskonfiguration des ATOSS-PRODUKTES; Release-Wechsel des ATOSS-PRODUKTES;
- Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte Releases) des ATOSS-PRODUKTES;
- Datensicherung gemäß abgestimmter Verfahren
- Überwachung des ATOSS-PRODUKTES im Regelbetrieb;
- Einspielen von Updates und Patches des Betriebssystems und des Datenbank Management Systems;
- Einspielen von Updates sowie Patches aller übrigen serverseitigen Systemkomponenten (z.B. Firewall, Router);
- Administration von Betriebssystem, Datenbank Management System, zugehörigen User- und Zugriffsrechten, Firewall-Konfiguration, und
- Überwachung der Systemumgebung ab Übergabepunkt.

III. DETAILIERTE BESCHREIBUNG DER SERVICE-LEISTUNGEN BETREFFEND DIE APPLIKATIONSSOFTWARE:

Leistungsumfang	ATOSS Cloud Solution	ATOSS Cloud Solution Light
Produktivsystem		
➤ Verfügbarkeit der Applikation	99,5%	99,0%
➤ Datensicherung	✓	✓
➤ Überwachung der Verfügbarkeit	✓	✓
➤ Applikationslog-Analyse	✓	-
➤ Maximal 1 Release-Wechsel pro Jahr (für das Produkt ATOSS Time Control Major oder Minor Releases, für alle anderen Produkte nur Major Releases)	✓	✓
➤ Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte Releases)	✓	✓
Testsystem		
➤ Installation und Betrieb	✓	-
➤ Maximal 1 Release-Wechsel pro Jahr (für das Produkt ATOSS Time Control Major oder Minor Releases, für alle anderen Produkte nur Major Releases)	✓	-
➤ Datenübernahme aus Produktivsystem vor Release-Wechsel	✓	-
➤ Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte Releases)	✓	-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

Der Begriff Major Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Vorkpunktrelease-nummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Minor Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Nachpunktrelease-nummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

Die GESELLSCHAFT wird den Kunden jeweils zwei (2) Monate vor dem nächsten anstehenden Release-Wechsel informieren.

Auf dem Testsystem wird ein aktueller Abzug der KUNDEN-Produktivdaten eingespielt (ohne kundenspezifische Scripte und Reports, soweit diese nicht im Standard überführbar sind) und der Release-Wechsel durchgeführt. Der KUNDE hat danach die Möglichkeit und die Verpflichtung, die Installation auf dem Testsystem innerhalb von vierzehn (14) Tagen zu testen ("TESTPERIODE"). Im Einzelfall können individuelle Vereinbarungen zur Umfang und Dauer von Testperioden getroffen werden.

Release-Wechsel im Produktivsystem erfolgen durch die GESELLSCHAFT nach Abschluss der TESTPERIODE durch den KUNDEN.

Insbesondere die folgenden Leistungen sind von der GESELLSCHAFT nicht zu erbringen:

- a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der DOKUMENTATION genutzt hat; und
- b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten, sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neue Produkte können von der GESELLSCHAFT nach Abschluss einer zusätzlichen Vereinbarung erbracht werden.

Die Datensicherung erfolgt gemäß abgestimmten Verfahren wie folgt:

- Sicherung Applikationsserver: 1 x kalenderwöchentlich "full", 6 x kalenderwöchentlich "inkrementell", 7 Tage Aufbewahrung ab Tag der Sicherung
- Sicherung Datenbank: 1 x kalenderwöchentlich "full", 6 x kalenderwöchentlich "inkrementell", 7 Tage Aufbewahrung ab Tag der Sicherung

Bis zu 50 GB Datenvolumen für Backups etc. des KUNDEN sind inklusive. Darüberhinausgehendes Datenvolumen wird zusätzlich zur monatlichen Nutzungsgebühr verrechnet.

IV. HOTLINE

1. Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN die Nutzung einer Hotline bei folgenden Fragen betreffend die LEISTUNGEN zur Verfügung:

- a) Meldung von Anwendungsfehlern
- b) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z.B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war.
- c) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.
- d) Fragen zum Betrieb des ATOSS-Produkts, zu dessen Bedienung oder Funktionen.

2. Die Hotline dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des LIZENZMATERIALS. Aufwände der Hotline für Probleme, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstanden sind (z.B. Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.), sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen.

Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Probleme, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung/Antworten zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

3. Die Hotline ist während der betreuten Betriebszeiten (s. Abschnitt „Service Level Agreements“) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder per Email zu erreichen.

4. Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- a) Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort; oder
- b) Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

V. SERVICE LEVEL AGREEMENT – ATOSS-PRODUKT

1. Die betreuten Betriebszeiten („Servicezeit“) des ATOSS-PRODUKTES (Produktivsystem) sind:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, – außer an bundeseinheitlichen Feiertagen (sofern der 24.12. und der 31.12. nicht auf einen Sa. oder So. fallen und somit ohnehin außerhalb der betreuten Betriebszeiten liegen, bezieht sich die betreute Betriebszeit an diesen Tagen auf den Zeitraum von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr).

2. Unbetreute Betriebszeiten des ATOSS-PRODUKTES (Produktivsystem) sind:

Montag bis Donnerstag jeweils zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr Folgetag; Freitag 18:00 Uhr bis Montag 08:00 Uhr sowie an bundeseinheitlichen Feiertagen. Tritt während der unbetreuten Betriebszeit eine Störung des Systems auf, erfolgt die Behandlung der Störung mit Beginn der betreuten Betriebszeit.

3. Die Berechnung der Verfügbarkeit ist wie folgt:

a) „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit (SL) und Nichtverfügbarkeit (NV) während der Systembetriebszeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Bemessungszeitraums, angegeben in Prozent.

b) Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der die GESELLSCHAFT vertragsgemäß in der Lage sein soll, das ATOSS-Produkt bereit zu stellen. Geschuldet ist zunächst die Servicezeit. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während der Servicezeit nicht mit zu berücksichtigen:

- (i) Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von der GESELLSCHAFT bereit zu stellenden Infrastruktur, Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von der GESELLSCHAFT verursacht

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

sind, Störungen oder sonstige Ereignisse, die auf Umständen höherer Gewalt beruhen;

(ii) Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten (siehe unten);

(iii) Störungen aufgrund von Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der GESELLSCHAFT betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder –störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie

(iv) Störungen aufgrund unsachgemäßer, vom Lastprofil abweichender oder die Systemressourcen übersteigender (*fair use*) Nutzung der LEISTUNGEN. Die Systemressourcen werden von den Parteien zu Beginn der Laufzeit auf Basis der Angaben im Lastprofil dimensioniert und gegebenenfalls durch Vertragsänderungen angepasst.

„Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der der KUNDE oder BE-RECHTIGTE NUTZER während der Systembetriebszeit nicht in der Lage ist, das ATOSS-PRODUKT (Produktivsystem) wegen eines Fehlers der Fehlerkategorie 1 (vgl. unten VII.2.) vertragsgemäß zu nutzen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden (ab der Ziffer 5 ist die vorstehende Nachkommazahl aufzurunden; bis zu der Ziffer 4 ist die vorstehende Nachkommazahl abzurunden).

c. Die geplanten Nichtverfügbarkeiten nach Unterziffer V. 3 (b) (iii) oben setzt sich zusammen aus regelmäßigen Wartungsfenstern und kurzfristig notwendig werdenden Wartungen.

4. Die Parteien vereinbaren folgende Wartungsfenster:

- Änderungen am Routineumfeld, Fehlerbehebungen und Release-Wechsel im Produktiv- und Testsystem sowie das Einspielen der Echt Daten aus dem Produktivsystem ins Testsystem erfolgen in Absprache mit dem KUNDEN tagsüber während der Servicezeit.
- Auf Wunsch des KUNDEN kann nach vorheriger Abstimmung mit der GESELLSCHAFT und gesonderter Beauftragung eine Umstellung auch außerhalb der Servicezeit durchgeführt werden. Dabei kommen ggf. Spät-, Nacht-, Sonntags- bzw. Feiertagszuschläge zur Anwendung.
- Kurzfristig notwendig werdende Wartungsfenster werden von der GESELLSCHAFT mit dem KUNDEN individuell vereinbart und von der GESELLSCHAFT während der Betriebsphase rechtzeitig angekündigt. Der KUNDE kann dem Wartungsfenster widersprechen. Wenn der KUNDE sicherheitsrelevanten Wartungsarbeiten widerspricht, sind die vereinbarten Service Level und Gewährleistungsrechte bis zum Abschluss der sicherheitsrelevanten Wartungsarbeiten ausgesetzt.

Kurzfristig notwendig werdende Wartungsfenster können beispielsweise sein:

- Notwendige Konfigurationsänderungen, die erst nach einem Neustart des Systems wirksam werden;
- Maßnahmen zur Fehlerprävention oder Behebung von Fehlern der Kategorie 1; oder

- Vom KUNDEN erwünschtes Einspielen von Patches / Updates zur Behebung von Fehlern der Kategorie 2 und 3 außerhalb eines Routine-Wartungsfensters.

Die GESELLSCHAFT wird sich mit dem vom KUNDEN benannten Systembetreuer telefonisch oder per Email in Verbindung setzen und die Wartungsmaßnahme innerhalb des situationsbezogen vereinbarten Zeitfensters durchführen.

VI. Service Level Agreement – Hotline

Reaktionszeiten der Hotline:

Die vereinbarte Reaktionszeit („VRZ“) während der Servicezeiten beträgt für Fehlerkategorie 1 maximal 1 Stunde, für Fehlerkategorie 2 maximal 2 Stunden und für Fehlerkategorie 3 maximal 4 Stunden.

Die Berechnung der Reaktionszeit ist wie folgt:

- Als Reaktionszeit pro Call („RZC“) gilt der Zeitraum zwischen Eingang einer Fehlermeldung („EF“) des KUNDEN durch einen BERECHTIGTEN NUTZER des KUNDEN bei der Hotline der GESELLSCHAFT und dem Zeitpunkt, zu dem eine Rückmeldung („RM“) der GESELLSCHAFT an den KUNDEN erfolgt, dass die Fehlermeldung eingegangen ist und mit der Behebung des Fehlers begonnen wird.
- Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicezeit (vgl. V.1. oben).
- Bei der Bestimmung von RZC sind die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während der Servicezeit nicht mit zu berücksichtigen:
 - Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von der GESELLSCHAFT bereit zu stellenden Infrastruktur, Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von der GESELLSCHAFT verursacht sind, Störungen oder sonstige Ereignisse, die auf Umständen höherer Gewalt beruhen und deshalb zu zeitlichen Verzögerungen beim Eingang einer Fehlermeldung des KUNDEN bei der GESELLSCHAFT und/oder dem Zeitpunkt, zu dem eine RM der GESELLSCHAFT an den KUNDEN erfolgt, führen; oder
 - bei Beeinträchtigungen der Informationsübertragung außerhalb des von der GESELLSCHAFT betriebenen Daten- oder Kommunikationsnetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder –störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.

VII. Mali

1. Für die Nicht-Einhaltung des Service Levels des ATOSS-Produktes gemäß Ziff. V. ist die GESELLSCHAFT gemäß AGB verpflichtet, Mali an den KUNDEN zu bezahlen. Die von der GESELLSCHAFT zu zahlenden Mali errechnen sich wie folgt:

Abweichung von der VERFÜGBARKEIT (im Jahresmittel)	Malus (Bezug: monatliche Nutzungsgebühr)
> 0,0 ≤ 0,5 Prozentpunkte	3%
> 0,5 ≤ 1,0 Prozentpunkte	4%
> 1,0 ≤ 1,5 Prozentpunkte	10%
> 1,5 ≤ 1,6 Prozentpunkte	11%
> 1,6 ≤ 1,7 Prozentpunkte	12%
> 1,7 ≤ 1,8 Prozentpunkte	13%

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

> 1,8 ≤ 1,9 Prozentpunkte	14%
> 1,9 Prozentpunkte	15% (Maximum)

2. Für die Bestimmung der Einhaltung der Service Level gelten folgende Fehlerkategorien:

- a) *Betriebsverhindernde Fehler* (Fehlerkategorie 1): schwere Fehler, z.B. Fehler, die dazu führen, dass das ATOSS-Produkt nicht genutzt werden kann; Fehler in zentralen Funktionen, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.
- b) *Betriebsbehindernde Fehler* (Fehlerkategorie 2): mittlere Fehler, z.B. Fehler in der Anwendung, die nicht zum Abbruch führen, nicht zu den anderen in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Fehlerkorrektur im nächsten Release nicht zumutbar ist. Der Mangel kann insbesondere nicht mit organisatorischen Mitteln in vertretbarem Umfang umgangen werden.
- c) *Sonstige Fehler* (Fehlerkategorie 3): leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit haben. Die Nutzung des ATOSS-PRODUKTES ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

VIII. Service Level Reporting

1. Die Überwachung des ATOSS-PRODUKTES durch die GESELLSCHAFT im Regelbetrieb umfasst

- die kontinuierliche Überwachung des ATOSS-PRODUKTES mit Hilfe von automatisierten Kontrollmechanismen;
- die Prüfung des ATOSS-PRODUKTES Logfiles (nicht bei Cloud Solution Light)

2. Die Überprüfung der Service Level erfolgt kontinuierlich durch die GESELLSCHAFT. In monatlichen Standard-Berichten werden Reports über die Service Level erstellt und alle relevanten Nichtverfügbarkeiten einschließlich Beginn, Ende und den Gründen aufgeführt. Störungen, die eine Nichteinhaltung von Service Level zur Folge hatten, werden von der GESELLSCHAFT unmittelbar nach Lösung der Störung mit Hinweis auf die Art und Schwere der Verletzung sowie Erläuterung der Lösung dem KUNDEN mitgeteilt. Die Reports werden dem KUNDEN spätestens am 10. Werktag des Folgemonats durch die GESELLSCHAFT per Email zur Verfügung gestellt.

IX. Mitwirkungsleistungen des KUNDEN

Neben den in den AGB vereinbarten Mitwirkungspflichten ist der KUNDE zu folgenden Mitwirkungshandlungen verpflichtet.

1. Der KUNDE hat folgende Tests innerhalb der folgenden Fristen durchzuführen. Die Tests können nach gesonderter Beauftragung und gegen gesonderte Vergütung auch von der GESELLSCHAFT durchgeführt werden:

Vom Kunden zu testende Leistung	Testfrist
Installation und technische Basiskonfiguration des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Mitteilung über Bereitstellung zum Testen

Release-Wechsel des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Mitteilung über Bereitstellung zum Testen
Update des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Bereitstellung zum Testen

2. Der KUNDE wird das ATOSS-PRODUKT nur im Rahmen der vereinbarten Systemressourcen nutzen und nicht übermäßig nutzen (fair use). Für die Berechnung der Systemressourcen wird von einer durchschnittlichen Nutzung von Dialogen und Programmen im ATOSS-PRODUKT mit üblichen Eingrenzungen und üblichen Datenmengen ausgegangen. Aufrufe ohne Eingrenzungen und mit sehr großen Datenmengen können zu sehr großen Datenstrukturen mit weit erhöhtem Ressourcenbedarf bis hin zu Systemausfällen führen und sind vom KUNDEN daher zu unterlassen.

3. Fehlerhafte oder unvollständige Konfigurationen können zu einer Beeinträchtigung der Stabilität des ATOSS-Produktes führen. Sofern die GESELLSCHAFT den KUNDEN über ihr aufgrund der Applikationslog-Analyse oder in sonstiger Weise bekannte Konfigurationsprobleme informiert, sind diese daher vom KUNDEN umgehend zu beheben.

X. Optionale Zusatzleistungen

Über die LEISTUNGEN hinaus sind keine weiteren Leistungen geschuldet. Insbesondere die folgenden Zusatzleistungen sind nicht Bestandteil der LEISTUNGEN und müssen zusätzlich gegen gesonderte Vergütung zwischen den Parteien vereinbart werden. Auf Anfrage des KUNDEN erstellt die GESELLSCHAFT zu den nachfolgend aufgeführten Zusatzleistungen ein entsprechendes Angebot. Weitere Zusatzleistungen können auf Anfrage angeboten werden.

- Unterstützung bei der Einrichtung und Test einer VPN-Verbindung (Side to Side)
- Einrichtung, Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstige Maßnahmen zum Customizing des ATOSS-PRODUKTES;
- Anbindung Zeiterfassungs- und Zutrittsterminals: Einrichtung und Inbetriebnahme abhängig von der Anzahl der Terminals, gewünschter Funktionalität und Terminaltyp;
- Schnittstellen: Einrichtung und Betrieb von Schnittstellen sind abhängig vom Leistungsumfang und Spezifikation
- User Management innerhalb des ATOSS-PRODUKTES
- zusätzliche Release-Wechsel
- Herausgabe oder Einspielen von Rücksicherungen
- Technische Sonderkonfigurationen wie z.B.
 - ATOSS Mobile Workforce Management
 - Single Sign On (SSO)
 - Firewall-Changes

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

für Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten

- Änderungen oder Erweiterungen einer VPN-Verbindung
 - softwareseitige Anbindung von Terminals; es gelten die Voraussetzungen gemäß Systemfreigabeliste
 - Hosting der zum Betrieb von unterstützten Terminals gemäß Systemfreigabeliste erforderlichen Software
- Datenübernahme vom Testsystem in das Produktivsystem
 - Datenübernahme vom Produktivsystem in das Testsystem: Datenübernahme im Zusammenhang mit Release-Wechseln ist in den Standardleistungen enthalten.

XI. Leistungsumfang für Hosting und Betrieb des ATOSS Mobile Information Servers

Sofern einzelvertraglich „Hosting und Betrieb des ATOSS Mobile Information Servers (AMIS)“ vereinbart ist, gilt - unbeschadet des Leistungsumfanges für die ggf. ebenfalls vereinbarten Leistungen „Hosting und Betrieb des ATOSS-Produkts“ - für den von der GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungsumfang in Bezug auf „Hosting und Betrieb des AMIS“ Folgendes:

Es gilt der in diesen AGB einschließlich diesem Annex beschriebene Leistungsumfang, soweit die betreffenden Leistungen im Hinblick auf ihren Gegenstand und die technische Ausstattung bzw. Funktionsweise des AMIS zumindest sinngemäß auf den AMIS anwendbar sind. Im Einzelnen gelten beim Hosting und Betrieb ausschließlich des AMIS folgende Einschränkungen:

- Ziff. II., § 2 der AGB: der KUNDE hat keinen Anspruch auf Hosting und Betrieb einer Datenbank; dem KUNDEN wird kein CLIENT zum Zugriff auf ein ATOSS-Produkt überlassen; der Anspruch auf Pflege und Hotline im Zusammenhang mit der Nutzung des ATOSS-Produkts (besteht nur nach Maßgabe eines separaten Vertragsverhältnisses) bezieht sich ausschließlich auf den Teil des ATOSS-Produkts, der von der GESELLSCHAFT auf dem AMIS installiert, gehostet und betrieben wird;
- Ziff. III., § 3 der AGB: es gelten ausschließlich die Regelungen betreffend das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht, auf den AMIS mittels der APP zuzugreifen;
- Ziff. III., § 5, Ziff. 1 der AGB: findet keine Anwendung, da kein CLIENT geliefert wird;
- Ziff. III., § 5, Ziff. 2 der AGB: findet Anwendung mit Ausnahme derjenigen Regelungen, die in Verbindung mit der Lieferung eines CLIENTS stehen;
- Ziff. IV., § 6 der AGB: findet keine Anwendung; der technische Betrieb des AMIS wird im Rahmen der Betriebsleistungen gemäß Ziff. II des Annexes gewährleistet;
- Ziff. IV., § 7 der AGB: findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die GESELLSCHAFT bezogen auf den Teil des ATOSS-Produkts, der von der GESELLSCHAFT auf dem AMIS installiert, gehostet und betrieben wird, nach Abstimmung mit dem KUNDEN zeitnah alle verfügbaren Patches und Updates zum ATOSS-Produkt des KUNDEN einspielt und die für einen einheitlichen Release-Stand erforderlichen Release-Wechsel durchführt (die Durchführung von Release-Wechseln auf dem AMIS wird als Dienstleistung

nach Zeit und Aufwand auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste der GESELLSCHAFT abgerechnet, wobei ein Release-Wechsel pro Kalenderjahr im Leistungsumfang ohne zusätzliche Vergütung enthalten ist); darüber hinaus besteht kein Anspruch auf weitergehende Leistungen nach Ziff. IV., § 7 der AGB;

- Ziff. VI., § 9 lit. a) der AGB: findet mit der Maßgabe Anwendung, dass der KUNDE die dort genannten Informationen auch mit jeder Fehlermeldung in Bezug auf den AMIS bereitstellen muss;
- Ziff. VII., § 11 der AGB: findet insoweit entsprechende Anwendung, als sich Mängelrechte des KUNDEN aus einer Leistungsstörung der Betriebsleistungen des AMIS ergeben; es werden kein CLIENT und keine DOKUMENTATION geliefert;
- Ziff. VIII., § 13, Ziff. 2, lit. a) der AGB: findet entsprechende Anwendung in Bezug auf den AMIS;
- Ziff. VIII., § 13, Ziff. 3 S. 2 und 3 der AGB: finden keine Anwendung, da die Übermittlung eines CLIENTS nicht Vertragsgegenstand ist;
- Abschnitt „Allgemein“ des Annexes: findet keine Anwendung;
- Ziff. I. des Annexes: es gelten ausschließlich die Bestimmungen zur Bereitstellung eines zum Betrieb nötigen Applikationsservers, einer geeigneten serverseitigen Netzwerkinfrastruktur (Firewall, Router), zur Bereitstellung eines Zugangspunktes und zu den für den Betrieb der Infrastruktur nötigen Lizenzen für das Betriebssystem;
- Ziff. II. des Annexes: die Bestimmungen zur Datensicherung gemäß abgestimmter Verfahren, zum Einspielen von Updates und Patches des Datenbank Management Systems und zur Administration von Datenbank Management System sowie zugehörigen User- und Zugriffsrechten finden keine Anwendung;
- Ziff. III. des Annexes: die Angaben in der Tabelle zur Datensicherung, zum Hosting und Betrieb eines Testsystems und zur Datenübernahme aus dem Produktivsystem vor Release-Wechsel sowie alle Regelungen unterhalb der Tabelle finden keine Anwendung;
- Ziff. IX., Ziff. 1 des Annexes: findet keine Anwendung, da kein ATOSS-Produkt geliefert wird.