



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

FÜR

### ATOSS DIENST- UND WERKLEISTUNG

("AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG")

#### I. Teil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

##### § 1 Geltung dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG

1. Anwendungsbereich: Diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Erbringung von professionellen Serviceleistungen unter dem VERTRAG zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT. Die nachfolgenden Regelungen gelten für vorvertragliche Beziehungen zwischen den PARTEIEN entsprechend.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung, beispielsweise auch dann nicht, wenn die GESELLSCHAFT ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht oder wenn die GESELLSCHAFT in Kenntnis der AGB des KUNDEN die professionellen Serviceleistungen vorbehaltlos erbringt.

2. Definitionen: Für diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG gelten die im IV. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

##### § 2 Gegenstand der Leistungserbringung

1. Allgemeines: Die GESELLSCHAFT erbringt gegenüber dem KUNDEN die im VERTRAG festgelegten professionellen Serviceleistungen nach dem AKTUELLEN STAND DER TECHNIK. Im VERTRAG werden dabei die jeweiligen Leistungsgegenstände sowie die Einzelheiten zur Leistungserbringung konkretisiert.

Die Bedingungen dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG finden bei allen VERTRÄGEN Anwendung, die professionelle Serviceleistungen zum Gegenstand haben.

Dabei gilt:

- Alle VERTRÄGE, die insbesondere Beratungen, die Durchführung von Schulungen oder die Einrichtung von technischen Basisleistungen sowie die fachliche und technische Unterstützung in Bezug auf die Installation, Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege oder sonstige Maßnahmen zum Customizing der ATOSS PRODUKTE zum Gegenstand haben, gelten als Dienstleistungsverträge gemäß dem geltenden Dienstvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des II. Teils dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG. Die Bedingungen des III. Teils finden auf Dienstleistungen keine Anwendung.
  - Alle VERTRÄGE, die (i) die Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen und vergleichbaren ARBEITSERGEBNISSEN, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden, gelten als Werkverträge gemäß dem geltenden Werkvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des III. Teils dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG. Die Bedingungen des II. Teils finden auf Werkleistungen keine Anwendung.
2. Personaleinsatz: Die GESELLSCHAFT erbringt die professionellen Serviceleistungen durch eigenes Personal, durch Personal von ihren VERBUNDENEN UNTERNEHMEN oder durch beauftragte DRITTE, die als Unterauftragnehmer zur Erfüllung der Leistungspflichten eingeschaltet werden. Die GESELLSCHAFT sorgt dafür, dass jeweils hinreichend qualifiziertes Personal im Einsatz ist. Einen Wechsel des eingesetzten Personals wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN rechtzeitig anzeigen und bei der Neubesetzung die Anforderungen des KUNDEN in

Bezug auf die Qualifikation des Personals im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten berücksichtigen.

Die GESELLSCHAFT entscheidet im Einklang mit den Vorgaben des VERTRAGS über die Durchführung der Leistungserbringung und ist für die Beaufsichtigung und Steuerung des eingesetzten Personals und für die Ausübung des Weisungsrechts gegenüber dem eingesetzten Personal allein verantwortlich. Der KUNDE ist gegenüber dem durch die GESELLSCHAFT eingesetzten Personal nicht weisungsbefugt.

### § 3 Kooperation

1. Terminabsprachen: Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN rechtzeitig den Zeitraum mitteilen, in welchem die professionellen Serviceleistungen erbracht werden. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN zudem über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für die GESELLSCHAFT erkennbar werden. Die GESELLSCHAFT kann eine angemessene Verschiebung des Termins sowie eine angemessene Wiederanlaufzeit verlangen, wenn ein Umstand, den die GESELLSCHAFT nicht zu vertreten hat, vorliegt und hierdurch die Durchführung von professionellen Serviceleistungen wesentlich erschwert, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindert wird oder unmöglich ist.
2. Ansprechpartner: Wesentlich für die Umsetzung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT sind klare und eindeutige Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines fachlichen und technischen Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Der KUNDE wird einen Wechsel des Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitteilen.
3. Mitwirkungspflichten: Die Umsetzung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT setzt zudem voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebssphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft. Der KUNDE hat insbesondere:
  - a) geeignete Maßnahmen zu treffen, damit die Kommunikation zwischen ihm und der GESELLSCHAFT sichergestellt ist (z. B. Sicherstellung, dass E-Mails von den bekannten Kontakten der GESELLSCHAFT nicht vom Spam-Filter abgefangen werden);
  - b) alle erforderlichen Informationen, Kopien von Unterlagen sowie Vorgänge und Umstände, die für die Durchführung von professionellen Serviceleistungen von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
  - c) alle der GESELLSCHAFT bereitgestellten Informationen und Daten im Original oder in Kopie zu verwahren, sodass eine Rekonstruktion bei Beschädigung oder Datenverlust jederzeit möglich ist;
  - d) auf Verlangen der GESELLSCHAFT die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung schriftlich zu bestätigen;
  - e) soweit für die Leistungserbringung erforderlich, Arbeitsräume und Arbeitsmittel (z. B. Telekommunikationsmittel, Internet- und Netzwerkzugang) für die BERATER der GESELLSCHAFT rechtzeitig zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
  - f) einen Client-Zugriff zu den ATOSS PRODUKTEN für den BERATER insbesondere für die Erbringung der professionellen Serviceleistungen zu ermöglichen; hierbei wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen, auf seinem Kundensystem via remote für den BERATER einsehbar sind. Wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Client-Zugriff ermöglicht und kein anderes gleich geeignetes Mittel zur Verfügung steht, kann die GESELLSCHAFT die betreffende Leistung ablehnen und ist für die daraus entstehenden Konsequenzen nicht verantwortlich;
  - g) die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und Software inkl. entsprechender Lizenzierung bereitzustellen, z. B. VPN-Zugang, Zugangskarte zum Bürogebäude des KUNDEN, Equipment für Workshops (z. B. Flipchart).

Im Übrigen wird der KUNDE Mitwirkungspflichten erbringen, welche im Zusammenhang mit der Durchführung der professionellen Serviceleistungen für diesen zumutbar sind. Die Mitwirkungspflichten des KUNDEN sind wesentliche Vertragspflichten und werden vom KUNDEN auf eigene Kosten erfüllt. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so haftet die GESELLSCHAFT nicht für die daraus entstehenden Folgen, wie etwa

zusätzlicher Leistungsaufwand und / oder Verzögerungen. Die GESELLSCHAFT kann den KUNDEN zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen unter Fristsetzung auffordern und nach erfolglosem Ablauf der Nachholungsfrist den VERTRAG kündigen. Die GESELLSCHAFT behält sich vor, Mehraufwände, die durch die Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des KUNDEN verursacht werden, gesondert nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen zu berechnen.

#### § 4 Geistiges Eigentum

1. **Geistiges Eigentum der GESELLSCHAFT:** Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte der GESELLSCHAFT an den bereitgestellten MATERIALIEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an den MATERIALIEN bleiben bei der GESELLSCHAFT. Das gilt auch dann, wenn diese MATERIALIEN vom KUNDEN oder DRITTEM eigenmächtig bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit Fremdprodukten verbunden werden. Die GESELLSCHAFT räumt dem KUNDEN jedoch für die Nutzungsdauer der lizenzierten ATOSS PRODUKTE oder des CLOUD SERVICE ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares Recht ein, die bereitgestellten MATERIALIEN für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen. Dem KUNDEN ist es strikt untersagt, den Urheberrechtsvermerk in den übermittelten MATERIALIEN zu entfernen.
2. **Geistiges Eigentum des KUNDEN:** Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte des KUNDEN an den KUNDENDATEN und sonstige Informationen des KUNDEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an diesen bleiben bei dem KUNDEN. Der KUNDE räumt der GESELLSCHAFT jedoch für die Dauer des VERTRAGS ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares Recht ein, die überlassenen KUNDENDATEN und sonstige Informationen zu nutzen und / oder durch Personal von VERBUNDENEN UNTERNEHMEN und / oder Unterauftragnehmern der GESELLSCHAFT nutzen zu lassen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
3. **ANALYSEN:** Die GESELLSCHAFT und / oder die mit ihr VERBUNDENEN UNTERNEHMEN können Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen (zusammen "ANALYSEN") durchführen, soweit diese ausschließlich anonyme bzw. anonymisierte Nutzungsdaten (z. B. Dauer und Häufigkeit der Nutzung von Funktionen, Mausklicks etc.) und / oder sonstige anonyme bzw. anonymisierte Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung des CLOUD SERVICE und / oder der ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben, enthalten. Die für die ANALYSEN verwendeten Daten sind entweder bereits von Natur aus anonym, d.h. ohne Personenbezug im Sinne der DSGVO, oder werden zum Zwecke der ANALYSEN anonymisiert.

Die GESELLSCHAFT kann die ANALYSEN beispielsweise für die folgenden Zwecke durchführen: (i) zur Verbesserung des Produkt- und Serviceportfolios, der technischen Ressourcen und des Supports, (ii) zur Forschung, Neu- und Weiterentwicklung von CLOUD SERVICES, ATOSS PRODUKTEN und professionellen Serviceleistungen, (iii) zur Überprüfung und Sicherstellung der Datenintegrität, (iv) zur Erstellung von Forecasts und Bedarfsszenarien, (v) zur Feststellung und Auswertung von Korrelationen und Trends in Branchensegmenten, (vi) zur Einrichtung und zum Ausbau von Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und (vii) zum anonymen Benchmarking. ANALYSEN und die anonymen bzw. anonymisierten Daten kann die GESELLSCHAFT automatisch an sich und / oder an mit ihr VERBUNDENE UNTERNEHMEN weiterleiten.

Nicht-anonymisierte, und damit personenbezogene Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen entsprechend der Regelungen der AVV verwendet.

Die GESELLSCHAFT wird im Zeitpunkt ihrer Entstehung alleinige Rechtsinhaberin an den aus der ANALYSE gewonnenen Daten. Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte an den KUNDENDATEN bleiben bei dem KUNDEN oder den sonstigen Rechtsinhabern.

4. **ARBEITSERGEWINNISSE:** An den durch Werkleistungen (III. Teil dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) entstehenden ARBEITSERGEWINNISSEN räumt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN ein einfaches (d. h. nicht ausschließliches), im Übrigen aber umfassendes, übertragbares und sublizenzierbares, räumlich und zeitlich nicht beschränktes Nutzungsrecht ein, diese

für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen.

Soweit es sich bei den Werkleistungen um Anpassungen der Standardsoftware, der DOKUMENTATION oder der Schulungsunterlagen der GESELLSCHAFT handelt, räumt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN ein einfaches Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages über zuvor lizenzierte Software der GESELLSCHAFT ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei der GESELLSCHAFT.

## § 5 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

1. **Vergütung:** Die Einzelheiten der Vergütungen sind grundsätzlich im jeweiligen VERTRAG spezifiziert. Die Höhe der zu zahlenden Vergütung richtet sich nach Zeit und Aufwand und nach Maßgabe der Dienstleistungssätze gemäß der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT. Die PARTEIEN können im VERTRAG anderslautende Regelungen treffen. Der tatsächliche Zeit- und Materialaufwand wird durch die BERATER der GESELLSCHAFT in Einzelposten-nachweisen festgehalten. Sofern dem KUNDEN die Einzelpostennachweise nicht bereits zusammen mit der Rechnung zur Verfügung gestellt werden, erhält der KUNDE auf Wunsch Einsicht in diese. Alle Vergütungssätze der GESELLSCHAFT verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden Steuern. Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN spätestens jeweils am Ende des Monats eine Rechnung in Papierform oder elektronisch über die in Anspruch genommenen Leistungen ausstellen.
2. Zahlungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
3. Der KUNDE kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
4. Sofern der VERTRAG für ATOSS PRODUKTE (z. B. für zusätzliche MODULE und/oder Lizenzweiterungen) und/oder für die Erbringung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT (z. B. Tagessätze für ATOSS Consultants, Schulungen, Pauschalen z. B. zur Einrichtung von Terminals, Testsystemen oder VPN-Tunnel sowie für ggf. anfallende Reisekosten und Spesen), welche der KUNDE nach Abschluss des VERTRAGS bei der GESELLSCHAFT beauftragen kann, Preise verbindlich (ggfs. für einen konkreten Zeitraum) ausweist, ist die GESELLSCHAFT an diese Preise nicht mehr gebunden, wenn sich der amtliche Verbraucherpreisindex für die Bundesrepublik Deutschland oder der an seine Stelle tretende Index in einem Monat um mehr als dreißig (30) Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahresmonat erhöht.
5. **Spesen und Reisekosten:** Reisekosten, Tages- und Übernachtungsgelder werden nach Aufwand berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und damit als abrechenbarer Aufwand.
6. **Terminabsagen:** Ein Termin, der vom KUNDEN acht bis vier WERTAGE zuvor abgesagt wird, wird dem KUNDEN in Höhe von 30% der für den Termin vorgesehenen Dienstleistungsschätzung in Rechnung gestellt. Termine, die vom KUNDEN weniger als vier WERTAGE zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN vollständig in Rechnung gestellt.

## § 6 Haftung

1. **Unbeschränkte Haftung:** Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie im Falle der schuldhafoten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
2. **Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit:** Vorbehaltlich § 6 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT bei einfacher Fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf ("KARDINALPFLEICH"), der Höhe nach begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.
3. **Konkretisierung:** In den Fällen von § 6 Ziffer 2 ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.
4. **Haftungsausschluss:** Im Übrigen ist die Haftung der GESELLSCHAFT ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 6 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mit-

telbare und Folgeschäden. Davon ausgenommen sind gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge, die die GESELLSCHAFT nach Maßgabe von § 16 Ziffer 1 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG im Zusammenhang mit Schutzrechtsbehauptungen von DRITTEN übernimmt. Die GESELLSCHAFT ist nicht haftbar für Folgen, die darauf beruhen, dass der KUNDE die Leistungen nicht in Übereinstimmung mit dem Vertragszweck oder diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG nutzt.

5. **Höhere Gewalt:** Für EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, die der GESELLSCHAFT die Durchführung der Leistungen wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.

## § 7 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhafoten Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungsansprüche sowie im Falle von Werkleistungen für Gewährleistungsansprüche (III. Teil § 16 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) gegen die GESELLSCHAFT eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## § 8 Vertraulichkeit

Die PARTEIEN sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an DRITTE weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. So weit eine Weitergabe an DRITTE zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 8 im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten zu verpflichten. Die empfangende PARTEI darf VERTRAULICHE INFORMATIONEN ausnahmsweise offenlegen, soweit sie aufgrund einer bindenden gesetzlichen, richterlichen oder behördlichen Entscheidung die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN offenbaren muss. Vor der Offenlegung verpflichtet sich die PARTEI, welche die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN erhalten hat, die jeweils andere PARTEI unverzüglich über die Anordnung der Offenlegung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN schriftlich zu informieren, damit diese Rechtsmittel rechtzeitig ergreifen kann, um die Offenlegung zu verhindern oder diese zu beschränken. Legt sie ein Rechtsmittel ein, so ist die andere PARTEI weiterhin an die Geheimhaltungspflicht gebunden, solange das Rechtsmittel aufschiebende Wirkung hat. Die offenlegende PARTEI wird die empfangende PARTEI über die Einlegung eines Rechtsmittels informieren.

## § 9 Datenschutz

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Unterzeichnung des VERTRAGS eine AVV nach Maßgabe der DSGVO geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN erfolgen durch die GESELLSCHAFT im Auftrag des KUNDEN auf Basis der AVV.

Bei der Erbringung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur fachlichen und technischen Unterstützung in Bezug auf Konfigurationen), via remote für den BERATER einsehbar sind.

Eine Übermittlung von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN (z. B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten etc.) auf vorab nicht gemeinsam festgelegten Übermittlungs- und Kommunikationswegen an die GESELLSCHAFT ist nicht zulässig.

## § 10 Sonstiges

1. **Schriftform:** Änderungen und Ergänzungen des VERTRAGS bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht des Schriftformerfordernisses oder das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst.
2. **Form von Kündigungen und Rücktritt:** Die Erklärung der Kündigung oder - ausschließlich bei Werkleistungen - des Rücktritts hat schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.
3. **Änderungen des VERTRAGS:** Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, die Bestimmungen des VERTRAGS zu ändern oder zu ergänzen, soweit hierdurch das bei Vertragsschluss vereinbarte Äquivalenzverhältnis in Bezug auf wesentliche Vertragsbestandteile nicht negativ berührt wird und die Änderungen für den KUNDEN zumutbar sind. Die Anpassungsbefugnis erstreckt sich

hierbei insbesondere auf Änderungen in Bezug auf (i) technische Entwicklungen, (ii) Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen und (iii) Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über die geplanten Änderungen vorab informieren. Die Änderungen gelten als vom KUNDEN angenommen, wenn er diesen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Änderungsmitteilung gegenüber der GESELLSCHAFT in Schrift- oder Textform widerspricht. In der Änderungsmitteilung weist die GESELLSCHAFT den KUNDEN auch auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hin. Widerspricht der KUNDE den Änderungen, kann die GESELLSCHAFT den VERTRAG mit einer Frist von einem (1) Monat kündigen. Die Regelungen in § 3 Ziff. 3 AVV sowie in § 6 Ziff. 4 AVV gehen dieser Änderungsbefugnis stets vor.

4. **Übertragung:** Die PARTEIEN sind nicht berechtigt, den VERTRAG oder einzelne Rechte und Pflichten aus dem VERTRAG ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen PARTEI abzutreten oder zu übertragen. Die Übertragung an ein mit der GESELLSCHAFT VERBUNDENES UNTERNEHMEN bedarf jedoch nicht der Zustimmung des KUNDEN.
5. **Abwerbeverbot:** Der KUNDE wird während der Vorgespräche sowie der Dauer des VERTRAGS und für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren nach Beendigung der Gespräche oder des VERTRAGS keine BERATER der GESELLSCHAFT oder ihrer VERBUNDENEN UNTERNEHMEN für eigene oder fremde Zwecke abwerben, einstellen oder auf sonstige Weise beschäftigen. Das Verbot gilt auch für den Versuch der vorgenannten Handlungen.
6. **Aktualisierung von Kontaktdaten der Hauptkontakte:** Der KUNDE ist dafür verantwortlich, die der GESELLSCHAFT im VERTRAG mitgeteilten Kontaktdaten seiner Hauptkontakte (insbesondere vertraglicher und technischer Hauptkontakt), aktuell zu halten und Änderungen der GESELLSCHAFT mitzuteilen.
7. **Rechtswahl, Gerichtsstand:** Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist ausschließlich das Recht am Sitz der GESELLSCHAFT anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist am Sitz der GESELLSCHAFT.

## II. Teil: Ergänzende Bestimmungen für Dienstleistungen

### § 11 Ansprüche bei Nicht- und Schlechtleistung von Dienstleistungen

Werden die professionellen Serviceleistungen in Form von Dienstleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die betreffenden professionellen Serviceleistungen auf ausdrückliche Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber der GESELLSCHAFT und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen ab Kenntnisnahme oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte Kenntnis erlangen müssen, erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Leistungserbringung auch dann nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS berechtigt, vorausgesetzt (i) die Leistungserbringung scheitert aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und (ii) der KUNDE hat der GESELLSCHAFT schriftlich eine angemessene Nachholungsfrist gesetzt und diese Frist ist erfolglos verstrichen.

In diesem Fall steht der GESELLSCHAFT ein Vergütungsanspruch auf die bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten Leistungen zu. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE spätestens binnen zwei (2) Wochen nach seiner Kündigungserklärung nachweist, dass diese für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

### **III. Teil: Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen**

#### **§ 12 Durchführung von professionellen Serviceleistungen in Form von Werkleistungen**

1. **Ausdrückliche Kennzeichnung:** Die GESELLSCHAFT erbringt Werkleistungen (i) nur im Zusammenhang mit der Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und / oder neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen und vergleichbaren ARBEITSERGEBNISSEN, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden. Die GESELLSCHAFT und der KUNDE werden die betreffenden Leistungen daher unter Hinweis auf deren werkvertraglichen Charakter im VERTRAG ausdrücklich und eindeutig kennzeichnen. Fehlt eine ausdrückliche Kennzeichnung, haben die PARTEIEN die im VERTRAG festgelegten Leistungen im Zweifel als Dienstleistungen vereinbart und die Bedingungen unter diesem III. Teil finden keine Anwendung.

Soweit im VERTRAG nicht ausdrücklich als solche gekennzeichnet, handelt es sich bei Festlegungen hinsichtlich der Beschaffenheit der ARBEITSERGEBNISSE nicht um Garantieerklärungen.

2. **Lieferumfang:** Ist Gegenstand der Werkleistung eine Sonderprogrammierung, so ist die Lieferung einer Dokumentation der erbrachten Werkleistung sowie die Herausgabe des Quellcodes nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich zwischen den PARTEIEN im VERTRAG vereinbart ist. Im Falle einer solchen Vertragsregelung erfolgt die Herausgabe des Quellcodes ausschließlich durch Hinterlegung bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Hinterlegung erfolgt dabei in einem allgemein verständlichen, marktüblichen Format. Ist die Herausgabe eines ARBEITSERGEBNISSES nur möglich, soweit auch der Quellcode von ATOSS PRODUKTEN offen gelegt werden muss, so erfolgt die Herausgabe von Quellcode der GESELLSCHAFT ebenfalls ausschließlich durch Hinterlegung bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Kosten und Gebühren für die Hinterlegung, einschließlich einer etwaigen ersten oder weiteren Prüfungen der ARBEITSERGEBNISSE, sind vom KUNDEN zu tragen.
3. **Fristen und Termine:** Fristen und Termine in Bezug auf die Fertigstellung und Bereitstellung von ARBEITSERGEBNISSEN sind im VERTRAG explizit als "Verbindliche Fertigstellungstermine" zu bezeichnen. Andernfalls sind Termine und Fristen für die GESELLSCHAFT unverbindlich.

Erbringt der KUNDE seine Beistellungs- und Mitwirkungspflichten (vgl. hierzu § 3 und § 13) oder eine sonstige erforderliche Unterstützungsleistung nicht vereinbarungsgemäß oder nicht termingerecht und sind hierdurch nach der bisherigen Planung Fristen und Termine nicht einzuhalten, verlieren entsprechende Fristen und Termine ihre Gültigkeit. In diesem Fall werden die PARTEIEN unter Berücksichtigung der Ressourcenplanung der GESELLSCHAFT neue Fristen und Termine vereinbaren. Dies gilt insbesondere dann, wenn z. B. die Erstellung eines Pflichtenheftes durch die GESELLSCHAFT vorgesehen ist und der KUNDE dieses erst nach dem vorgesehenen Termin freigibt oder der KUNDE der GESELLSCHAFT die erforderlichen Informationen nicht rechtzeitig vorgelegt hat. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch Änderungen an der Systemumgebung des KUNDEN eine fristgerechte Leistungserbringung unmöglich oder erschwert wird.

#### **§ 13 Weitere Mitwirkungspflichten des KUNDEN**

Ergänzend zu den Bestimmungen in § 3 dieser AGB DIENST- und WERKLEISTUNGEN sind bei der Durchführung von professionellen Serviceleistungen in Form von Werkleistungen weitere Mitwirkungspflichten durch den KUNDEN zu erbringen. Dazu gehören insbesondere

- a) die Übermittlung eines vollständigen Pflichtenheftes (inklusive Anforderungskatalog und Leistungsbeschreibungen); hierbei wird der KUNDE dafür sorgen, dass die Datenverarbeitungsumgebung zur Integration der Arbeitsergebnisse im erforderlichen Umfang in der Leistungsbeschreibung beschrieben ist und dem AKTUELLEN STAND DER TECHNIK entspricht;
- b) die Bereitstellung von Testdaten für die Durchführung von Abnahmetests;
- c) die Bereitstellung von hinreichend qualifiziertem Personal und Ressourcen aus IT und den betreffenden Geschäftsbereichen während des Leistungszeitraums, damit sich Fragen unverzüglich klären lassen und / oder interne Anforderungen im Geschäftsbetrieb des KUNDEN unverzüglich umgesetzt werden können;

- d) die Steuerung von Drittparteien und Koordination von Ansprechpartnern mit Drittparteien, insbesondere wenn es um die Bereitstellung von Informationen über Drittssysteme geht.

Der konkrete Umfang der unter lit. a) und b) genannten Informationen ist im VERTRAG festzulegen. Diese Informationen müssen der GESELLSCHAFT rechtzeitig vor Leistungsbeginn in verbindlicher Fassung vorliegen.

#### § 14 Anforderungen an das Pflichtenheft und die Abnahmetestdokumentation

1. **Pflichtenheft:** Das Pflichtenheft beschreibt abschließend die vom KUNDEN gestellten Anforderungen an die ARBEITSERGEBNISSE (einschließlich Leistungsbeschreibung, Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien, etc.). Das Pflichtenheft muss, um verbindlich gegenüber der GESELLSCHAFT zu sein, im VERTRAG als integraler Vertragsbestandteil vereinbart werden.
2. **Abnahmetestdokumentation:** Die Abnahmetestdokumentation ist auf der Grundlage des Pflichtenheftes durch den KUNDEN zu erstellen und durch beidseitige Unterschrift anzuerkennen. Die Abnahmetestdokumentation beschreibt abschließend sämtliche Abnahmetests, deren Durchführung sowie die Festlegung von Fehlerkategorien und eine Beschreibung der Abnahmekriterien, bei deren Vorliegen die Werkleistungen abnahmefähig sind. Die Abnahmetestdokumentation ist je nach Terminplan und Erforderlichkeit spätestens jedoch vier (4) Wochen vor Beginn der Abnahmetests durch beidseitige Unterschrift zu bestätigen.
3. **Beauftragung:** Wird die GESELLSCHAFT mit der Erstellung des Pflichtenheftes und / oder der Abnahmetestdokumentation beauftragt, so erfolgt dies nach Maßgabe der jeweils geltenden Vergütungssätze. Die erstellten Unterlagen werden mit der Freigabe durch den KUNDEN verbindlich. Der KUNDE gibt die Dokumente nach Vorlage durch die GESELLSCHAFT unverzüglich frei oder lehnt die Freigabe unter Angabe von Gründen ab. Soweit der KUNDE binnen zehn (10) WERTAGEN nach Vorlage des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation keine Freigabe erklärt, gilt das jeweils vorgelegte Dokument als freigegeben und wird verbindlicher Vertragsbestandteil. Änderungen an dem Pflichtenheft und / oder der Abnahmetestdokumentation können nach der Freigabe nur nach Maßgabe des Änderungsverfahrens (§ 17 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) vereinbart werden.

#### § 15 Abnahme

1. **Bereitstellung:** Die im VERTRAG als Werkleistungen festgelegten ARBEITSERGEBNISSE wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN zur Abnahme bereitstellen. Der KUNDE hat diese daraufhin zu testen und die Abnahme zu erklären, soweit keine abnahmehinderlichen Mängel vorliegen.
2. **Abnahmetest:** Die Tests und die Abnahme basieren auf der Abnahmetestdokumentation oder, wenn keine Abnahmetestdokumentation vorliegt, unter Verwendung der vereinbarten Leistungsdokumentation und den im Referenzhandbuch, in den Anwenderhandbüchern und in der technischen Dokumentation definierten Funktionalitäten und Anforderungen.

Die im Rahmen des Abnahmetests gefundenen Fehler werden in drei (3) Fehlerkategorien eingruppiert:

Fehlerkategorie 1 - schwere Fehler, das meint z. B. Fehler, die dazu führen, dass die ARBEITSERGEBNISSE insgesamt nicht genutzt werden können sowie Fehler in zentralen Funktionen der ARBEITSERGEBNISSE, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.

Fehlerkategorie 2 - mittlere Fehler, das meint z. B. Fehler in den ARBEITSERGEBNISSEN, die nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Abnahme und Fehlerkorrektur im Rahmen der Gewährleistung nicht zumutbar ist, da betriebskritische Funktionen nicht ohne wesentliche Fehler sind. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen Mitteln umgangen werden.

Fehlerkategorie 3 - leichte Fehler, das meint z. B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der ARBEITSERGEBNISSE haben. Die Nutzung der ARBEITSERGEBNISSE ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Treten Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 auf, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, diese Fehler noch während der Abnahmeprüfung zu beheben oder so zu umgehen, dass eine Nutzung des ARBEITSERGEBNISSES zumindest im Sinne der Fehlerkategorie 3 möglich ist.

Treten Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 trotz Abhilfversuchs durch die GESELLSCHAFT weiterhin auf, ist der KUNDE berechtigt, den Abnahmetest abzubrechen und die GESELLSCHAFT zur Behebung der Fehler aufzufordern und die GESELLSCHAFT ist verpflichtet, diese

unverzüglich zu beseitigen und nach Beseitigung der Fehler das betreffende ARBEITSERGEBNIS erneut zur Abnahme bereitzustellen.

Fehler der Fehlerkategorie 3 sind nicht abnahmehinderlich und werden im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

3. **Abnahmeerklärung:** Liegen keine abnahmehinderlichen Fehler vor, wird der KUNDE die Abnahme innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Bereitstellung durch die GESELLSCHAFT schriftlich erklären. Etwaige festgestellte Fehler sind zu dokumentieren. Hat der KUNDE die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Fehlers der Fehlerkategorie 1 verweigert oder nimmt der KUNDE die ARBEITSERGEBNISSE in Betrieb, gilt die Abnahme mit Fristablauf als erklärt.

## § 16 Gewährleistung

Die Gewährleistung der GESELLSCHAFT richtet sich nach den Bestimmungen unter diesem § 16. Die GESELLSCHAFT gewährleistet, dass die ARBEITSERGEBNISSE frei von Schutzrechten DRITTER und frei von Sachmängeln sind. Die ARBEITSERGEBNISSE sind frei von Sachmängeln, wenn sie den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen entsprechen. Die GESELLSCHAFT ist von ihren Gewährleistungspflichten befreit, soweit der KUNDE die ARBEITSERGEBNISSE entgegen den Bestimmungen des VERTRAGS einsetzt oder ein Mangel des ARBEITSERGEBNISSES durch eine Handlung oder Unterlassung des KUNDEN verursacht wurde. Das ist z. B. der Fall, wenn ein Mangel auf eine eigenmächtige Bearbeitung oder Änderung des ARBEITSERGEBNISSES durch den KUNDEN zurückzuführen ist. Im Übrigen wird der KUNDE die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.

Gewährleistungspflichten der GESELLSCHAFT in Hinblick auf etwaige erforderliche Lizenzierungen bei DRITTEN bestehen nicht.

1. **Ansprüche bei Schutzrechten DRITTER:** Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN gegen alle Ansprüche, welche ein DRITTER wegen einer Verletzung eines Urheberrechts oder eines sonstigen gewerblichen Schutzrechts im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Inanspruchnahme der ARBEITSERGEBNISSE gegenüber dem KUNDEN behauptet, verteidigen und den KUNDEN von den gerichtlich auferlegten Kosten und Schadenersatzbeträgen gemäß § 6 (Haftung) freistellen. Dies setzt kumulativ voraus, dass der KUNDE (i) die GESELLSCHAFT unverzüglich nach Kenntnisserlangung über die Geltendmachung der Ansprüche durch den DRITTEN schriftlich informiert, (ii) zu keinem Zeitpunkt ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung oder ein vergleichbares Schuldeingeständnis abgibt, (iii) der GESELLSCHAFT die alleinige Kontrolle über die Abwehr und Vergleichsverhandlungen der Ansprüche mit dem DRITTEN überlässt und (iv) die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Abwehr der Ansprüche unterstützt. Kommt es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung oder einem Schiedsverfahren mit dem DRITTEN, wird der KUNDE der GESELLSCHAFT die Führung der Rechtstreitigkeit / des Schiedsverfahrens überlassen, dem von der GESELLSCHAFT bestellten oder bezeichneten Anwalt Vollmacht erteilen und diesem gegenüber Auskünfte im erforderlichen Umfang geben. Soweit der KUNDE der GESELLSCHAFT die gerichtliche und außegerichtliche Rechtsverteidigung nicht vollständig übertragen kann, hat er der GESELLSCHAFT stattdessen im Innenverhältnis die alleinige Kontrolle hierüber einzuräumen; die GESELLSCHAFT wird die Rechtsverteidigung sodann im Einvernehmen mit dem KUNDEN durchführen. Wird rechtskräftig festgestellt oder besteht der begründete Verdacht, dass die ARBEITSERGEBNISSE oder Teile davon Rechten DRITTER unterliegen, kann die GESELLSCHAFT auf ihre Kosten und nach ihrer Wahl entweder die Rechte des DRITTEN für die betreffenden Teile erwerben oder die betreffenden Teile austauschen oder derart ändern, dass sie nicht mehr die Rechte des DRITTEN verletzen, jedoch weiterhin den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen genügen.
2. **Sachmängel:** Voraussetzung für die Geltendmachung von Mängelanträgen ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Sachmängel. Der Kunde hat Sachmängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen bei der GESELLSCHAFT zu melden und geeignete Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung des Sachmangels erleichtern und dessen Auswirkungen abwenden oder mindern. Sachmängel wird die GESELLSCHAFT nach ihrer Wahl beseitigen. Dabei ist die GESELLSCHAFT berechtigt, dem KUNDEN als Mängelbeseitigung auch gleichwertige Leistungen oder eine gleichwertige Umgehungslösung via Download bereitzustellen. Schlägt die Nachbesserung auch nach

dem dritten Versuch fehl oder gelingt es der GESELLSCHAFT nicht eine Umgehungslösung bereitzustellen, so dass die ARBEITSERGEBNISSE für den KUNDEN gemäß den vereinbarten Anforderungen einsatzfähig ist, ist der KUNDE in Bezug auf die mangelhaften ARBEITSERGEBNISSE berechtigt, die Vergütung für diese zu mindern oder vom VERTRAG zurückzutreten, soweit ihm ein weiteres Festhalten am VERTRAG aufgrund des Sachmangels nicht zumutbar ist. Hat die GESELLSCHAFT eine Teilleistung bewirkt, so kann der KUNDE vom ganzen VERTRAG nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat. Der KUNDE kann vom VERTRAG nicht zurücktreten, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist. Sofern der GESELLSCHAFT ein Verschulden zur Last fällt, ist der KUNDE berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach Maßgabe von § 6 der AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG zu verlangen.

## § 17 Änderungsverfahren (Change Request)

Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder freigegebenen professionellen Serviceleistungen können im Wege des Änderungsverfahrens nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen vereinbart werden:

1. **Antrag:** Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT können jederzeit durch einen schriftlichen Antrag unter Beschreibung der gewünschten Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder bereits freigegebenen Leistungen das Änderungsverfahren einleiten. Der Antrag (Change Request) ist schriftlich an den Ansprechpartner der anderen PARTEI zu übermitteln. Der Antrag muss ausreichende Informationen enthalten, um den Umfang und die Auswirkungen der gewünschten Leistungsänderung abschließend bewerten zu können.
2. **Nachtragsangebot:** Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, überprüft die GESELLSCHAFT diesen auf die Realisierbarkeit, den erforderlichen Zeitaufwand, eventuell zusätzlich entstehende Kosten und wird dem KUNDEN innerhalb eines Zeitraumes von spätestens zwei (2) Wochen ein schriftliches Nachtragsangebot auf Basis der jeweils geltenden Vergütungssätze der GESELLSCHAFT unterbreiten. Sollte der vorgenannte Zeitraum aufgrund der Komplexität oder des Umfangs des Antrags nicht ausreichend sein, teilt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN dies vor Fristablauf unter Vorlage einer entsprechenden, aussagekräftigen Begründung mit und hat das Nachtragsangebot schnellstmöglich zu unterbreiten. Das Nachtragsangebot berücksichtigt insbesondere die folgenden Informationen:
  - die technischen und funktionalen Auswirkungen in Bezug auf den Leistungsumfang, die sich aus der Durchführung der Leistungsänderung ergeben können, insbesondere (i) eine Anpassung der Aufwandsschätzung und (ii) ggf. zusätzliche Mitwirkungspflichten des KUNDEN, so weit sie von der GESELLSCHAFT bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt vorhersehbar sind;
  - mögliche Auswirkungen auf Fristen und Termine und ggf. einen Vorschlag für einen geeigneten Zeitraum für die Durchführung der Leistungsänderung;
  - sonstige Umstände, die der KUNDE vernünftigerweise benötigt, um eine fundierte Entscheidung hinsichtlich des Nachtragsangebots treffen zu können.
3. **Annahme:** Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT innerhalb von zwei (2) Wochen benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt. Bis zur Annahme des Nachtragsangebots ist die GESELLSCHAFT zur Erbringung der ursprünglich vereinbarten Leistungen berechtigt und verpflichtet, es sei denn der KUNDE verlangt eine Leistungsaussetzung. Akzeptiert der KUNDE das Nachtragsangebot wird die GESELLSCHAFT die Leistungsänderungen auf Grundlage des Nachtragsangebots umsetzen. Lehnt der KUNDE das Nachtragsangebot ab, führt die GESELLSCHAFT die Leistungserbringung im ursprünglich vereinbarten Umfang durch.
4. **Kosten:** Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, so hat der KUNDE den dadurch entstehenden Aufwand der GESELLSCHAFT für die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und für die Erstellung des Nachtragsangebots sowie etwaige Stillstandskosten (neutrale Zeiten) gesondert zu vergüten. Stellt die GESELLSCHAFT einen Antrag auf Leistungsänderung, weil die Änderung für die Leistungserbringung sachlich notwendig ist und war dieser Umstand für die GESELLSCHAFT bei Auftragerteilung unter Einhaltung ihrer Sorgfaltspflichten nicht erkennbar, so sind die Mehrkosten für das Nachtragsangebot ebenfalls durch den KUNDEN zu tragen. In allen anderen Fällen ist die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und die Erstellung des Nachtragsangebots für den KUNDEN kostenfrei.

#### **IV. Teil: Definitionen und Klarstellungen**

1. Soweit in den AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG ausschließlich die männliche Form für bestimmte Personen oder Personengruppen verwendet wird, erfolgt dies lediglich aus Vereinfachungsgründen. Die jeweilige Formulierung bezieht sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.
2. Soweit nach diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen oder eines Rücktritts - durch die GESELLSCHAFT auch in Textform, insbesondere durch E-Mail, gegenüber dem zuständigen Ansprechpartner des KUNDEN erklärt werden.
3. Im Übrigen gelten die nachfolgenden Definitionen:

**"AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG"** bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;

**"AKTUELLER STAND DER TECHNIK"** umfasst die bis zum jeweiligen Zeitpunkt gewonnenen technischen Erkenntnisse, die Eingang in die betriebliche Praxis gefunden haben und allgemein anerkannt sind;

**"ANALYSEN"** bezeichnet die in § 4 Ziffer 3 der AGB DIENST- und WERKLEISTUNG näher beschriebenen Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen von anonymisierten KUNDENDATEN und / oder sonstigen Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung des ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben;

**"ANGEBOT"** bezeichnet das Angebotsschreiben der GESELLSCHAFT, welches den Inhalt der Leistungserbringung durch die GESELLSCHAFT definiert. Soweit die PARTEIEN den Leistungsinhalt infolge von Nachbestellungen erweitern, bezeichnet dieser Begriff auch das Nachtragsangebot in seiner zuletzt erweiterten Form;

**"ARBEITSERGEBNISSE"** sind nur Ergebnisse von ausdrücklich vereinbarten Werkleistungen der GESELLSCHAFT, wie etwa kundenspezifische Sonderprogrammierungen oder kunden-spezifische Anpassungen der ATOSS PRODUKTE (im Objektcode und / oder Quellcode).

**"ATOSS PRODUKTE"** bezeichnet die Gesamtheit der Softwareprogramme, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe eines abgeschlossenen Vertrags im Objektcode als MODULE für den Zweck der Installation und Nutzung auf dem System des KUNDEN liefert. Der Quellcode wird dem KUNDEN nicht überlassen;

**"AVV"** meint die Auftragsverarbeitungsvereinbarung, welche die GESELLSCHAFT als Auftragsverarbeiter und der KUNDE als Verantwortlicher gemäß Art. 28 DSGVO in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des KUNDEN mit Unterzeichnung des VERTRAGS als integralen Vertragsbestandteil abschließen. Die AVV ist auf der ATOSS Website unter <https://www.atoss.com/de-de/avv> abrufbar;

**"BERATER"** bezeichnet Personal, welches im Auftrag der GESELLSCHAFT die Leistungserbringung durchführt;

**"CLOUD SERVICE"** bezeichnet die On-Demand-Lösung einschließlich der ATOSS PRODUKTE, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe des VERTRAGS zur Nutzung bereitstellt;

**"DOKUMENTATION"** bezeichnet zusammengefasst derzeit die folgenden Dokumente: (i) die Anlage namens "Systemfreigaben und Voraussetzungen", (ii) die Anlage namens "Produktbeschreibung" und (iii) das Referenzhandbuch der GESELLSCHAFT und sonstige von der GESELLSCHAFT bereitgestellte technische Dokumentation, jeweils in deren gültiger Fassung;

**"DRITTER"** meint jede natürliche oder juristische Person mit Ausnahme der PARTEIEN und den mit ihnen VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, deren angestellte und freie Mitarbeiter, Lehrarbeiter sowie von den PARTEIEN beauftragte externe Berater (wie etwa Unternehmensberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsberater);

**"DSGVO"** bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG;

**"EREIGNIS HÖHERER GEWALT"** ist ein Ereignis, welches für die PARTEIEN nicht vorhersehbar und auch unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vermeidbar war. Dazu gehören insbesondere Naturkatastrophen, Brand- und Wasserschäden, Sturm, Terror, Krieg, Streiks und Arbeitskämpfe, Seuchen (einschließlich Epidemien und Pandemien), soweit ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig“ durch das Robert-Koch-Institut oder durch eine Einschätzung der Weltgesundheitsorganisation WHO festgelegt ist;

**"GESELLSCHAFT"** meint die vertragsschließende ATOSS Konzerngesellschaft;

**"KARDINALPFLICHT"** bezeichnet gemäß § 6 Ziffer 2 der AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf;

**"KUNDE"** bezeichnet den Vertragspartner der GESELLSCHAFT;

**"KUNDENDATEN"** bezeichnet die personenbezogenen Daten oder die sonstigen Daten, welche der KUNDE in den ATOSS PRODUKTEN einstellt, dort bearbeitet und speichert;

**"MATERIALIEN"** bezeichnet die Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstigen Leistungsbestandteile zum Customizing der ATOSS PRODUKTE sowie die Konfigurationen von sonstigen Computerprogrammen, Technologien und Hardware ebenso wie bspw. für den KUNDEN einzurichtende Schnittstellen, Skripte oder Protokolle sowie alle Informationen, Datensätze und Dokumente, einschließlich Skizzen, Entwürfe, Konzepte, Präsentationen - egal, ob in Print oder in elektronischer Form - die durch die GESELLSCHAFT geschaffen wurden oder werden;

**"MODULE"** bezeichnet die vom KUNDEN bestellten Softwareprogramme der GESELLSCHAFT. Die MODULE werden dem KUNDEN von der GESELLSCHAFT im nicht parametrisierten Zustand in ihren Standardfunktionen nach Maßgabe eines abgeschlossenen VERTRAGES zur Nutzung zur Verfügung gestellt;

**"PARTEI"** bezeichnet entweder den KUNDEN oder die GESELLSCHAFT als jeweiligen Vertragspartner; beide Vertragspartner zusammen werden als "PARTEIEN" bezeichnet;

**"VERBUNDENES UNTERNEHMEN"** bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt von einer PARTEI kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer PARTEI steht. "Kontrolle" im Sinne dieser Definition bedeutet (i) direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile des betreffenden Unternehmens und / oder (ii) die Fähigkeit, die Leitung und die Politik des betreffenden Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen;

**"VERTRAG"** bezeichnet die Gesamtheit von Rechten und Pflichten der PARTEIEN, welche sich je nach Einzelfall ergeben aus (a) dem ANGEBOT, (b) diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG, (c) der AVV und (d) den sonstigen im ANGEBOT referenzierten Anlagen; der VERTRAG kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung oder Gegenzeichnung durch die GESELLSCHAFT gegenüber dem KUNDEN zustande;

**"VERTRAULICHE INFORMATIONEN"** bezeichnet sämtliche Informationen, einschließlich Daten und sonstige Materialien, die von der GESELLSCHAFT oder dem KUNDEN – unabhängig dessen, ob diese schriftlich, elektronisch oder mündlich mitgeteilt werden – (i) als „vertraulich“ gekennzeichnet oder in sonstiger Weise als vertraulich eingestuft wurden oder (ii) welche ein vernünftiger DRITTER aufgrund ihres Wesens oder aufgrund der Umstände als schutzwürdig und deshalb als vertraulich betrachten würde. Als solche vertrauliche Informationen gelten insbesondere die KUNDENDATEN, Informationen über die Geschäftstätigkeiten und / oder -prozesse der PARTEIEN sowie sämtliche Software, Technologien und das Know-How der GESELLSCHAFT in jeglicher Form und deren Aktualisierungen und Bearbeitungen, das Geschäftsmodell sowie die Kooperationspartner und Lieferanten der GESELLSCHAFT, Preise, Angebotsunterlagen, (Marketing-) Ideen, Broschüren, Werbematerialien und Präsentationen, Konzepte sowie sämtliche hiervon erstellte Kopien und Aufzeichnungen. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, (i) die von der offenlegenden PARTEI ausdrücklich als "nicht vertraulich" gekennzeichnet wurden; (ii) die die empfangende PARTEI ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung rechtmäßig entwickelt oder erworben hat; (iii) die bereits allgemein bekannt sind oder nachträglich allgemein bekannt werden, ohne dass die empfangende PARTEI dies

zu vertreten hat oder dies auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist; (iv) die der empfangenden PARTEI von einem DRITTEN, welcher zur Offenlegung berechtigt ist, ohne Verstoß gegen diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG mitgeteilt oder überlassen werden oder (v) die von der offenlegenden PARTEI mit ausdrücklicher schriftlicher Erlaubnis zur Bekanntmachung freigegeben wurden;

**"WERKTAG"** meint die Wochentage von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage am Sitz der GESELLSCHAFT).

\*\*\*