



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

FÜR

ATOSS HOTLINE

("AGB HOTLINE")

### I. Teil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

#### § 1 Geltung dieser AGB HOTLINE

1. Anwendungsbereich: Diese AGB HOTLINE regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die SUPPORT HOTLINE 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 Leistungen vorbehaltlos erbringt.

2. Definitionen: Für diese AGB HOTLINE gelten die im II. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

#### § 2 Leistungsumfang der SUPPORT HOTLINE

1. Inkludierte Leistungen: Der KUNDE hat die in der DOKUMENTATION bekanntgegebenen Anforderungen zu beachten und auf eigene Kosten sicherzustellen. Die DOKUMENTATION enthält eine Vielzahl an Lösungshinweisen, die es dem KUNDEN ermöglichen, auftretende Probleme durch eigene Aktivitäten zu lösen.

Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:

- (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;
- (2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;
- (3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;
- (4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich.

2. Nicht inkludierte Leistungen: Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der SUPPORT HOTLINE berücksichtigt wie z. B.: Der Einsatz von BERATERN beim KUNDEN vor Ort, Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungsterminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT

HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN oder eines DRITTEN entstehen (z. B. Löschen von Daten, fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen den ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preise gesondert in Rechnung stellen.

### § 3 Service Level der SUPPORT HOTLINE

1. Hotlinezeiten: Die Hotlinezeiten und Kontaktdaten der SUPPORT HOTLINE sind im ANGEBOT oder im VERTRAG mit dem KUNDEN festgelegt.
2. Stellen von Kundenanfragen: Wesentlich für die SUPPORT HOTLINE sind klare und eindeutige Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Einen Wechsel eines Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten sind der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen. Der KUNDE hat seine Anfrage durch den Ansprechpartner über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems oder der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.
3. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.

### § 4 Pflichten des KUNDEN

Die Umsetzung der SUPPORT HOTLINE setzt voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebs-sphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft. Der KUNDE wird insbesondere:

- a) geeignete Maßnahmen 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 Leistungserbringung von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellen oder mitteilen;
- c) auf Verlangen der GESELLSCHAFT die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung schriftlich bestätigen;
- d) einen Remotezugriff zu den auf dem Kundensystem installierten ATOSS PRODUKTEN für den BERATER 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 Remotezugriff 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;
- e) die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und Software inkl. entsprechender Lizenzierung bereitstellen, z. B. VPN-Zugang.

Im Übrigen wird der KUNDE Mitwirkungspflichten erbringen, welche im Zusammenhang mit der SUPPORT HOTLINE 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 dem KUNDEN zur Nachholung der Mit-

wirkungsleistungen 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.

## § 5 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 DRITTEN 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. 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, Mausclicks 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 den Regelungen der AVV verwendet.

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

## § 6 Gebühren und Zahlungsmodalitäten

1. Gebühren: Der KUNDE hat die vereinbarten Gebühren in den vereinbarten Zahlungsintervallen im Voraus zu entrichten. Die Gebühren für die SUPPORT HOTLINE werden erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss des VERTRAGS folgt. Die Rechnungstellung kann in Papierform oder elektronisch erfolgen. Für etwaige Nachbestellungen von ATOSS PRODUKTEN erhöhen sich die im VERTRAG festgelegten Gebühren für die SUPPORT HOTLINE anteilig nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Preise der GESELLSCHAFT.
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. Preisanpassung: Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Gebühren für den HOTLINE SUPPORT anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherpreisindexes für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf.
5. Sofern der VERTRAG für ATOSS PRODUKTE (z. B. für zusätzliche MODULE und/oder Lizenzerweiterungen) 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.

#### § 7 Ansprüche bei Nicht- oder Schlechtleistung:

Im Falle von Nicht- oder Schlechtleistung der SUPPORT HOTLINE richten sich die Ansprüche des KUNDEN nach den Bestimmungen in diesem § 7. Der KUNDE kann bei Nicht- oder Schlechtleistung die vereinbarten Gebühren der SUPPORT HOTLINE nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Gebühren bleibt jedoch unberührt.

Wird die SUPPORT HOTLINE nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die betreffenden Leistungen auf ausdrückliche und zulässige Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber dem Ansprechpartner 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. Die GESELLSCHAFT kann die Rüge ganz oder teilweise als unzulässig ablehnen, wenn die Prüfung ergibt, dass sie die Nicht- oder Schlechtleistung nicht zu vertreten hat oder den Nachweis erbringen kann, dass die Leistungen den Festlegungen im VERTRAG im Wesentlichen entsprechen.

Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der zulässig gerügten Hotlineleistungen aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, steht dem KUNDEN ein vertragliches Sonderkündigungsrecht (siehe § 10 Ziffer 3) zu. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Haftungsansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder einer übernommenen Garantie. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

#### § 8 Haftung

1. Unbeschränkte Haftung: Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
2. Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit: Vorbehaltlich § 8 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT bei einfach 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 ("KARDINALPFLICHT"), der Höhe nach begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.
3. Konkretisierung: In den Fällen von § 8 Ziffer 2 ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf EUR 25.000 begrenzt.
4. Haftungsausschluss: Im Übrigen ist die Haftung der GESELLSCHAFT ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 8 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT insbesondere nicht für entgangenen

Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mittelbare und Folgeschäden.

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

## § 9 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gegen die GESELLSCHAFT eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## § 10 Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt zwölf (12) Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die jährlichen Hotlinegebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungsintervalls, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Im Falle von Nachbestellungen, d.h. zusätzlichen Bestellungen (wie Lizenzerweiterungen oder weitere MODULE), gilt die noch verbleibende Vertragslaufzeit für solche Nachbestellungen entsprechend.
2. Vertragsverlängerung: Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils automatisch um zwölf (12) Monate, es sei denn eine PARTEI kündigt den VERTRAG mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder zum Ablauf der jeweils dann laufenden Verlängerungslaufzeit. Außerordentliche Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
3. Sonderkündigungsrecht: Der KUNDE ist gemäß den Bestimmungen des § 7 zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS unter Beachtung der folgenden Maßgaben berechtigt: Der GESELLSCHAFT steht ein Vergütungsanspruch nur auf den bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten HOTLINE SUPPORT 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.
4. Außerordentliche Kündigung: Unbeschadet von § 10 Ziffer 1 bis 3 können die PARTEIEN den VERTRAG bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund für die GESELLSCHAFT liegt z. B. vor, wenn der KUNDE mit der Zahlung von Gebühren, die zwei (2) Monatsraten entsprechen, in Verzug ist oder der KUNDE schwerwiegend oder wiederholt gegen Pflichten aus dem VERTRAG verstößt und den Verstoß auf eine Abmahnung der GESELLSCHAFT hin nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen behebt.
5. Form der Kündigungserklärung: Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.

## § 11 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 verwenden. Soweit eine Weitergabe an DRITTE zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 11 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.

## § 12 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 Anfragen über die SUPPORT HOTLINE wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur Bearbeitung der Kundenanfrage) 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.

## § 13 Schlussbestimmungen

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. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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: Definitionen und Klarstellungen

1. Soweit in den AGB HOTLINE 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 HOTLINE eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen - 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 HOTLINE"** bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;

**"ANALYSEN"** bezeichnet die in § 5 Ziffer 2 der AGB HOTLINE 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 der 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;

**"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 und nach eigenem Ermessen der GESELLSCHAFT die Leistungserbringung durchführt;

**"CLOUD SERVICE"** bezeichnet die On-Demand-Lösung einschließlich der ATOSS PRODUKTE, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe eines abgeschlossenen 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, Leiharbeiter 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 § 8 Ziffer 2 der AGB HOTLINE 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;

**"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 Vertrags zur Nutzung zur Verfügung gestellt;

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

**"SUPPORT HOTLINE"** bezeichnet die in § 2 der AGB HOTLINE beschriebenen Leistungen durch die GESELLSCHAFT;

**"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 HOTLINE, (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 – ungeachtet 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, einschließlich der MODULE, der DOKUMENTATION 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 SOFTWAREPFLEGE 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).

\*\*\*