

Allgemeine Technische Bedingungen für Systeme

Allgemeines

Der Auftraggeber erwirbt nur dann das Recht auf kostenfreien Systemsupport im Rahmen der Gewährleistung und im Rahmen von SLA, wenn ein komplexes System aus Software und Dienstleistungen von ihm bei der atlan-tec Systems GmbH (im folgenden ats genannt) erworben wurde.

Basis der garantierten Funktionalität ist dabei ein Lastenheft, ein Pflichtenheft oder/ und das Angebot. Es gelten nur die Funktionen für das System als vereinbart, die genau für dieses System auch explizit erwähnt und hinreichend genau im Lastenheft, Pflichtenheft oder Angebot beschrieben worden sind. Vom Auftraggeber als Fehler oder Mangel empfundene Eigenschaften des Systems sind dann keine Fehler oder Mängel, wenn im Lastenheft, Pflichtenheft oder im Angebot diese Eigenschaften nicht explizit von den tatsächlichen Eigenschaften des Systems abweichen. Mündliche Nebenabsprachen jeglicher Art, welche über diese Vereinbarung hinausgehen, gelten als nicht getroffen. Für Software von ats, die im Rahmen von Systemen eingesetzt wird, gelten zudem die "Allgemeine[n] Technische[n] Bedingungen für Software".

Es gilt nicht als vereinbart, dass das System alle möglichen Fehleingaben und alle Veränderungen der Systemumgebung abfängt, erkennt und danach störungsfrei weiter arbeitet. Die exakten Bedingungen bei der Inbetriebnahme des Systems zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme gelten als festgelegte Bestandteile des Pflichtenheftes und damit als unveränderbar vereinbart. Ändern sich Umgebungsbedingungen, Konfigurationen oder Schnittstellen auf eine Art und Weise, wie sie nicht vorher genau im Lastenheft, im Pflichtenheft oder im Angebot beschrieben sind und es kommt im kausalen Zusammenhang damit zu Störungen der Systemfunktion, so ist diese nicht durch ats zu vertreten.

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 kostenfreie Beratung im Umfeld des Fehlers. Der Auftraggeber verneint zudem jegliche weitergehenden Ansprüche, wie z.B. Schadensersatz für Schäden, die durch die Fehlfunktion des Systems entstanden sind.

Reklamiert der Auftraggeber bei ats einen Fehler, der nach eingehender Untersuchung des vorgeblichen Fehlers durch Mitarbeiter von ats nicht auf das System oder die Komponenten zurückzuführen ist, welche unter der Verantwortung von ats ausgeliefert wurden, trägt der Auftraggeber vollständig die Kosten für die Untersuchung gegen Nachweis von Zeit und Aufwand durch ats. Dabei gilt vereinbart, dass jede angefangene Viertelstunde gemäß dem aktuellen Stundensatz für Ingenieursarbeiten bezahlt wird. Die Reisekosten werden gemäß der aktuellen Richtlinien der Finanzverwaltung NRW abgerechnet.

Fehler vor Ort werden von ats grundsätzlich nur über einen Remote-Zugriff auf das System bereinigt. Im Falle, dass dieser Zugang nicht gewährt wird, ist der Auftraggeber damit einverstanden, die zusätzlichen Kosten (Spesen, Fahrtkosten, Anreisezeit) für eine oder mehrere Anreisen und für Wartezeiten bei Systemarbeiten grundsätzlich zu tragen, auch wenn Mängel durch ats zu vertreten sind. Können gravierende Mängel - trotz Vorhandensein einer funktionierenden Online-Verbindung - nur durch einen Vor-Ort-Besuch bereinigt werden, so trägt ats die Kosten für diesen Einsatz. Sollte sich bei einem Versuch der Mängelbehebung zeigen, dass Mängel nicht durch ats zu vertreten sind, sondern auf beliebige Veränderungen der Systemumgebung, so trägt der Auftraggeber vollständig die Kosten für diesen Einsatz.

Systemintegration

Sofern diese Leistung nicht Umfang des Auftrages sind, stellt der Auftraggeber dem System von ats eine hinreichende Zahl von 19" Einschubplätzen in einem hinreichend klimatisierten Schaltschrank zur Verfügung. Die Rechner sind keinem übermäßigen Staub oder Schmutz ausgesetzt, einer Luftfeuchte von höchstens 50% und einer Temperatur von höchstens 25°C an der ansaugenden Gehäuseaußenseite.

Während der Arbeiten von ats steht ein IT-Spezialist des Kunden mit Administratorrechten auf alle relevanten Systeme sofort nach Anforderung zur Verfügung, um eine reibungslose Systemintegration zur gewährleisten. Fallen Wartezeiten an, darf ats diese berechnen, sofern die Wartezeiten mehr als 2 Stunden pro Arbeitstag vor Ort überschreiten.

Es ist vereinbart, dass rechnerübergreifender Zugriff, umfangreiche Freigaben im Netzwerk und ggf. auch auf Komponenten der Leitechik benötigt werden. Diese Voraussetzungen sind vom Auftraggeber bei der Vergabe des Projektes erfüllt oder werden innerhalb von 30 Tagen ab Auftragsvergabe und Anforderung durch ats erfüllt. Daher kann es auf Seiten des Auftraggebers notwendig sein, zusätzlich OPC-Mirror- bzw. OPC-Tunnelsoftware oder andere Softwarepakete und Treiber zu installieren.

Die ats benötigt zur Anbindung des Systems an das Netzwerk des Auftraggeber jeweils einzelne IP-Adressen für die von ihm gelieferten Rechner, sowie einen Zugang zu einem eigenen internen oder externen SMTP-Server zur Übermittlung von Statusmails an die ats und an Betreiber auf Seiten des Auftraggebers.

Der Netzabschnitt, in dem das System installiert ist, verfügt über einen eigenen Switch und wird nur mit den Rechnern und Netzwerken verbunden, die für die Funktion des Systems erforderlich sind und deren Verbindung ausdrücklich vereinbart wurde. Lediglich eine Netzwerkanbindung/ Internetverbindung für das VPN ist einzurichten.

Systemwartung und Service per VPN

Auftraggeber und ats vereinbaren, dass ats eine Möglichkeit erhält, über VPN (Virtual Private Network) die von ihm installierten Systeme aus der Ferne zu beobachten, zu bearbeiten und zu pflegen. Hierzu vereinbaren Auftraggeber und ats, dass der Auftraggeber eine VPN-Verbindung mit einer mittleren Mindestbandbreite von 1MBit/s – in beiden Richtungen - , sowie freigegebenem Filetransfer und Fernzugriff auf das Bedieninterface des Betriebssystems zur Verfügung stellt, die ständig verfügbar sind.

Die Verfügbarkeit dieser VPN-Schnittstelle wird die Verfügbarkeit des Systems beeinflussen. Werden im Rahmen von Wartungsverträgen Verfügbarkeitsgarantien vereinbart, reduzieren Ausfälle der VPN-Schnittstelle auch die Verfügbarkeit der gesamten Systemfunktionen. Auftraggeber und ats vereinbaren, dass diese exogene Reduzierung der Verfügbarkeit nicht zu Lasten einer ggf. von ats nachzuweisenden Systemverfügbarkeit geht.

ats sichert dem Auftraggeber zu, dass diese VPN-Schnittstelle nur von einer namentlich bekannten und berechtigten Person durch einen Rechner bedient wird, der hinreichend, dem Stand der Technik entsprechend, gegen Viren und andere Schadprogramme abgesichert ist.

Über die Fernwartung müssen Dateien und Dateipakete in der Größenordnung von bis zu 2 Gigabytes sicher und stabil übertragen werden können, d. h. die Verbindung muss entsprechend lange stabil aufrechterhalten werden und ein solches Datenvolumen durchlassen. Es ist zu beachten, dass der Upload/ Download auch bei hoher Bandbreite viele Minuten dauern kann.

Softwareupdates während der Projektzeit

Wird die vereinbarte Projektlaufzeit um mehr als 3 Monate überschritten, aus Gründen die nicht von ats zu vertreten sind, gilt: Veröffentlicht ats während der Projektlaufzeit ein Update auf vom Endkunden erworbene Lizenzen von ats, so gilt als vereinbart, dass ats diese automatisch kostenpflichtig auf dem System des Auftraggebers installiert. Der reibungslose Ablauf von Projekten und die Sicherheit der Technischen Funktionen lassen sich ansonsten nicht garantieren.

Diese Updates erfolgen maximal einmal pro Jahr/ Lizenz. Die Kosten beschränken sich für den Auftraggeber auf maximal **15% der Lizenzkosten** pro Jahr, lt. dem Angebot bzw. der Bestellung. Die Arbeitskosten für die Durchführung der Updates werden gegen Nachweis zum vereinbarten Tagessatz in Rechnung gestellt. ats ist berechtigt, diese Positionen ohne separate Bestellung in Rechnung zu stellen.

Überschreitung der vereinbarten Projektlaufzeit

Überschreitet die Projektlaufzeit, aus Gründen, die ats nicht zu vertreten hat, die geplante Laufzeit um 3 Monate, erhöht sich der Pauschalpreis des Projektes um 2%. Ab einer Laufzeitüberschreitung von einem Jahr um jeweils 5% pro angefangenem Jahr, um einen Ausgleich für internen Mehraufwand, Ressourcenblockierung und Kostensteigerungen zu erzielen.

Berechnet wird jeweils der volle Prozentsatz, ab dem gegebenen Zeitpunkt. Grundlage für die Berechnung ist der komplette vereinbarte Dienstleistungsbetrag. Bereits geleistete Zahlung können hierbei nicht berücksichtigt werden. ats ist berechtigt, diese Positionen ohne separate Bestellung in Rechnung zu stellen.

Gewährleistungen und Garantien

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen für alle Gewerke dieses Angebotes, sofern nach Inbetriebnahme und Abnahme keine Datei an den Rechnern verändert oder ausgetauscht wurde, auch nicht durch Updates anderer Softwareanbieter. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Auftraggeber Veränderungen am System durchführt.

Eine Erweiterung der Gewährleistung und der Serviceleistungen kann nach Inbetriebnahme des Gesamtsystems mit ats einvernehmlich und in Schriftform abgestimmt werden. Maßgebende Diskussionsgrundlagen für Wartungsverträge sind in den aktuellen Service-Level Verträgen (SLA) ausgeführt.

Nur durch Wahl eines entsprechenden Service-Levels kann der AG die dauerhafte Pflege und Wartung des Systems sicherstellen.

Werden im Rahmen von SLA Verfügbarkeiten vereinbart, so sind diese von der Einhaltung dieser technischen Bedingungen abhängig.