

# Service Level 6

---

## 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 .....	4
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
2.3	Systemunterstützung und Systemverantwortung .....	8
2.4	Definition des Systems und der Systemgrenzen .....	8
2.5	Gewährleistung der Funktionen eines Lasten- oder Pflichtenheftes.....	9
2.6	Kosten der Fehlersuche trägt der Verursacher.....	9
2.7	Standards und der Stand der Technik.....	10
2.8	Online-Anbindung.....	10
2.9	Lösung v. Inkonsistenzen in verschiedenen Dokumenten.....	10
2.10	Gewährleistung für Hardware.....	11
2.11	Ausschlüsse .....	11
2.12	Verfügbarkeitsgarantie .....	12
2.13	Verfügbarkeitstabelle.....	12
3	Updates .....	13
4	Kosten .....	13
5	Wertgarantie und Abschreibung gekaufter Software .....	14
6	Haftungsausschluss für fehlerhaften Support.....	14
7	Gültigkeitsdauer des Vertrages .....	15
8	Salvatorische Klausel & Sonstiges .....	15

## 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 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 oder einem schriftlichen Lastenheft/Pflichtenheft beschrieben sind, dem atlan-tec in Papierform schriftlich zugestimmt hat und für das atlan-tec bezahlt worden ist. 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.

### 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.

### 1.4 Form einer Reklamation

Für die Bearbeitung einer Reklamation müssen folgende Informationen in klar und nachvollziehbar ausgearbeiteter Form vom Systemkunden 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 Servicestand
- 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

Im Rahmen dieses Vertrages kann eine Reaktionszeit vereinbart werden. Die Reaktionszeit bemisst sich in Werktagen. Als Werktage im Sinne dieses Vertrages gelten alle gesetzlichen Werktage, unter Ausschluss von Samstagen, mit Ausnahme von einzelnen „Brückentagen“ oder Zeiträumen mit Betriebsurlaub bei atlan-tec. Der Betriebsurlaub bei atlan-tec ist maximal auf 15 Werktage im Jahr beschränkt und wird dem Systemkunden mindestens 8 Wochen vorher angekündigt. Grundsätzlich ist Betriebsurlaub vom Sonntag vor dem 24.12. bis zum Freitag nach Neujahr eines jeden Jahres.

Brückentage sind die Tage zwischen Weihnachten und Neujahr, sowie einzelne Werktage zwischen zwei gesetzlichen Sonn- oder Feiertagen oder Samstagen; ist also zum Beispiel der Donnerstag ein Feiertag, so gilt der darauf folgende Freitag als Brückentag. Rufbereitschaft, sofern dies Bestandteil eines Service Levels ist, besteht bei atlan-tec unter einer besonderen Rufnummer, die schriftlich mitgeteilt wird, an Werktagen, mit Ausnahme der oben definierten Brückentage und Betriebsurlaubszeiträume, montags bis freitags zwischen 9:00Uhr und 12:00Uhr und montags bis donnerstags zwischen 13:00Uhr und 17:00Uhr.

Außerhalb dieser Zeiten werden Meldungen über eine mobile Rufnummer entgegen genommen und gegen Erstattung des Aufwandes schnellstmöglich bearbeitet.

## 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>6</b>
<b>Dienstleistungsumfang durch AT</b>	<b>Pflichtenheft &amp; Pauschalpreis</b>
<b>Wartungsvertrag Software</b>	Vertrag notwendig
<b>Wartungsvertrag Komplettsystem</b>	Vertrag notwendig
<b>Wartungsvertrag Hardware</b>	wenn Hardware, dann mit Vertrag
<b>Service-Updates</b>	Installation durch AT
<b>Versions-Updates</b>	Installation durch AT
<b>Garantie auf das Gesamtsystem</b>	Verfügbarkeitsgarantie
<b>Systemverantwortung</b>	AT
<b>Max. Reaktionszeit AT</b>	24 Stunden
<b>garantierte System-Verfügbarkeit</b>	99,5% / a
<b>Online-Zugang, mind. 4MBit/s</b>	redundant erforderlich
<b>Einmalige Grundkosten</b>	<b>Pflichtenheft &amp; Systempauschalpreis &amp; 1:1 Redundanzoption</b>
<b>Jährliche Kosten</b>	20% p.a. des Systempreises



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

**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

Systemkunden, 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 Systemkunden bestelltes Dienstleistungskontingent finanziert ist.

## 2.3 Systemunterstützung und Systemverantwortung

Systemunterstützung übernimmt atlan-tec nur für Systeme, die vollständig oder teilweise der vertraglich zugesicherten Verantwortung der atlan-tec unterliegen. atlan-tec übernimmt auch nur Verantwortung für alle Systeme oder Teilsysteme, die von atlan-tec im Rahmen einer Systemlieferung geliefert wurden und die seit der Lieferung eigenverantwortlich von atlan-tec betreut wurden. Außerhalb der vertraglich definierten Grenzen und außerhalb des eigenen Lieferumfanges übernimmt atlan-tec keine Verantwortung für ein System oder ein Teilsystem.

Liefert atlan-tec ein System aus Software und Hardware auf der Basis eines von atlan-tec erstellten und von Systemkunden bezahlten Pflichtenheftes vollständig aus und der Systemkunde beauftragt mit der Bestellung des Systems einen Service-Level-Vertrag mit Systemverantwortung, übernimmt atlan-tec für die Laufzeit des SLA-Vertrages für die gelieferten Teile, Softwarepakete und Funktionen eine Systemverantwortung, sofern atlan-tec vollständige Kontrolle über das ausgelieferte System hat und der Zugriff Dritter vollständig ausgeschlossen ist.

## 2.4 Definition des Systems und der Systemgrenzen

atlan-tec gewährt Systemunterstützung oder übernimmt Systemverantwortung nur im Rahmen vertraglich genau festgelegter Grenzen eines Systems. Voraussetzung für Systemunterstützung durch atlan-tec ist der Einkauf aller Hardware-Komponenten und Softwarepakete durch/über atlan-tec und die genaue grafische Dokumentation der Systemgrenzen im Rahmen des Vertrages.



## 2.5 Gewährleistung der Funktionen eines Lasten- oder Pflichtenheftes

Treten bei einem vom Systemkunden bezahlten oder von atlan-tec erstellten Pflichtenheft oder einem Dokument oder Pflichtenheft, welches vom Systemkunden abgenommen oder als Grundlage einer Bestellung akzeptiert wurde, Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten auf, welche zu Lasten der vereinbarten Funktion des Systems gehen, trägt atlan-tec die Kosten zur Fehleranalyse und Fehlerbereinigung. Ausgenommen hiervon sind Funktionsumfänge, die nicht in diesem Dokument beschrieben sind, weil diese aus der Zielsetzung des Systems ausgeschlossen waren oder nicht explizit und detailliert gefordert wurden. Ausgenommen sind auch Funktionen, die vom Auftraggeber nicht gewünscht waren, nun aber nachträglich gefordert werden.

Entstehen Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten aber durch das Fehlen eines Pflichtenheftes oder durch ein ungenaues Lastenheft des Systemkunden oder durch eine unzureichende Bestellung des Systemkunden ohne hinreichend detailliertes Lastenheft, so sind diese scheinbaren Mängel immer zu Gunsten von atlan-tec auszulegen, wenn nicht die strittige Funktion in aktuellen Softwarehandbüchern der atlan-tec eindeutig anders beschrieben ist, als sie ausgeführt wurde. Jede Funktion, die nicht explizit beschrieben und im Detail ausgeführt ist, gilt als nicht spezifiziert und damit nicht als Bestandteil eines vereinbarten Lieferumfangs.

## 2.6 Kosten der Fehlersuche trägt der Verursacher

Immer wieder kommt es vor, dass in einem System vom Systemkunden angebliche Fehler festgestellt werden, die jedoch auf eine fehlerhafte Bedienung eines Systems oder andere Faktoren zurück zu führen sind, die nicht von atlan-tec zu vertreten sind.

In diesem Falle treten bei atlan-tec erhebliche Kosten für die Reproduktion des vorgeblichen Fehlers und die Ursachenanalyse auf. Diese Kosten werden dem Systemkunden regelmäßig in Rechnung gestellt, sofern kein reproduzierbarer Fehler auf Seiten des atlan-tec Systems gefunden und nachgewiesen werden kann. Verweigert der Systemkunde die nachträgliche Bestellung und/oder Bezahlung dieser durch ihn verursachten Kosten, hat atlan-tec hiernach das Recht, umgehend sämtlichen Support einzustellen, bis der Ausgleich der Kosten vertraglich vereinbart ist.

Tritt eine Fehlfunktion des Systems auf, welche auf Störungen oder Veränderung des technischen Umfeldes beim Systemkunden (z.B. durch Updates anderer Systeme, Netzwerkstörungen oder Netzwerküberlastungen) zurückzuführen ist, führt atlan-tec die Fehlersuche und auf Wunsch des Systemkunden auch die Behebung der Fehlfunktion auf Kosten des Systemkunden durch. Sofern bei diesen Arbeiten die Ursa-

chen in Fremdsystemen vermutet werden, behält sich atlan-tec vor, für diese Arbeiten zu den Bedingungen normaler atlan-tec-Dienstleistungen auf Kosten des Systemkunden auch Dritte (z.B. ORACLE- oder SAP-Spezialisten, externe IT-Dienstleister) hinzu zu ziehen, sofern der Auftragsumfang dies zur Problemlösung erforderlich macht.

## 2.7 Standards und der Stand der Technik

atlan-tec und der Systemkunde garantieren als Voraussetzung für die Systemverantwortung von atlan-tec einander, dass die bestehenden und die gelieferten Systeme, Softwareversionen und alle relevanten Komponenten des Systems und seiner Umgebung immer dem Stand der Technik entsprechen. Zum Stand der Technik gehören, neben Einhaltung aller gültigen Normen auch Empfehlungen von allgemein bekannten Verbänden wie dem VDI oder der NAMUR, sowie die Empfehlungen aller Anbieter von jeglicher installierter Hardware und Software. Alle Softwareversionen der umliegenden Systeme des Systemkunden sind aktuell, aktuelle Servicepacks sind eingespielt und alle Datenbanken und Schnittstellen entsprechen gültigen technischen Standards und sind auf den aktuellsten Versionen. Alle Standards sind eingehalten. OPC-Server grundsätzlich bei der [www.opc-foundation.org](http://www.opc-foundation.org) zertifiziert (Status „certified“).

## 2.8 Online-Anbindung

Der Systemkunde verpflichtet sich, einen Online-Zugang zu dem System mit mindestens 4MBit/s bereit zu stellen, über den atlan-tec per Internet ohne Einschränkung auf dem Systemrechner arbeiten kann. Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und eine Anreise ist notwendig, so werden Zeitaufwand und die Reisekosten dem Systemkunden grundsätzlich von atlan-tec berechnet, wenn diese Reise durch einen funktionierenden Fernwartungszugang hätte vermieden werden können.

## 2.9 Lösung v. Inkonsistenzen in verschiedenen Dokumenten

Bestehen Inkonsistenzen zwischen Pflichtenheft, Lastenheft, Softwaredokumentation und sonstigen Dokumenten, so werden diese wie folgt gelöst: Das Pflichtenheft steht in der Definitionshoheit über allen anderen Dokumenten und Vereinbarungen, gefolgt von den „TecNotes“ der Software, gefolgt von Softwarehandbüchern und zuletzt gefolgt vom Lastenheft des Systemkunden, sofern dies Bestandteil des Auftrages für das System war.

## 2.10 Gewährleistung für Hardware

Tritt eine Fehlfunktion des Rechners, der Bestandteil des Systems ist, auf, behebt atlan-tec diese innerhalb der gesetzlichen Garantiezeit, innerhalb von 10 Werktagen ab Posteingang des Rechners bei atlan-tec oder dessen Abholung. Die Kosten für Fehlersuche am Rechner, Ersatzteile, Aufwand und Reisekosten trägt atlan-tec jeweils nur dann, wenn der Rechner mit dem Komplettsystem von atlan-tec geliefert und vom Systemkunden in keiner Form modifiziert wurde und, wenn der Rechner nicht älter ist als 3 Jahre. Wichtig: Ansonsten trägt der Systemkunde diese Kosten. Des Weiteren trägt der Systemkunde alle Kosten und Aufwendungen für die Anreise und für Vor-Ort-Service durch atlan-tec, sowie für Abbau, Versand und erneuter Inbetriebnahme des defekten Rechners.

Der Systemkunde kauft und installiert alle 3 Jahre auf eigene Kosten neue Hardware von atlan-tec. atlan-tec ist nach Kauf der neuen Hardware gegen Kostenerstattung (Rechnung) im Rahmen von Systemverträgen für die kostenfreie Migration der vorhandenen Software und Systeme auf das neue Hardwaresystem verantwortlich. atlan-tec übernimmt neue Hardware nur dann in den SLA-Vertrag, wenn diese neue Hardware auch von atlan-tec gekauft und integriert wurde. Die Kosten der Hardware und der Integration wirken sich nicht auf die Kosten des SLA aus.

## 2.11 Ausschlüsse

Fehlfunktionen durch langsame Netzwerkanbindungen von Systemen oder durch andere IT-technische Einschränkungen in Bereichen, welche nicht im Rahmen des Gesamtprojektes unter der alleinigen Projektleitung von atlan-tec ausgeführt wurden, unterliegen keiner Gewährleistung. Aufwendungen, welche in diesem Zusammenhang im Rahmen der Fehlersuche entstanden sind, trägt der Systemkunde. Dies gilt auch, wenn ein Fehler erst durch das Zusammenspiel einer Unzulänglichkeit oder Fehlerhaftigkeit eines Systems des Systemkunden mit einer verbesserungswürdigen Eigenschaft des atlan-tec Systems deutlich wird.

## 2.12 Verfügbarkeitsgarantie

Bei Kauf eines kompletten Systems bei der atlan-tec und Abschluss eines Service Level 6 kann im Rahmen eines Vertrages eine spezifische Verfügbarkeit eines Systems garantiert werden. Die mindestens garantierte Verfügbarkeit eines zu 100% redundanten Systems mit SL6 beträgt innerhalb der definierten Systemgrenzen und bei Einhaltung der Umgebungsbedingungen mindestens 99,5% p.a. .

## 2.13 Verfügbarkeitstabelle

Die Verfügbarkeit lässt sich anhand der Zeit, in der ein System verfügbar ist, definieren:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}}$$

Für ein System, das 24 Stunden am Tag, an 365 Jahrestagen (24 x 365) zur Verfügung steht (8760 Stunden), bedeutet dies:

Verfügbarkeit	Gesamtzeit / Jahr / h	Gesamtzeit ./. Ausfallzeit / h	Maximale Ausfallzeit / Jahr / h
95,00%	8760,0	8322,0	438,0
97,50%	8760,0	8541,0	219,0
99,50%	8760,0	8716,2	43,8
100%	8760,0	8760,0	0,0

**Gesamtzeit:** Die Gesamtzeit reduziert sich durch geplante Wartungsarbeiten für Updates und Systempflege, sofern die Arbeiten nicht zur Fehlerbehebung erfolgen.

### 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.

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.

Ist eine Anreise zum Systemkunden – außerhalb der vereinbarten Arbeiten für den Service-Vertrag – vereinbart und erforderlich, wird die Reisezeit mit 80% des aktuell gültigen Tagessatzes, die anfallenden gesetzlichen Spesenpauschalen sowie die Fahrtkosten mit 0,75 Euro je einfach gefahrenen Kilometer gesondert in Rechnung gestellt. Hierfür ist allerdings erforderlich, dass der Systemkunde ein Dienstleistungskontingent oder eine spezielle Dienstleistung bestellt hat. Wie beschrieben ist ein Zugangs-Port für die Fernwartung durch atlan-tec bevorzugt und preiswerter.

Zwischen atlan-tec und dem Systemkunden wird ein Tagessatz für Ingenieurstunden festgelegt. Der Tagessatz (8 Arbeitsstunden im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils von 7:00Uhr bis 19:00Uhr) für Ingenieursleistungen liegt bis Ende der Laufzeit des Vertrages bei 1.200,- Euro. Steigt die amtliche Inflationsrate im Vertragszeitraum um mehr als 10%, spätestens aber nach Ablauf von 5 Jahren wird der Stundensatz

neu verhandelt. Werden Dienstleistungen mit kürzeren Einsatzzeiten vereinbart, erfolgt eine anteilige Abrechnung mindestens aber ganzer Stunden.

## 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 der Service-Level-Vertrag erst nach dem Kauf eines Systems abgeschlossen, muss der Systemkunde 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 Systemkunden 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 Systemkunde auf eigene Veranlassung, auf eigene Gefahr und auf eigenes Risiko durch. Der Systemkunde, 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.