

# Service Level 1

---

## Inhalt

1	Allgemeine Gewährleistung für Software.....	2
1.1	Gewährleistete Funktionen der Software.....	2
1.2	Lauffähigkeit der Software.....	3
1.3	Fehler in der Software .....	4
1.4	Form einer Reklamation .....	5
1.5	Reaktionszeit von atlan-tec und Art der Reaktion.....	5
1.6	Lizenzbedingungen .....	5
1.7	Technische Bedingungen .....	5
2	Anwendungsunterstützung.....	6
2.1	Übersicht .....	6
2.2	Beschreibung .....	8
3	Updates .....	8
4	Kosten .....	9
5	Wertgarantie und Abschreibung gekaufter Software .....	9
6	Haftungsausschluss für fehlerhaften Support.....	9
7	Gültigkeitsdauer des Vertrages .....	10
8	Salvatorische Klausel & Sonstiges .....	10

## 1 Allgemeine Gewährleistung für Software

atlan-tec erstellt Software mit großer Sorgfalt und gemäß dem Stand der Technik und bemüht sich dabei um eine möglichst weitgehende Vermeidung von Programmfehlern, soweit diese durch systematische Testverfahren überhaupt erreicht werden kann. Zudem pflegt atlan-tec die Installationsprogramme der Software und die Software an sich fortlaufend so nach, dass diese jeweils immer den aktuellen Betriebssystemversionen, Service-Packs und Updates auf die Betriebssysteme und auf Software der Betriebsumgebung angepasst werden.

Auch werden neue Fehler, sofern sie atlan-tec bekannt werden, fortwährend und regelmäßig behoben. Ebenfalls werden objektive Unzulänglichkeiten bei der Bedienung behoben, sofern sie für die gewährleistete Funktion der Software tatsächlich und nach Meinung der Mehrheit der Anwender bedeutend sind.

Alle Verbesserungen fließen in Service-Updates ein. Die Service-Updates sind erkennbar an der fortlaufenden Versionsnummer einer Version, wie z.B. „3.0.4“, wobei die „4“ die vierte Version der Software „3.0“ bedeutet.

### 1.1 Gewährleistete Funktionen der Software

Für Software besteht eine Gewährleistung für alle Funktionen, welche im dazugehörigen Software-Handbuch beschrieben sind. Weitergehende Ansprüche auf Gewährleistungen bestimmter Funktionen, z.B. aus mündlichen Nebenabsprachen, bestehen nicht. Insbesondere bestehen keine Ansprüche auf die Erfüllung von Eigenschaften oder von Funktionen, die nicht explizit und eindeutig im aktuellen und zu der Version gehörenden Softwarehandbuch beschrieben sind.

## 1.2 Lauffähigkeit der Software

Die ausgelieferte Software ist zum Zeitpunkt der Lieferung auf dem in der Dokumentation der Software genannten aktuellen Betriebssystem und der Betriebsumgebung (z.B. Datenbanken oder Schnittstellen wie OPC-Server) mit aktuellen Updates, Service-Paketen und Bugfixes lauffähig, wie diese zum Zeitpunkt der Lieferung veröffentlicht sind. Nicht vollständig aktuelle Betriebsumgebungen, Schnittstellen und Betriebssysteme, sowie Systeme ohne jeweils aktuelle Updates, Service-Packs und Bugfixes werden grundsätzlich von einer aktuellen Version nicht unterstützt. Der Nutzer der Software trägt daher die Verantwortung dafür, dass jede Software und jedes Betriebssystem von Drittanbietern, mit dem die ausgelieferte Software in Berührung kommt, immer dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und neueste Releases und Versionen jeweils zum Einsatz kommen.

Wird das Betriebssystem, Teile davon oder die Betriebsumgebung z.B. durch Updates oder andere Software von Drittanbietern derart verändert, dass die von atlan-tec ausgelieferte Software darauf nicht mehr läuft, besteht kein Gewährleistungsanspruch für die Funktion der bisher installierten, technisch veralteten Version. Zur Aufrechterhaltung der Funktion auf aktuellen Betriebssystemen muss der Anwender auch jeweils aktuelle Versionen der Software installieren.

Sofern unübliche Programme, die technisch nicht auf dem neuesten Stand der Technik sind oder nicht konform mit den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers sind, das Betriebssystem oder wichtige Dateien des Betriebssystems verändern, so dass es nicht mehr dem aktuellen Updatestand entspricht, übernimmt atlan-tec keine Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit der eigenen Software auf einem derart veränderten Betriebssystem.

Durch die Einbindung in ein „Active Directory“, das Beschneiden der Nutzerrechte auf einem Rechner oder das Installieren oder Betreiben von Drittsoftware (wie spezielle Virens Scanner) kann ein Betriebssystem oder eine Betriebsumgebung so verändert werden, dass es zu einem Verlust der Gewährleistung kommt. Die Gewährleistung ist immer dann verwirkt, wenn wichtige Systemdateien gegenüber einem aktuell gehaltenen Betriebssystem mit aktuellen Servicepacks und Treibern verändert sind.

***Mit Service Level 1 hat jeder Softwarekäufer ein Jahr nach dem Kauf einer Software Anspruch auf Anpassung der Software an Aktualisierungen der Betriebssysteme oder der Betriebsumgebungen durch Updates, Service-Packs und Bugfixes. Der Softwarekäufer muss zur Erfüllung dieses Anspruches aktiv werden und bei atlan-tec anfragen. Versions-Updates werden automatisch zur Verfügung gestellt.***

### 1.3 Fehler in der Software

Es gibt keine fehlerfreie Software. Die Anzahl der möglichen Kombinationen bei der Erstellung eines Programmes ist astronomisch groß. Alle möglichen Kombinationen von Problemen können niemals getestet werden. Daher können bei aller Sorgfalt keine fehlerfreien Programme erstellt werden.

Als Fehler gelten Abweichungen von den unter 1.1 gewährleisteten Funktionen, nachweisbare Rechenfehler oder Abstürze der Software, die auf mehreren Rechnern mit derselben Betriebsumgebung zuverlässig und mehrfach reproduziert werden können. Vereinzelt Fehlfunktionen, die nicht zuverlässig reproduziert werden können, sind nicht eindeutig einer Software zu zuschreiben und damit auch nicht behebbar und somit auch nicht relevant für die Gewährleistung.

*Mit **Service Level 1** hat jeder Softwarekäufer nach dem Kauf einer Software auf Abruf Anspruch auf die Behebung von Fehlern, die dieser Definition entsprechen, sofern er den Fehler hinreichend gut dokumentiert, auf einem zweiten System reproduziert und die Daten und Bedingungen, mit denen dieser Fehler auftritt der atlan-tec zugänglich macht.*

## 1.4 Form einer Reklamation

Für die Bearbeitung einer Reklamation müssen folgende Informationen in klar und nachvollziehbar ausgearbeiteter Form vom Softwarekäufer aufbereitet und an atlan-tec übergeben werden:

- Genaue Angabe der Betriebssystemversion und aktueller Stand der installierten Servicepacks, Datenzugriffskomponenten (MDAC) und .NET-Pakete
- Genaue Angabe der Betriebssystemversion und aktueller Stand der installierten Servicepacks, Datenzugriffskomponenten (MDAC) und .NET-Pakete mindestens eines zweiten Rechners, auf dem das Problem reproduziert werden konnte
- Genaue Angabe der Softwareversion, mit der das Problem besteht
- Genaue Angabe ggf. installierter zusätzlicher Datenbanktreiber und Office-Versionen mit Angabe des Servicestandes
- Konfigurationsdateien, wie NMP-Files, OPT-Files und NET-Files, sowie die vollständigen Daten mit denen das Problem besteht
- Bildschirmkopie und genaue Beschreibung, wie der Fehler reproduziert werden kann
- Im Falle einer datenbankbasierten Anwendung (wie Prompt™) auch die Datenbankversion, sowie ein Dump der Datenbank

## 1.5 Reaktionszeit von atlan-tec und Art der Reaktion

*Softwarekäufer mit gültigem **Service Level 1** haben Anspruch auf eine Fehlerbehebung innerhalb von **2 Arbeitswochen** ab Zugang der vollständigen Fehlerbeschreibung, sofern diese den Vorgaben von Punkt 1.4 entspricht. Nach Behebung eines ordnungsgemäß bemängelten Fehlers sendet atlan-tec dem Softwarekäufer ein Service-Update zu, in dem alle zwischenzeitlich bekannt gewordenen Fehler behoben worden sind.*

## 1.6 Lizenzbedingungen

Die bei Vertragsabschluss geltenden Lizenzbedingungen der Software von atlan-tec sind Bestandteil dieses Vertrages.

## 1.7 Technische Bedingungen

Die bei Vertragsabschluss geltenden technischen Bedingungen von atlan-tec sind Bestandteil dieses Vertrages.

## 2 Anwendungsunterstützung

### 2.1 Übersicht

<b>ServiceLevel:</b>	<b>1</b>
Dienstleistungsumfang durch AT	Keine Dienstleistung
Wartungsvertrag Software	Vertrag notwendig
Wartungsvertrag Komplettsystem	kein Vertrag
Wartungsvertrag Hardware	ohne Hardware
Service-Updates	auf Abruf
Versions-Updates	automatische Zusendung
Garantie auf das Gesamtsystem	Keine
Systemverantwortung	Softwarekäufer
Max. Reaktionszeit AT	10 Werktage
garantierte System-Verfügbarkeit	Keine
Online-Zugang, mind. 4MBit/s	nicht erforderlich
Einmalige Grundkosten	Softwarepreis
Jährliche Kosten	15% p.a. des Softwarepreises

ServiceLevel:	0	1	2	3	4	5	6
Dienstleistungsumfang durch AT	Keine Dienstleistung	Keine Dienstleistung	Stundenkontingent	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis
Wartungsvertrag Software	kein Vertrag	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig
Wartungsvertrag Komplettsystem	kein Vertrag	kein Vertrag	kein Vertrag	kein Vertrag	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig
Wartungsvertrag Hardware	ohne Hardware	ohne Hardware	ohne Hardware	wenn Hardware, dann mit Vertrag	wenn Hardware, dann mit Vertrag	wenn Hardware, dann mit Vertrag	wenn Hardware, dann mit Vertrag
Service-Updates	1 Jahr ab Kauf auf Abruf	auf Abruf	auf Abruf	auf Abruf	Installation durch AT	Installation durch AT	Installation durch AT
Versions-Updates	Keine	automatische Zusendung	automatische Zusendung	automatische Zusendung	Installation durch AT	Installation durch AT	Installation durch AT
Garantie auf das Gesamtsystem	Keine	Keine	Keine	Gesetzliche Mindestgarantie	Verfügbarkeits-garantie	Verfügbarkeits-garantie	Verfügbarkeits-garantie
Systemverantwortung	Kunde	Kunde	Kunde	Kunde & AT	AT	AT	AT
Max. Reaktionszeit AT	20 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	5 Tage	24 Stunden
garantierte System-Verfügbarkeit	Keine	Keine	Keine	Keine	95% / a	97,5% / a	99,5% / a
Online-Zugang, mind. 4MBit/s	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	erforderlich	zwingend erforderlich	zwingend erforderlich	redundant erforderlich
Einmalige Grundkosten	Softwarepreis	Softwarepreis	Softwarepreis & Stunden	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis & 1:1 Redundanzoption
Jährliche Kosten	Keine	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Systempreises	17,5% p.a. des Systempreises	20% p.a. des Systempreises

Für die SLA 1 ist die Installation durch atlan-tec kostenpflichtig (Dienstleistung gegen Bestellung).

**Softwarekäufer mit Service Level 1 erhalten** für die Laufzeit des Wartungsvertrages von atlan-tec den Service der kostenfreien Lieferung der aktuellen Service-Updates auf Abruf durch den Käufer der Software als CD-Version oder als Internet-Datei-Download, sowie die regelmäßige Lieferung aller großen und kleinen Updates (Service Updates und Versions Updates) ohne Rückfrage, inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation.

**Wichtig:** Support betrifft nur rein softwareseitige Fragen. Für Hilfestellungen, welche fachliche Inhalte, Modellierung und die Ergebnisse einer Prozessanalyse betreffen ist dieser Support nicht zuständig. Für derartige Fragestellungen bieten wir gerne unser Dienstleistungspaket an.

## 2.2 Beschreibung

Softwarekäufer, die keine ingenieurtechnische Dienstleistung bestellt haben, haben grundsätzlich keinen Anspruch darauf, bei der Lösung anwendungstechnischer Probleme oder bei der Prozessanalyse unterstützt zu werden. Diese Unterstützung wird seitens atlan-tec ausschließlich im Rahmen von Dienstleistungsverträgen oder Systemprojekten gewährt. Käufer von Systemlösungen haben Anspruch auf Unterstützung im Rahmen der Systemverantwortung von atlan-tec, welche durch ein vom Softwarekäufer bestelltes Dienstleistungskontingent finanziert ist.

## 3 Updates

Abgesehen von der Fehlerbereinigung (Bugfixes) entwickelt atlan-tec die Software technisch immer weiter und hält sie auf dem Stand der Technik und des Anwendungswissens. Dabei fließen regelmäßig neue Erfahrungen aus Projekten in die Software ein. Die erweiterten oder technisch erneuerten Funktionen fließen in Form von Updates in die Software ein. Updates (Service-Updates und Versions-Updates) enthalten Änderungen oder Erweiterungen von Funktionen der Software und werden durch die Ziffern vor dem ersten Punkt oder direkt nach dem Punkt gekennzeichnet. Beispielsweise stellt die Version 3.2.0 gegenüber der Version 3.1.4 ein Versions-Update dar.

Versions-Updates werden aus Werbezwecken seitens der atlan-tec teilweise vor dem tatsächlich möglichen Auslieferungstermin angekündigt. Die Wahl des Zeitpunktes der tatsächlichen Versions-Update-Versendung an die vertraglichen Lizenznehmer behält atlan-tec sich vor.

**Wichtig für SLA 1:** Grundsätzlich erfordert die Durchführung eines Updates vom Softwarekäufer die vorherige vollständige Deinstallation aller vorhergehenden Versionen der Software. Die einwandfreie Funktion einer Version ist nicht gewährleistet, wenn eine ältere Version nicht vorher vollständig deinstalliert wurde.

Mit jedem Update garantiert atlan-tec mindestens die (Abwärts-) Kompatibilität der von der Software erzeugten Dateien, zu jeweils den zwei vorherigen Versionen. Jede Softwareversion ist nur kompatibel zu aktuellen Softwareversionen anderer Softwarepakete von atlan-tec und von Drittanbietern.



## 4 Kosten

Vereinbarte Vertragskosten sind jährlich vor Beginn eines jeden Service-Zeitraumes von 12 Monaten vorab zahlbar.

## 5 Wertgarantie und Abschreibung gekaufter Software

Der Service-Level-Vertrag muss gleichzeitig mit dem Kauf der Software abgeschlossen werden, um den Wert einer Lizenz zu erhalten. Wird ein Service-Level-Vertrag erst nach dem Kauf einer Software abgeschlossen, muss der Softwarekäufer erst auf die aktuelle Version der Software updaten und den Abschreibungsverlust der Software erstatten.

Jede bei atlan-tec gekaufte Software wird übereinstimmend mit geltenden steuerlichen Bestimmungen über 4 Jahre linear abgeschrieben. Mit jedem angefangenen Jahr ab Kaufdatum verliert die Software daher 25% ihres Neuwertes.

Vor Abschluss eines Service-Level-Vertrages berechnet atlan-tec dem neuen Softwarekäufer die Differenz zwischen der aktuellen Softwareversion und der bereits gekauften Softwarelizenz abzüglich des Abschreibungsverlustes (25% p.a.).

## 6 Haftungsausschluss für fehlerhaften Support

atlan-tec lehnt jegliche Haftung für Schäden ab, die mittelbar oder unmittelbar auf tatsächlich oder angeblich fehlerhaften Support durch atlan-tec und auf daraus resultierende Eingriffe Dritter zurück zu führen sind.

Ausgenommen sind nur direkte Handlungen und Eingriffe, die atlan-tec im Rahmen einer vertraglich zugesicherten Systemverantwortung am zu betreuenden System selber vornimmt. Jede Handlung, auch jene auf Empfehlung des atlan-tec-Support führt der Softwarekäufer auf eigene Veranlassung, auf eigene Gefahr und auf eigenes Risiko durch. Der Softwarekäufer, der Support in Anspruch nimmt, trägt die volle Verantwortung für seine eigenen Handlungen oder Unterlassungen, die er eventuell auf Grund von Empfehlungen des atlan-tec-Support durchführt oder durchgeführt hat.

## 7 Gültigkeitsdauer des Vertrages

Der Service-Level-Vertrag tritt umgehend mit der Auslieferung der Software oder des letzten Updates in Kraft und hat eine Laufzeit von mindestens 5 (fünf) Jahren. Er kann von den Parteien erstmalig mit einer Frist von 6 (sechs) Monaten zum Ablauf der fünfjährigen Laufzeit ordentlich gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 (ein) Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 6 (sechs) Monaten zum Ablauf eines jeweiligen Prolongationszeitraums ordentlich gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Service-Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 8 Salvatorische Klausel & Sonstiges

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. An die Stelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen soll eine den Sinn und Zweck dieser Vertragsbedingungen entsprechende wirksame Bestimmung treten.

Soweit in diesem Vertrag keine besonderen Regelungen getroffen sind, gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Dieser Vertrag unterliegt der ausschließlichen Anwendung des deutschen Rechts. Gerichtsstand ist Krefeld.

Für beide Parteien gelten die gesetzlichen Regeln der Verjährung.