

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

§1 Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln die Bereitstellung und Nutzung des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts durch den AUFTRAGNEHMER durch ein Hosting. Der KUNDE erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf ein ATOSS-Produkt, welches auf einem Server von einem Drittanbieter gehostet und betrieben wird, mittels Web-Client und Telekommunikation zuzugreifen und die Funktionalitäten des ATOSS-Produkts, wie in diesen AGB und dem Einzelvertrag weiter beschrieben, zu nutzen.

§2 Umfang der Leistungen

Im Rahmen von Ringer Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten erbringt der AUFTRAGNEHMER folgende Leistungen („LEISTUNGEN“):

- Hosting und Betrieb des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts ATOSS Time Control und der erforderlichen Datenbank zur Nutzung durch den KUNDEN im jeweils aktuellen Release-Stand („BETRIEBSLEISTUNGEN“);
- Überlassung des WEB-CLIENTS zum Zugriff auf das ATOSS-Produkt;

Der Zugriff des KUNDEN auf die Applikation ATOSS Time Control erfolgt ausschließlich über verschiedene 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 BROWSER und APPS sowie die Terminals und sonstigen Erfassungsgeräte werden vom

KUNDEN betrieben. Der AUFTRAGNEHMER stellt dem KUNDEN den benötigten Zugang 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.

§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 (Kauf der Softwarelizenzen oder Miete der Software) abschließend bestimmt. Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht, auf das ATOSS-Produkt mittels Telekommunikation 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 WEB-CLIENT und die Produktdokumentation 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 WEB-CLIENT-SOFTWARE

Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht zur Nutzung des zur Verfügung gestellten WEB-CLIENTS für die Nutzung des ATOSS-Produkts. Nutzung des WEB-CLIENTS meint jedes ganze oder teilweise Kopieren (Einspeichern) und Laufenlassen des maschinenlesbaren WEB-CLIENTS auf einem

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

den Systemvoraussetzungen entsprechenden Endgerät zum Zweck der Herstellung einer Verbindung zur Nutzung des ATOSS-Produkts durch den KUNDEN. Das Nutzungsrecht erstreckt sich auch 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 WEB-CLIENT zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität mit anderen Programmen herzustellen und soweit der HERSTELLER dem KUNDEN die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

§4 Verfügbarkeit der WEB-CLIENTS - Systemanforderungen

Die Systemanforderungen für den KUNDENSEITIGEN Einsatz des LIZENZMATERIALS und die Nutzung der LEISTUNGEN sind in den Systemvoraussetzungen in der Auftragsbestätigung beschrieben und durch den KUNDEN sicherzustellen. Die Systemanforderungen können sich bei zukünftigen Releases des LIZENZMATERIALS ändern. Der AUFTRAGNEHMER wird mit Ankündigung eines Release-Wechsels über die dann gültigen Systemanforderungen informieren und diese für ein Update zur Verfügung stellen. Alternativ kann der KUNDE die aktualisierte Systemfreigabeliste jederzeit beim AUFTRAGNEHMER anfordern. Der Zugriff auf das ATOSS-Produkt erfolgt mittels Telekommunikation. Voraussetzungen für die

Nutzung des ATOSS-Produkts sind insbesondere:

- APPS und / oder BROWSER in der zum Server-seitigen Release-Stand kompatiblen Release-Version, und
- Zum Betrieb des WEB-CLIENTS benötigte Infrastruktur (Hardware, Netzwerk und Internetzugang, Software) entsprechend den jeweils vom AUFTRAGNEHMER bzw. Hersteller publizierten Systemvoraussetzungen für die zum Server-seitigen Release-Stand kompatible Release- Version.

Der AUFTRAGNEHMER 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 WEB-CLIENTS verantwortlich. Das Einspielen von manuellen Patches und Updates beim WEB-CLIENT und lokale Datensicherung etc. fallen in den Verantwortungsbereich des KUNDEN.

§5 Bereitstellungsleistungen Hosting – IT Infrastruktur

Der AUFTRAGNEHMER stellt die gesamte für den serverseitigen Betrieb des ATOSS-PRODUKTES nötige IT-Infrastruktur im Rechenzentrum bereit. Die Auswahl der geeigneten Infrastruktur, insbesondere das Sizing der Applikationsserver und der Datenbank, erfolgt durch den AUFTRAGNEHMER.

Das Hosting beinhaltet:

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

- 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 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, ...).

Release-Wechsel (nur Major Releases)	✓
Datenübernahme aus Produktivsystem vor Release-Wechsel	✓

§6 Betriebsleistungen

1. Leistungsumfang bezüglich der Applikation

Leistungsumfang	Ringer Hosting
Garantierte Verfügbarkeit der Applikation	95,0%
Datensicherung	✓
Überwachung des Verfügbarkeit	✓
Applikationslog- Analyse	✓
Release-Wechsel (nur Major Releases)	✓
Einspielen von Updates/Patches	✓
Installation und Betrieb	✓

2. Datensicherung gemäß abgestimmten Verfahren:

- Sicherung Datenbank:
1 x kalendertäglich" full",
7 Tage Aufbewahrung ab Tag der Sicherung

3. Release-Wechsel in der Applikation

Der AUFTRAGNEHMER 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.

4. Leistungsausschluss

Insbesondere die folgenden Leistungen sind vom AUFTRAGNEHMER nicht zu erbringen:

- a) Support-Leistungen für das Hosting, 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 vom AUFTRAGNEHMER nach Abschluss einer zusätzlichen Vereinbarung erbracht werden.

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

5. Mitwirkungsleistungen des KUNDEN

Der KUNDE wird das Ringer Hosting 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 Ringer Hosting 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.

§7 Pflegeleistungen

1. Releases

Der AUFTRAGNEHMER betreibt im Rahmen des Einzelvertrages nur das jeweils aktuelle Release des ATOSS-Produkts ATOSS Time Control. Insbesondere werden keine abgekündigten ATOSS Time Control Releases betrieben oder durch Support unterstützt. Der AUFTRAGNEHMER 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 (deutsches Recht) berücksichtigt. Zusammen mit den neuen Releases werden dem KUNDEN zudem in elektronischer Form

aktualisierte Handbücher und Dokumentationen zu den Release-Wechseln zur Verfügung gestellt. Die Bereitstellung aktueller Releases ist in der Leistungsbeschreibung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarepflege“ geregelt. Release-Wechsel erfordern einen Dienstleistungsaufwand, der gesondert zu beauftragen ist.

2. Updates des WEB-CLIENTS

Der AUFTRAGNEHMER informiert den KUNDEN über neue Versionen des WEB-CLIENTS, die sie dem KUNDEN zum Download zur Verfügung stellt. Jedenfalls zu jedem neuen Release stellt der AUFTRAGNEHMER einen mit dem neuen Release kompatiblen WEB-CLIENT zur Verfügung.

3. Eingriffe des KUNDEN

Die Pflicht des AUFTRAGNEHMERs 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 des AUFTRAGNEHMERs zur Fehlerbehebung am LIZENZMATERIAL besteht auch dann nicht, wenn der KUNDE nicht den zum aktuellen Release kompatiblen WEB-CLIENT verwendet.

§8 Service Level Ringer Hosting-Produkt

1. Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNG

Die Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNG beträgt mindestens fünfundneunzig Prozent (95%) im Jahresmittel für das Ringer Hosting („VERFÜGBARKEIT“). Die Verfügbarkeit bezüglich der BETRIEBSLEISTUNG bezieht sich ausschließlich auf die vom AUFTRAGNEHMER am Übergabepunkt des Servers geschuldete Qualität des ATOSS- Produkts, wie in der

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

Leistungsbeschreibung 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. Meldung von Nichtverfügbarkeit

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 den
AUFTRAGNEHMER im Rahmen des Zumutbaren
bei der Beseitigung der Nichteinhaltung von
Service Level unterstützen.

3. Betriebszeiten, Verfügbarkeit, Wartung

1. Die betreuten Betriebszeiten („Servicezeit“) des
Ringer Hostings sind: Montag bis Freitag von
09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:30 Uhr bis
16:30 Uhr (MEZ), – außer an unbetreuten
Betriebszeiten gemäß Ziffer 2.
2. Unbetreute Betriebszeiten des Ringer Hostings
sind: Montag bis Donnerstag jeweils zwischen
16:30 Uhr und 09:00 Uhr (MEZ) Folgetag;
Freitag 16:30 Uhr (MEZ) bis Montag 09:00 Uhr
(MEZ) sowie an gesetzlichen Feiertagen des
Bundesland Baden-Württemberg sowie
Heiligabend (24.12) und Silvester (31.12). 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
der AUFTRAGNEHMER vertragsgemäß in der
Lage sein soll, das Ringer Hosting- 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 vom
AUFTRAGNEHMER bereit zu stellenden
Infrastruktur, Störungen oder sonstige
Ereignisse, die nicht vom AUFTRAGNEHMER
verursacht 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 vom AUFTRAGNEHMER
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

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

gegebenenfalls durch Vertragsänderungen angepasst.

„Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der der KUNDE während der Systembetriebszeit nicht in der Lage ist, das Ringer Hosting- PRODUKT 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:

- a) Änderungen am Routineumfeld, Updates/Patches und Release-Wechsel im Produktiv- und Testsystem sowie das Einspielen der Echtdaten aus dem Produktivsystem ins Testsystem erfolgen in Absprache mit dem KUNDEN tagsüber während der Servicezeit.
- b) Auf Wunsch des KUNDEN kann nach vorheriger Abstimmung mit dem AUFTRAGNEHMER und gesonderter Beauftragung eine Umstellung auch außerhalb der Servicezeit durchgeführt werden. Dabei kommen ggf. Spät-, Nacht-,

Sonntags- bzw. Feiertagszuschläge zur Anwendung.

- c) Kurzfristig notwendig werdende Wartungsfenster werden vom AUFTRAGNEHMER mit dem KUNDEN individuell vereinbart und vom AUFTRAGNEHMER 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.

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

4. Vereinbarte Reaktionszeit bei Störungen

Reaktionszeiten der Hotline: Die vereinbarte Reaktionszeit („VRZ“) während der Servicezeiten beträgt für Fehlerkategorie 1 maximal 4 Stunden, für Fehlerkategorie 2 maximal 6

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

Stunden und für Fehlerkategorie 3 maximal 8 Stunden.

Die Berechnung der Reaktionszeit ist wie folgt:

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

5. Unterstützungsleistungen und Pflichten des KUNDEN; Freistellung

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

- a) Der KUNDE benennt dem AUFTRAGNEHMER einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Stellvertreter, über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Support-Unterstützung für das Hosting durch den AUFTRAGNEHMER abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem des AUFTRAGNEHMERs hinterlegt.
- b) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für die Nutzung der LEISTUNGEN des AUFTRAGNEHMERs eingehalten werden.
- c) Der KUNDE wird den AUFTRAGNEHMER 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 des AUFTRAGNEHMERs.

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

§9 Mängelrechte WEB-CLIENT und Dokumentation

1. Allgemein

Der AUFTRAGNEHMER leistet während der Vertragsdauer dafür Gewähr, dass der WEB-CLIENT die in der Dokumentation beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn sie entsprechend der Dokumentation und vertragsgemäß eingesetzt werden.

2. Virenfreiheit

Der AUFTRAGNEHMER erklärt, dass sie keine Kenntnis von Viren im gelieferten WEB-CLIENT und in der Dokumentation hat. Der AUFTRAGNEHMER prüft WEB-CLIENT und Dokumentation mit allgemein verfügbaren, jeweils dem Stand der Technik entsprechenden aktuellen Virenscannern darauf, ob der WEB-CLIENT und die Dokumentation Viren oder andere Schadsoftware enthalten. Der AUFTRAGNEHMER übernimmt keine darüberhinausgehende Gewähr dafür, dass der gelieferte WEB-CLIENT und die Dokumentation frei von Viren sind.

3. Mängelhaftung für WEB-CLIENT und Dokumentation

Dem KUNDEN stehen bezüglich des WEB-CLIENTS und der Dokumentation die gesetzlichen Mängelansprüche mit folgender Maßgabe zu: Die Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf den WEB-CLIENT oder die Dokumentation, die der KUNDE ändert oder nicht in der in der Produktspezifikation 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. Der AUFTRAGNEHMER ist nach ordnungsgemäßer Meldung zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Mangels oder durch Lieferung (Download) eines mangelfreien WEB-CLIENTS oder einer mangelfreien Dokumentation berechtigt. Schlägt die Nacherfüllung nach zweimaligem Ablauf einer angemessenen Frist fehl bzw. gelingt es dem AUFTRAGNEHMER innerhalb angemessener Zeit nicht, eine erhebliche Abweichung von der Produktspezifikation 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 § 8 dieser AGB (Service Level) sowie in diesem § 9 dieser AGB. Darüber hinaus gehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die nach § 12 der AGB beschränkte Schadensersatzhaftung sowie die Freistellung des KUNDEN durch den AUFTRAGNEHMER nach § 17 dieser AGB bleiben hiervon unberührt.

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

§10 Mali

1. Im Falle einer vom AUFTRAGNEHMER verschuldeten Unterschreitung der VERFÜGBARKEIT im Bemessungszeitraum ist der AUFTRAGNEHMER verpflichtet, dem KUNDEN die vereinbarte Vertragsstrafe (Malus) bis zu einer Gesamthöhe von maximal zehn Prozent (10 %) der Vergütung pro Kalendermonat zu zahlen. Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ist der AUFTRAGNEHMER neben der Zahlung von Mali im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkungen zum Ersatz eines weitergehenden Schadens verpflichtet. Vom AUFTRAGNEHMER gezahlten Vertragsstrafen werden auf etwaig bestehende Schadensersatzansprüche angerechnet.

Die vom AUFTRAGNEHMER zu zahlenden Mali errechnen sich wie folgt:

Abweichung von der VERFÜGBARKEIT (im Jahresmittel)	Malus (Bezug: monatliche Nutzungsgebühr)
> 0,0 ≤ 0,5 Prozentpunkte	1%
> 0,5 ≤ 1,0 Prozentpunkte	3%
> 1,0 ≤ 1,5 Prozentpunkte	5%
> 1,5 ≤ 1,6 Prozentpunkte	6%
> 1,6 ≤ 1,7 Prozentpunkte	7%
> 1,7 ≤ 1,8 Prozentpunkte	8%
> 1,8 ≤ 1,9 Prozentpunkte	9%
> 1,9 Prozentpunkte	10% (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.

§11 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 der AUFTRAGNEHMER zu den nachfolgend

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

aufgeführten Zusatzleistungen ein entsprechendes Angebot. Weitere Zusatzleistungen können auf Anfrage angeboten werden. Dazu gehören:

- 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, Wartung und Betrieb von Schnittstellen sind abhängig vom Leistungsumfang und Spezifikation
- Release-Wechsel
- Herausgabe oder Einspielen von Rücksicherungen
- Technische Sonderkonfigurationen wie z.B.
 - ATOSS Mobile Workforce Management
 - Single Sign On (SSO)
 - Firewall-Changes
 - Änderungen oder Erweiterungen einer VPN- Verbindung
- Datenübernahme vom Testsystem in das Produktivsystem
- Datenübernahme vom Produktivsystem in das Testsystem: Datenübernahme im Zusammenhang mit Release-Wechseln ist in den Standardleistungen enthalten.

§12 Haftung

1. Unbeschränkte Haftung

Der AUFTRAGNEHMER haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,

- für die schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer vom AUFTRAGNEHMER übernommenen Garantie.

2. Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die gesetzliche Haftung des AUFTRAGNEHMERs der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch war. Ergänzend hierzu ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERs in diesen Fällen unabhängig vom Rechtsgrund in jedem Fall auf 10.000,- EUR begrenzt.

3. Haftungsausschluss

Eine weitergehende Haftung der des AUFTRAGNEHMERs ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet der AUFTRAGNEHMER 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.

4. Höhere Gewalt

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

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

§13 Laufzeit und Kündigung

1. Erstlaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit („ERSTLAUFZEIT“) des Einzelvertrages beträgt achtundvierzig (48) Monate. 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. Zudem verlängert sich die Laufzeit des Hostings bei einer Lizenzhöhung eines bestehenden Software-Mietverhältnisses (gemäß AGB MIETE) um weitere achtundvierzig (48) Monate.

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).
- b) Für den KUNDEN besteht zum Beispiel dann ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung, wenn der AUFTRAGNEHMER das vereinbarte Service Level des ATOSS-Produktes im Jahresmittel eines Jahres um mehr als fünf Prozent (5%)-Punkte verfehlt.
- c) Für den AUFTRAGNEHMER 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 der AUFTRAGNEHMER berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

3. Pflichten bei Vertragsbeendigung

Mit Vertragsbeendigung wird der Zugang des KUNDEN zu den BETRIEBSLEISTUNGEN gesperrt. Der KUNDE ist verpflichtet, innerhalb von drei (3) Werktagen nach Vertragsbeendigung die Originale sowie alle Kopien und Teilkopien der WEB-CLIENTS, die Programmdokumentation und alle sonstigen nach diesem Vertrag überlassenen Unterlagen und Informationen an den AUFTRAGNEHMER herauszugeben oder unwiderruflich zu vernichten (löschen) und auf Anforderung des AUFTRAGNEHMERs 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 der AUFTRAGNEHMER den Einzelvertrag wegen Nichtzahlung der Vergütung, kann der KUNDE die weitere Erbringung der Leistungen für die Dauer von bis zu zwei (2) Monaten ab Zugang der Kündigung verlangen, wenn er die Vergütung für den gesamten Zeitraum im Voraus erbringt.

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

§14 Vergütung, Zahlungsmodalitäten

1. Die Vergütung für die LEISTUNGEN erfolgt ab Vertragsschluss 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. Der AUFTRAGNEHMER ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Vergütung anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des Verbraucherindex für die Bundesrepublik Deutschland 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) vom AUFTRAGNEHMER zu zahlende Mali verrechnet der AUFTRAGNEHMER 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 des AUFTRAGNEHMERS. Zudem verlängert sich die Laufzeit des Hostings bei einem bestehenden Software-Mietverhältnis' um weitere achtundvierzig (48) Monate.
4. Das Auftreten von Fehlern oder die Nichteinhaltung von Service Level berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Der AUFTRAGNEHMER schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des

Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird den AUFTRAGNEHMER hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§15 Datenschutz

Der KUNDE ist verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts. Der AUFTRAGNEHMER wird nur im Rahmen der Weisungen des KUNDEN tätig.

§16 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

Dritter

Der AUFTRAGNEHMER 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 den AUFTRAGNEHMER von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und dem AUFTRAGNEHMER alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder zu erwarten, kann der AUFTRAGNEHMER auf seine 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 der AUFTRAGNEHMER dem KUNDEN für den ihm durch die Kündigung entstehenden unmittelbaren Schaden nach Maßgabe des § 12 (Haftung). Der AUFTRAGNEHMER haftet in

-Nachfolgend AUFTRAGNEHMER- HOSTING für das Produkt ATOSS Time Control

keiner Weise, falls Ansprüche eines Dritten darauf beruhen, dass das LIZENZMATERIAL nicht in einer gültigen, unveränderten Version oder zusammen mit nicht vom AUFTRAGNEHMER gelieferten Programmen unter anderen als den vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen genutzt wurde.

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 des AUFTRAGNEHMERS.

§17 Nutzungsuntersagung

Der AUFTRAGNEHMER ist bei Vorliegen eines besonderen Grundes berechtigt, dem KUNDEN die Nutzung des LIZENZMATERIALS oder der BETRIEBSLEISTUNGEN zu untersagen.

Wichtige 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.

Der AUFTRAGNEHMER ist in diesen Fällen auch dazu berechtigt den Zugang zum Lizenzmaterial zu sperren. Der AUFTRAGNEHMER wird bei Nachweis über die Beseitigung dieses besonderen Grundes die Nutzung des LIZENZMATERIALS wieder freischalten.

§18 Prüfrecht

Der KUNDE räumt dem AUFTRAGNEHMER das Recht zur Überprüfung der Einhaltung der Vertragsbedingungen durch objektiv geeignete technische Maßnahmen ein. Sollte sich bei der Überprüfung eine Lizenzverletzung ergeben, so