

# ATRON Software-Pflege AGB

---

Stand 01.08.2021



## **1 Gegenstand der Softwarepflege**

- 1.1 Gegenstand der Softwarepflege sind die im Service-Level-Agreement (SLA) zum Pflegevertrag vereinbarten Pflegeleistungen für die vereinbarte Software. Soweit im Einzelfall nicht anders vereinbart, handelt es sich bei der vereinbarten Software um ATRON-Software. Soweit nicht anders vereinbart, erbringt ATRON die vereinbarten Pflegeleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.
- 1.2 ATRON ist zur Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren berechtigt, wenn gewährleistet ist, dass durch diese Verfahren keine Kommunikation zu Dritten oder eine andere die Interessen des Auftraggebers beeinträchtigende Funktionalität gegeben ist. Insbesondere dürfen keine Funktionalitäten zum Ausspähen von Daten und / oder IT-Systemen enthalten sein, und Dritte dürfen keinen Zugriff nehmen können.
- 1.3 ATRON überlässt die im Rahmen des Softwarepflegevertrags überlassenen neuen Programmstände frei von Schadsoftware.
- 1.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist ATRON nicht verpflichtet, Pflegeleistungen für Drittsoftware oder für veraltete Programmstände von ATRON-Software zu erbringen.

## **2 Art und Umfang der Pflegeleistungen**

- 2.1 Art und Umfang der Pflegeleistungen richten sich nach dem vertraglich gewählten Service-Level-Agreement (SLA). Das vertraglich vereinbarte Service-Level-Agreement (SLA) regelt die vertragliche Leistungserbringung vorrangig und abschließend. Soweit der Auftraggeber ATRON mit Leistungen beauftragen will, die nicht in dem vereinbarten SLA enthalten sind, bedarf es hierzu eines gesonderten kostenpflichtigen Dienstleistungsauftrags (DLA) des Auftraggebers an ATRON.
- 2.2 Soweit im SLA die Überlassung neuer Programmstände vereinbart ist, erfolgt diese nach Verfügbarkeit des neuen Programmstandes. An neuen Programmständen räumt ATRON dem Auftraggeber stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Software bzw. den vorherigen Programmstand bestehen.
- 2.3 Ist im SLA Störungsbeseitigung vereinbart, wird ATRON im Störfall die hierfür notwendigen Maßnahmen zur Störungsbeseitigung treffen. Soweit ATRON eine Störungsbeseitigung kurzfristig nicht möglich ist, kann ATRON dem Auftraggeber zunächst auch eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen. Die Pflicht von ATRON zur Störungsbeseitigung bleibt hiervon unberührt. Im Rahmen der Bereitstellung einer Umgehungslösung kann der Auftraggeber keinen Eingriff in den Objekt- oder Quellcode der Software verlangen.
- 2.4 Soweit nichts anderes vereinbart, ist ein neuer Programmstand vom Auftraggeber zu übernehmen, falls er der Beseitigung von Störungen dient. Zur Übernahme eines neuen Programmstandes ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn der neue Programmstand wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht und der neue Programmstand nicht der Störungsbeseitigung dient. Übernimmt der Auftraggeber den neuen Programmstand und enthält dieser mehr Funktionalität als der vertragliche Programmstand (Mehrleistung), so ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung nur verpflichtet, wenn er diese Mehrleistung nutzt. Eine Mehrvergütung entfällt, wenn der Auftraggeber die bisherige Funktionalität nur zusammen mit der Mehrleistung nutzen kann oder die Überlassung des neuen Programmstandes Gegenstand des vereinbarten SLA ist.
- 2.5 Tritt die gleiche Störung nach Abschluss der Pflegeleistung wieder auf und beruht die Störung auf der gleichen Ursache, gilt sie als nicht beseitigt. Hat der Auftraggeber die Störung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Softwarepflege vereinbart, kann ATRON vom Auftraggeber zusätzlich eine angemessene Vergütung für die Störungsbeseitigung verlangen.

- 2.6 Ist im SLA eine Hotline vereinbart, nimmt ATRON – *soweit im SLA eine Störungsbeseitigung vereinbart* – telefonische Störungsmeldungen, und – *soweit vereinbart* – Fragen zur Nutzung der Software auf. ATRON wird, soweit möglich, die gemeldete Störung durch telefonische Anleitung und / oder – *falls vereinbart* – durch Teleservice noch während des Telefonats beseitigen und – *falls vereinbart* – Fragen zur Nutzung der Software beantworten. Ist dies in kurzer Zeit nicht möglich, wird ATRON die Fragen zur Nutzung anderweitig klären und die Antworten telefonisch oder per Mail übermitteln bzw. die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterleiten. Ist die Nutzung eines webbasierten Ticketing Systems vereinbart, wird der Auftraggeber die telefonische Störungsmeldung in das Ticketing System einstellen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Störungsmeldung bereits telefonisch erledigt wurde oder nicht.
- 2.7 Soweit nicht anders vereinbart, ist jeder geschulte Nutzer beim Auftraggeber zur Nutzung der Hotline berechtigt. ATRON wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Entgegennahme und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Die Hotline ist deutschsprachig besetzt und innerhalb der vereinbarten Servicezeiten unter einem inländischen Festnetzanschluss zum Normaltarif erreichbar. Jede Partei hat die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst zu tragen.

### **3 Störungsklassifizierung**

- 3.1 Soweit im vertraglich vereinbarten Service-Level-Agreement (SLA) nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen drei Störungsklassen unterschieden.  
Störungsklasse 1: Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.  
Störungsklasse 2: Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn mehrere leichte Störungen zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung der Software führen.  
Störungsklasse 3: Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software ohne oder nur mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

### **4 Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

- 4.1 Sind keine abweichenden Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort, sowie ausgenommen der 24.12. und 31.12. eines Kalenderjahres als Servicezeiten.
- 4.2 Sind keine Reaktionszeiten vereinbart, ist mit den Pflegeleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zu beginnen. Sind keine Wiederherstellungszeiten vereinbart, sind die Pflegeleistungen in angemessener Frist abzuschließen.
- 4.3 Hält ATRON vereinbarte Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten nicht ein, gerät ATRON nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass ATRON die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.
- 4.4 Bei werkvertraglichen Pflegeleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z. B. bei Beseitigung einer Störung die Erklärung der Betriebsbereitschaft.

### **5 Dokumentation**

ATRON dokumentiert die durchgeführten Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber zugänglich. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über alle durch ATRON überlassenen und ggf. installierten Programmstände.

## **6 Mitteilungspflichten von ATRON**

Auf die mit der Überlassung neuer Programmstände verbundenen Konsequenzen für den bestimmungsgemäßen Einsatz der Software wird ATRON vor der Überlassung der neuen Programmstände hinweisen. Hierzu zählen auch Änderungen der Nutzbarkeit bzw. der Nutzungsrechte neuer Programmstände.

## **7 Personal und Subunternehmer**

- 7.1 ATRON erbringt die vertraglichen Pflegeleistungen durch ausreichend fachlich geschultes und qualifiziertes Personal. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, in deutscher Sprache.
- 7.2 ATRON darf zur Leistungserbringung Unternehmen der ATRON-Gruppe oder zuvor dem Auftraggeber benannte Subunternehmer einsetzen. Dem Einsatz bzw. die Auswechslung benannter Subunternehmer darf nur erfolgen, wenn der Auftraggeber dem zustimmt. Die Zustimmung darf nicht aus sachwidrigen Gründen verweigert werden.

## **8 Vergütung**

Die Vergütung der Pflegeleistungen richtet sich nach den im Software-Pflegevertrag zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen.

## **9 Verzug**

- 9.1 Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den von ihm nachgewiesenen Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den Pflegevertrag ganz oder teilweise entsprechend den gesetzlichen Vorschriften kündigen und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er zuvor ATRON zweimal erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Der Auftraggeber kann bei Verzug von Teilleistungen vom ganzen Vertrag nur zurücktreten, wenn er an der erbrachten Teilleistung von ATRON kein objektives Interesse haben kann. Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann der Auftraggeber Ersatz der vergeblichen Aufwendungen im Sinne des § 284 BGB verlangen. Die Fristsetzung ist in den gesetzlich genannten Fällen gemäß § 281 Abs. 2, § 323 Abs. 2 entbehrlich.
- 9.2 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten berechtigt, für jeweils angefangene 30% der Überschreitung der Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeit innerhalb der Servicezeiten eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung, maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall als Vertragsstrafe zu verlangen. Dies gilt nicht, soweit ATRON die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zur zahlenden Vertragsstrafe nicht mehr als 2,5% der Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.
- 9.3 § 341 Abs. 3 BGB findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die Strafe bis zum Ablauf von zwölf Monaten seit ihrer Verwirkung geltend gemacht werden kann.

## **10 Mitwirkung des Auftraggebers**

- 10.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, ATRON bei der Durchführung der vereinbarten Pflegeleistungen in angemessener und zumutbarer Weise zu unterstützen. Der Auftraggeber hat hierbei insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass ATRON sämtliche für die Durchführung der Pflegeleistungen notwendigen Informationen sach- und zeitgerecht, sowie uneingeschränkt Zugang zu den Pflegegegenständen bzw. Systemen erhält. Zur Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten wird der Auftraggeber

sich geeigneten Fachpersonals bedienen. Ergänzend gelten die jeweils im vereinbarten Service-Level-Agreement (SLA) niedergelegten Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.

- 10.2 Der Auftraggeber hat Störungen unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Störungsmeldungen sind vorrangig in dem vereinbarten Ticketing System vorzunehmen, können jedoch auch per E-Mail getätigt werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung ermöglichen, bspw. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.
- 10.3 Verletzt der Auftraggeber fortgesetzt trotz Aufforderung durch ATRON seine Mitwirkungspflichten, ist ATRON zunächst von ihrer Leistungspflicht befreit. Wird die erforderliche Mitwirkungspflicht seitens des Auftraggebers jedoch nachgeholt, wird die Pflicht zur Durchführung der Leistungspflicht erneut begründet. In diesem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, ATRON die entstandenen Mehrkosten zu ersetzen.

## **11 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Pflegeleistungen**

- 11.1 Soweit nichts anderes vereinbart, beträgt die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche grundsätzlich zwölf Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn ATRON Mängel arglistig verschwiegen hat. Die Verjährungsfrist endet in diesem Fall jedoch nicht von den Fristen gemäß Satz 1.
- 11.2 Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich nicht auf Ansprüche wegen Patent- und Gebrauchsmusterverletzungen im Sinne der deutschen Rechtsordnung, die Dritte gegen den Auftraggeber geltend machen, wegen dessen Nutzung von Programmständen außerhalb von EU und EFTA.
- 11.3 Meldet der Auftraggeber vor Ablauf der Verjährungsfrist Mängel und verhandeln die Parteien im Sinne von § 203 BGB, ist die Verjährung gehemmt, bis das der Auftraggeber oder ATRON die Fortsetzung der Verhandlung verweigern. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach Ende der Hemmung ein.
- 11.4 ATRON hat gemeldete Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach ihrer Wahl durch Nachbesserung oder durch Neulieferung zu beheben. Bei Mängeln von Programmständen kann ATRON eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Verpflichtung von ATRON, den Mangel in angemessener Frist zu beseitigen, bleibt unberührt, soweit ATRON dies nicht unzumutbar ist. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 12. Die mit einer Nacherfüllung verbundenen Kosten trägt ATRON; erfolgt die Nacherfüllung durch Neulieferung, entfällt der Nutzungsherausgabeanspruch.
- 11.5 Schließt ATRON die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihr gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, ist der Auftraggeber nach dem erfolglosen Verstreichen einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, den Softwarepflegevertrag ganz oder teilweise zu kündigen oder die Vergütung angemessen herabzusetzen. Darüber hinaus kann er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadens- oder Aufwendungsersatz in nachgewiesener Höhe verlangen.

## 12 Schutzrechte Dritter

- 12.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Pflegeleistungen von ATRON geltend, und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet ATRON wie folgt:
- ATRON kann nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.
  - Ist die Änderung und der Ersatz ATRON unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat ATRON das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. ATRON hat dem Auftraggeber hierbei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es sei denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich.
  - Sonstige Rechte des Auftraggebers bleiben hierdurch unberührt.
- 12.2 Die Parteien werden sich wechselseitig unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Auftraggeber wird eine behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder ATRON überlassen oder nur im Einvernehmen mit ATRON führen.
- 12.3 Soweit der Auftraggeber eine Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind jegliche Ansprüche gegen ATRON ausgeschlossen.

## 13 Haftung

- 13.1 Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit
  - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
  - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
  - im Umfang einer vom Auftragnehmer übernommenen Garantie.
- 13.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- 13.3 Eine weitergehende Haftung des Auftragnehmers besteht nicht.
- 13.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Auftragnehmers.
- 13.5 Bei Verlust von Daten haftet ATRON nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung von Daten erforderlich gewesen wäre. Diese Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung Bestandteil der von ATRON zu erbringenden Leistungen ist.

## 14 Laufzeit und Kündigung

- 14.1 Ist kein Ende der jeweiligen Laufzeit im Softwarepflegevertrag vereinbart, kann dieser mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Vertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 14.2 Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – *ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist* – innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer der kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzel-

falls und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. m. § 323 Absatz 2 eine Fristsetzung entbehrlich ist.

- 14.3 Kündigt der Auftraggeber das Vertragsverhältnis nach Ziffer 14.2 vorzeitig, ohne dass der wichtige Kündigungsgrund zu Lasten von ATRON geht, hat der Auftraggeber ATRON pauschaliert in Höhe von 50 % der ATRON bis zum nächstmöglich ordentlichen Beendigungstermin entgehenden Vergütungseinnahmen aus der Durchführung diesen Vertrages zu entschädigen. Bemessungsgrundlage für den Entschädigungsanspruch von ATRON ist der zum Kündigungszeitpunkt jeweils gültige Systemschein.

## **15 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss**

Die von ATRON im Rahmen der Softwarepflege zu erbringenden Pflegeleistungen sind im jeweiligen Service-Level-Agreement (SLA) des Softwarepflegevertrags abschließend geregelt. Nach Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit ist der Auftraggeber berechtigt, den von ihm gewählten Service-Level mit einer Ankündigungsfrist von sechs Monate zu wechseln. Ein Wechsel des SLA bedingt keinen Einfluss auf die Vertragslaufzeit. Ab Wirksamwerden des Wechsels gelten dann die für den gewählten Service-Level zum Zeitpunkt des Wechsels gültigen Vergütungssätze von ATRON. Für Leistungen außerhalb eines SLA, unabhängig davon, ob es sich um einmalige, wiederkehrende oder regelmäßige Leistungen handelt, ist ein gesonderter Dienstleistungsauftrag (DLA) an ATRON notwendig.

## **16 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit**

- 16.1 Werden personenbezogene Daten im Auftrag durch ATRON erhoben, verarbeitet oder genutzt, wird ATRON auf Verlangen des Auftraggebers diesem den Abschluss einer den gesetzlichen Vorschriften genügenden, kostenfreien Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung anbieten. Sofern der Auftraggeber für den Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung von der von ATRON angebotenen Vereinbarung abweichen will, ist ATRON berechtigt, eine zusätzliche Vergütung für den Abschluss und die Durchführung dieser abweichenden Vereinbarung zu verlangen.
- 16.2 ATRON und der Auftraggeber sorgen dafür, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und der Erfüllung des Software-Pflegevertrags betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz beachten. Die mit der Vertragsdurchführung betrauten Personen sind spätestens jeweils vor Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis zu verpflichten.
- 16.3 Die Parteien 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 nutzen und zu verwerten. ATRON ist – *soweit für die Leistungserbringung notwendig* – berechtigt, vertrauliche Informationen nur an Unternehmen der ATRON-Gruppe oder an solche Unternehmen weiterzugeben, deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat („need to know“-Prinzip). Dies gilt jedoch nur, wenn sich das Unternehmen der ATRON-Gruppe oder der Subunternehmer zuvor ATRON gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet hat, wie ATRON gegenüber dem Auftraggeber. Dabei muss eine Weitergabe der vertraulichen Informationen ausgeschlossen sein, soweit der Auftraggeber nicht jeweils zuvor einer Weitergabe zugestimmt hat.
- 16.4 Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind; dies können auch solche Informationen sein, die während Vertragsgespräche, mündlichen Präsentationen oder Diskussionen bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag eingesetzt werden. Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für Informationen,

die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

**17 Textform**

Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen Mitteilungen und Erklärungen der Parteien im Rahmen der Vertragsdurchführung mindestens der Textform, üblicherweise entweder per E-Mail oder per Ticketing System von ATRON.

**18 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Der vertragliche Erfüllungsort und der Gerichtsstand bestimmen sich nach dem Sitz von ATRON.

**19 Anwendbares Recht**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

**20 Sonstiges**

20.1 Allgemeine Geschäfts- oder Auftragsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Auftraggeber bei Vertragsschluss auf diese verweist oder erklärt, dass die Pflegeleistungen zu seinen Bedingungen erbracht werden müssen und ATRON als Auftragnehmer nicht widerspricht. Das Erbringen von Pflegeleistungen durch ATRON bedingt keine Akzeptanz abweichender oder ergänzender Bedingungen des Auftraggebers.

20.2 Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch insgesamt die Wirksamkeit dieser Softwarepflegebedingungen nicht berührt. Diese gelten weiter zwischen den Parteien für die Durchführung der Softwarepflege als vereinbart. Im Falle der Unwirksamkeit oder der Undurchführbarkeit von Bestimmungen dieser Softwarepflegebedingungen sind diese durch durchführbare bzw. wirksame Bestimmungen zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in gesetzlich zulässiger Weise möglichst nahe kommt.



## Begriffsbestimmungen

<b>ATRON Hotfix</b>	Behebung eines Mangels oder einer Störung in der vereinbarten Software.
<b>Datensicherung</b>	Die Datensicherung umfasst alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der auf einem IT-System gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten und Software.
<b>Hotline</b>	Telefonischer Service zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenanfragen zu deren unmittelbaren Bearbeitung oder Weiterleitung an eine Fachabteilung.
<b>Kopier-/Nutzungssperre</b>	Maßnahmen zur Einschränkung der Kopierbarkeit und/oder Nutzung eines Programmstands.
<b>Programmstand</b>	Oberbegriff für Software-Update, Software-Upgrade und Software Release Version
<b>Quellcode</b>	Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache
<b>Reaktionszeit</b>	Zeitraum innerhalb dessen ATRON mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.
<b>Release/Version</b>	Neue Entwicklungsstufe einer Software, die sich vom vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet.
<b>Schadsoftware</b>	Software mit vom Auftraggeber unerwünschter nachteiliger Funktion, die zumindest auch den Zweck hat, die Verfügbarkeit von Daten, Ressourcen oder Leistungen, die Vertraulichkeit von Daten oder die Integrität von Daten zu gefährden bzw. zu beeinträchtigen (z.B. Viren, Würmer, Trojanische Pferde)
<b>Servicezeit</b>	Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf die geschuldeten Leistungen von ATRON hat.
<b>Software</b>	Softwareprogramm, Programmmodule, Tools etc., die Gegenstand der mit ATRON vereinbarten Softwarepflege sind. Hersteller der Software ist in der Regel ATRON, diese ist in der Regel für eine Mehrzahl von ATRON-Kunden entwickelt.
<b>Störung</b>	Beeinträchtigung der Eignung der Software zur vertragsgemäßen bzw. nach dem Verwendungszweck vorausgesetzten oder gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Verschulden und unabhängig vom Vorliegen bereits bei Vertragsschluss.
<b>Teleservice</b>	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes mittels Datenfernübertragung, Internet, Telefon usw.
<b>Ticketing System</b>	Ein Ticketing System ist ein webbasiertes IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Problemlösung von ATRON bearbeitet werden. Das Ticketing System bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.
<b>Umgehungslösung</b>	Temporäre Überbrückung eines Mangels oder einer Störung.
<b>Software Update</b>	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen der vereinbarten Software ohne funktionale Verbesserungen oder Erweiterungen in einer einzigen Lieferung.
<b>Software Upgrade</b>	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen der vereinbarten Software sowie geringfügige funktionale Verbesserungen oder Erweiterungen in einer einzigen Lieferung.
<b>Wiederherstellungszeit</b>	Zeitraum innerhalb dessen ATRON die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Mitteilung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.