

## Allgemeine Technische Bedingungen für Software

Der Auftraggeber erwirbt Software von der atlan-tec Systems GmbH (im Folgenden ats genannt) unter der Prämisse, dass er mit allen Funktionen und allen funktionalen Einschränkungen der aktuellen Softwareversion gemäß der Beschreibung im aktuellen Handbuch einverstanden ist. Jede mögliche Funktion der gekauften Software, die nicht im Handbuch oder in Werbeschriften eindeutig beschrieben ist, ist nicht Bestandteil des Kaufvertrages und Teil der Ansprüche, die sich daraus vom Käufer an ats ergeben.

Das Handbuch der gekauften Software ist in der aktuellen Version beim Auftraggeber bekannt und ist Bestandteil des Kaufvertrages. Als Mangel oder Fehler gelten lediglich Abweichungen des tatsächlichen Verhaltens der Software von den Beschreibungen des Handbuches, welche immer auf einer vergleichbaren Systemumgebung (Betriebssystem) reproduzierbar sein müssen. Einmalig oder sporadisch aufgetretene Fehler sind kein Mangel an der Software, da deren Ursache auch in Fehlern des Rechners (z.B. Speicherfehler) oder des Betriebssystems (Treiberfehler) liegen und diese daher aus technischen Gründen nicht behebbar sind. Auch Fehler, die nur auf einzelnen Rechnern auftreten, auf anderen aber nicht, sind keine Mängel an der Software.

Vom Auftraggeber als Fehler oder Mangel empfundene Eigenschaften der Software sind dann keine Fehler oder Mängel, wenn die beschriebenen Eigenschaften im Handbuch nicht explizit von den tatsächlichen Eigenschaften der Software abweichen. Mündliche Nebenabsprachen jeglicher Art, welche über diese Vereinbarung hinausgehen, gelten als nicht getroffen. Es gilt insbesondere auch nicht als vereinbart, dass die Software alle möglichen Fehleingaben, Fehlbedienungen und Fehler in bearbeiteten Dateien abfängt, erkennt und danach störungsfrei weiter arbeitet.

Vorstellungen des Auftraggebers, wie sich die Software verhalten sollte, wie die Oberfläche aussehen und wie diese funktionieren sollte, sind sehr willkommene Anregungen für ats, welche der ständigen Verbesserung der Software dienen. Einen Anspruch auf die Umsetzung der Anregungen hat der Auftraggeber jedoch nicht, da Verbesserungsvorschläge keine Beschreibungen eines Mangels sind. Veränderungen oder Verbesserungen der Funktionen an der Software sind immer an neue Versionen gebunden und werden nur im Rahmen eines kostenpflichtigen Updates oder eines Updatevertrages zugänglich gemacht

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass er im Falle einer mutmaßlichen Reklamation zunächst testet, ob ein Fehler immer wieder unter gleichen Umständen auch auf anderen Rechnern auftritt und diesen Fehler dann in Schriftform (Mail an [hotline@atlan-tec.com](mailto:hotline@atlan-tec.com)) genau beschreibt. Dabei legt er die Daten und Modelle bei, mit welchen dieser Fehler aufgetreten ist. Die Beschreibung muss so eindeutig sein, dass die Entwickler von ats in der Lage sind, den Fehler zu reproduzieren. ats hat nach Eingang der Daten mindestens 15 Werktage Zeit, den Mangel zu beheben,

sofern der Kauf der Software nicht länger als 1 Jahr zurückliegt. Eingaben von Kunden mit SLA werden grundsätzlich erheblich schneller bearbeitet.

Grundsätzlich kann ein Mangel an der Software nur dann festgestellt werden, wenn der genutzte Rechner absolut fehlerfrei konfiguriert wurde und eine Betriebssystemumgebung mit allen tagesaktuellen Updates genutzt wird, welche im Handbuch der Software als zugelassene Umgebung definiert ist, welche in der gleichen Version auch zum Zeitpunkt des Zustandekommens des Kaufvertrages öffentlich verfügbar war und wenn diese Umgebung vom Anbieter des Betriebssystems auch zum Zeitpunkt der Reklamation durch aktuelle Updates unterstützt wird. Als Voraussetzung für die Feststellung eines Mangels gilt das Aufspielen eines aktuellen Servicepacks des Betriebssystems unmittelbar nach Installation der fraglichen Software. Als Veränderung einer Betriebssystemumgebung, welche den Anspruch auf Fehlerbereinigung ausschließt, gilt v.a. ein "stilles Update" durch Austausch wichtiger Systemdateien im Rahmen von Installationen dritter Softwarepakete ohne anschließende Bereinigung mit den aktuellen Servicepacks des Betriebssystemherstellers. Besteht für ein Betriebssystem seitens des Herstellers dieses Betriebssystems keine Unterstützung mehr, unterstützt ats ab dem offiziellen Ende der Unterstützung dieser Umgebung keine kostenfreien Fehlerbereinigungen innerhalb dieser Systemumgebung mehr.

Bei Windows-Rechnern muss als Voraussetzung einer berechtigten Reklamation daher die Windows-Version zum Zeitpunkt des Kaufes länger als 3 Monate öffentlich verfügbar gewesen sein, die Ereignismeldefunktion und die Systemsteuerung dürfen keine Warnungen oder Fehler anzeigen, die Windows-Version muss zum Zeitpunkt der Reklamation noch als "unterstützt" gelten und aktuelle Treiber, das aktuelle Service-Pack und aktuelle Systemupdates müssen als letzte Installation vor der Neuinstallation der bemängelten Software installiert worden sein.

Wird ein Mangel an der Software festgestellt, besteht seitens des Auftraggebers der Anspruch der Fehlerbereinigung innerhalb von 15 Werktagen ab Eingang der fraglichen Daten, Fehlerbeschreibungen und Modelle. Nach dem Versuch der Fehlerbereinigung wird die fehlerfreie Version an den Auftraggeber per Post geschickt. Jeglicher weitergehende Anspruch wird vom Auftraggeber gegenüber ats verneint. Weder besteht der Anspruch auf einen kostenfreien Vor-Ort-Besuch durch Mitarbeiter ats's noch besteht der Anspruch auf Beratung im Umfeld des Fehlers. Der Auftraggeber verneint zudem jegliche weitergehende Ansprüche, wie z.B. Schadensersatz für Schäden, die durch die Fehlfunktion der Software entstanden sind.

Für die Lizenzierung und die Gestaltung der Updates, sowie für die Berechtigung des Käufers solche Updates zu beziehen, gelten die Lizenzbedingungen der Software, die bei der Installation der Softwarepakete vom Käufer bestätigt werden, sowie die Bedingungen der jeweils gültigen SLA (Service Level Agreement), also für Käufer ohne SLA automatisch das SLA Level 0.