

Across Systems GmbH

Bestellformular

Kunde:

Firmenname:

Ansprechpartner:

Bestellnummer:

E-Mail:

Telefon:

Unterschrift:

Hier mit bestelle ich verbindlich:

Leistungsbeschreibung:

Consulting T&M - Stundensatz: 206,25 Euro

Consultingpaket 8 h - Tagessatz: 1.650,00 Euro

Zusätzliche Informationen:

Remote-Einsatz

Mindestabnahme: 2 Stunden

Für alle Lieferungen und Leistungen gelten die jeweils gültigen AGB der Across Systems GmbH. Maßgeblich für dieses Angebot sind Teil A für die „zeitlich unbefristete Einräumung von Nutzungsrechten (Kauflizenz) als auch für die befristete Einräumung von Nutzungsrechten (Mietlizenz oder Subscription)“, Teil B „Besondere Bedingungen für die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen“ und Teil C „Besondere Bedingungen für die Erbringung von Hostingleistungen“ des Anhangs.

Alle genannten Preise gelten in Euro zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer.

Das Angebot ist freibleibend, Preis- und Versionsänderungen sowie Irrtümer vorbehalten.

Sind Fremdprodukte Bestandteil des Angebots, so hat der Vertragspartner die gültigen Geschäftsbedingungen, insbesondere die jeweiligen Lizenzbedingungen der Dritthersteller, auf der Homepage des jeweiligen Drittherstellers vor Auftragserteilung einzusehen.

Die Firma Across Systems GmbH behält sich das Recht vor, den Einsatz remote durchzuführen. Es gilt eine Mindestabnahme von 2 Stunden pro Auftrag.

Vielen Dank für Ihre Bestellung! Wir setzen uns in Kürze mit Ihnen in Verbindung.
Across Systems GmbH

A. Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

§ 1 Vertragsgrundlagen

- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für die Erbringung von Lieferungen und Leistungen durch die Across Systems GmbH (nachfolgend „Across Systems“ genannt) gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt). Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt
- 1.3. Art und Umfang der Lieferungen und Leistungen und die Höhe der Vergütung werden jeweils in Einzelverträgen (z.B. Lizenzverträgen) unter Bezugnahme auf diese AGB näher spezifiziert. Ein Einzelvertrag kommt zustande durch dessen Unterzeichnung durch beide Vertragspartner oder dadurch, dass der Kunde das entsprechende Angebot von Across Systems annimmt.
- 1.4. Bei den vereinbarten Lieferungen handelt es sich insbesondere um die Überlassung von Standardsoftware. Die folgenden Bedingungen des Teils A. dieser AGB gelten dabei sowohl für die zeitlich unbefristete Einräumung von Nutzungsrechten (Kauflizenz) als auch für die zeitlich befristete Einräumung von Nutzungsrechten (Mietlizenz oder Subscription). Zu den von Across Systems erbrachten Leistungen gehören insbesondere Beratung und Unterstützung bei der Konfiguration der gelieferten Software, Consulting-Leistungen, Prozessberatung und die Durchführung von Schulungen.
- 1.5. Erbringt Across Systems gegenüber dem Kunden Wartungs- und Supportleistungen, finden ergänzend zu Teil A. dieser AGB die „Besondere Bedingungen für die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen“ in Teil B. Anwendung. Erbringt Across Systems gegenüber dem Kunden Hosting Leistungen, finden ergänzend zu Teil A. dieser AGB die „Besondere Bedingungen für die Erbringung von Hosting Leistungen“ in Teil C. Anwendung.
- 1.6. Der Einzelvertrag sowie Regelungen in sonstigen kundenindividuellen Vertragsdokumenten (insbesondere im Angebot von Across Systems inklusive der in das Angebot einbezogenen Anlagen wie z.B. Service Level Agreements (SLA)) haben bei Widersprüchen Vorrang vor den AGB; innerhalb dieser AGB haben die Besonderen Bedingungen in Teil B. und Teil C. Vorrang vor den Allgemeinen Geschäfts- und Vertragsbedingungen in Teil A. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn Across Systems Lieferungen und Leistungen erbringt, ohne diesen zu widersprechen.
- 1.7. Die AGB in ihrer jeweils aktuellen Fassung gelten auch für alle zukünftigen Verträge über die Erbringung von vergleichbaren Lieferungen und Leistungen zwischen Across Systems und dem Kunden, selbst wenn nicht nochmals ausdrücklich hierauf hingewiesen wird.
- 1.8. Angebote von Across Systems sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als verbindlich bezeichnet.

§ 2 (Online-)Vertragsschluss über den Across Systems Kundenaccount

- 2.1. Die AGB gelten auch für solche Verträge, die online über den Kunden-Account geschlossen werden. Die Darstellung der Software auf der Website von Across Systems stellt in diesem Fall noch kein rechtlich bindendes Angebot von Across Systems dar. Mit Abschluss seiner Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab.
- 2.2. Across Systems wird den Eingang der Bestellung des Kunden bestätigen. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme des Angebots des Kunden dar. Der Vertrag kommt erst durch eine separate Erklärung, z.B. eine Auftragsbestätigung, von Across Systems oder mit Freischaltung des Angebots zustande.
- 2.3. Across Systems stellt dem Kunden seine individuellen Vertragsdaten auf Anfrage zur Verfügung. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist auch über die Website von Across Systems abrufbar und ausdrückbar. Verträge über den Kunden-Account werden in deutscher Sprache geschlossen.

§ 3 Überlassung der Software

- 3.1. Die Eigenschaften und Funktionen der Software, Art und Umfang der vom Kunden erworbenen Lizenzen sowie die Höhe der Vergütung ergeben sich aus dem Angebot von Across Systems oder aus dem Einzelvertrag.
- 3.2. Sofern nicht anders vereinbart, erhält der Kunde die Software per Download in der bei Auslieferung aktuellen Version. Für die Nutzung der Software kann es erforderlich sein, dass der Kunde zuvor einen Kunden-Account auf der Across Systems

Website einrichtet und die Software über seinen Account aktiviert. Der Kunde erhält die Software im Objektcode, er hat keinen Anspruch auf die Überlassung des Quellcodes der Software. Zusammen mit der Software erhält der Kunde eine Anwenderdokumentation in deutscher Sprache.

- 3.3. Sofern die Vertragspartner nichts Abweichendes vereinbaren, ist der Kunde für die Installation und Integration der Software in seine IT-Landschaft, für die Einhaltung der vereinbarten Einsatzbedingungen und Systemvoraussetzungen und für das reibungslose Zusammenspiel zwischen der Software und seinen eigenen IT-Systemen verantwortlich. Die Erbringung von Dienstleistungen, wie etwa die Beratung und Unterstützung des Kunden bei der Konfiguration und Integration der Software, bedarf des Abschlusses einer gesonderten Vereinbarung.
- 3.4. Für die Lizenzierung, Integration und die Nutzung von externen Fremdsystemen, wie insbesondere Tools zur Maschinellen Übersetzung (wie z.B. DeepL), übernimmt Across Systems keine Verantwortung. Insoweit gelten die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters, die der Kunde direkt mit dem Anbieter vereinbart. Across Systems erbringt für solche Fremdsysteme insbesondere auch keine Supportleistungen. Die Erbringung von Dienstleistungen, wie etwa die Beratung und Unterstützung des Kunden bei der Integration der Fremdsysteme, bedarf des Abschlusses einer gesonderten Vereinbarung.
- 3.5. Für Drittsoftware und Open Source Software, die Across Systems entweder als selbständiges Produkt oder integriert in die eigene Software an den Kunden mitliefert, gelten mangels anderer Absprachen die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten bzw. die jeweils anwendbaren Open Source Lizenzbedingungen. Diese können insbesondere von den vorliegenden AGB abweichende Regelungen zur Nutzungsrechtseinräumung sowie zur Gewährleistung und Haftung enthalten. Across Systems wird den Kunden auf die für die Drittsoftware geltenden Vertrags- und Lizenzbedingungen bei Vertragsschluss, z.B. im Angebot, hinweisen. Weisen die Vertrags- und Lizenzbedingungen für die Drittsoftware Lücken auf, gelten insoweit ergänzend die Regelungen dieser AGB.

§ 4 Einräumung von Nutzungsrechten an Software

- 4.1. Alle Urheber-, gewerblichen und sonstigen Schutzrechte an der Software (inklusive aller neuen Versionen) stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich Across Systems (oder bei Drittsoftware den Lizenzgebern von Across Systems) zu. Der Kunde erhält an der Software ausschließlich die im Angebot bzw. im Einzelvertrag und die in diesem § 4 beschriebenen einfachen Nutzungsrechte. Die folgenden Regelungen zur Reichweite der Nutzungsrechte an Software gelten dabei entsprechend auch für die Rechte des Kunden an schutzfähigen Arbeitsergebnissen, die Across Systems für den Kunden im Zusammenhang mit der Überlassung der Software ggf. erstellt.
- 4.2. Across Systems räumt dem Kunden an der überlassenen Software das nicht-ausschließliche, zeitlich unbegrenzte (Kauflizenz) oder zeitlich begrenzte (Subscription) Recht ein, die Software für die vereinbarten bzw. von beiden Vertragspartnern vorausgesetzten eigenen geschäftlichen Zwecke des Kunden einzusetzen und zu nutzen. Im Falle einer Kauflizenz erfolgt die Rechteinräumung aufschiebend bedingt mit vollständiger Bezahlung der hierfür vereinbarten Lizenzgebühr.
- 4.3. Der Kunde darf die Software mit der vereinbarten Anzahl von autorisierten Usern nutzen (Named User-Lizenzmodell). Art und Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte bzw. Lizenzen ergeben sich im Einzelnen aus dem Angebot oder dem Einzelvertrag. Im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung ist der Kunde berechtigt, die Software im erforderlichen Umfang zu vervielfältigen sowie die notwendigen Sicherungskopien herzustellen, die als solche zu kennzeichnen sind. Urheberrechts- und sonstige Schutzrechtsvermerke innerhalb der überlassenen Software dürfen vom Kunden weder entfernt noch verändert werden.
- 4.4. Der Kunde ist über den gesetzlich zwingend gestatteten – insbesondere den durch § 69d UrhG geregelten – Umfang hinaus nicht berechtigt, die Software zu übersetzen, zu bearbeiten oder umzugestalten. Die Disassemblierung und Dekompilierung der Software zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit anderen Programmen ist nur unter den Voraussetzungen und in den zwingenden Grenzen des § 69e UrhG zulässig und wenn Across Systems trotz schriftlicher Anfrage des Kunden die hierzu notwendigen Informationen und Unterlagen nicht binnen angemessener Frist freiwillig zur Verfügung stellt.
- 4.5. Jede Nutzung der Software über die vereinbarten Bedingungen hinaus bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Across Systems. Erfolgt die Nutzung ohne diese Zustimmung, stellt Across Systems dem Kunden die für die weitergehende Nutzung anfallende Vergütung gemäß ihrer jeweils gültigen Preisliste (auch rückwirkend) in Rechnung. Ansprüche auf Schadensersatz bleiben vorbehalten.
- 4.6. Der Kunde darf die von Across Systems im Wege eines Kaufs zur dauerhaften Nutzung erworbene Software (einschließlich der durch eventuelle spätere Zukäufe erworbenen Lizenzen und der im Rahmen der Softwarewartung überlassenen neuen Versionen) einem Dritten nur als Ganzes und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung überlassen.

Die Weitergabe der Software bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Across Systems. Across Systems wird ihre Zustimmung erteilen, wenn der Kunde eine schriftliche Erklärung des Dritten vorlegt, in der sich dieser gegenüber Across Systems zur Einhaltung der für die Software vereinbarten Lizenzbedingungen verpflichtet, und wenn der Kunde gegenüber Across Systems schriftlich versichert, dass er alle Software-Originalkopien dem Dritten überlassen und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat. Drittsoftware kann hiervon abweichenden Regelungen unterliegen.

§ 5 Erbringung von Dienstleistungen

- 5.1. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, führt Across Systems alle vertraglich vereinbarten Leistungen als Dienstleistungen im Sinne des § 611 BGB aus. Across Systems erbringt die vereinbarten Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik und führt alle Leistungen sorgfältig und durch fachlich qualifizierte Mitarbeiter aus. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Leistungserbringung am Sitz von Across Systems.
- 5.2. Vereinbarte Termine sind unverbindliche Zieltermine, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Sie verschieben bzw. verlängern sich um den Zeitraum, in dem Across Systems auf erforderliche Entscheidungen, Beistellungen oder Mitwirkungsleistungen des Kunden wartet oder unverschuldet – z.B. durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse – an der Vertragserfüllung gehindert ist, und um eine angemessene Wiederanlaufzeit nach Behebung der Behinderung.
- 5.3. Across Systems ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen nach eigenem Ermessen angestellte Mitarbeiter oder Subunternehmer einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der Mitarbeiter obliegen ausschließlich Across Systems. Die Mitarbeiter von Across Systems unterliegen bei der Durchführung der von ihnen übernommenen Tätigkeiten – unabhängig vom Leistungsort – hinsichtlich Zeiteinteilung und Gestaltung des Tätigkeitsablaufs keinerlei Weisungen des Kunden und treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden.
- 5.4. Werden von Across Systems Mitarbeiter namentlich benannt (z.B. im Angebot), erfolgt dies nach dem jeweiligen Kenntnis- und Planungsstand zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Sollte im Bedarfsfall ein Austausch von Mitarbeitern erforderlich werden, wird Across Systems auf eine vergleichbare Qualifikation achten. Der Kunde kann aus wichtigem Grund den Austausch von Mitarbeitern verlangen. Die Kosten der Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters trägt in diesem Fall der Kunde.

§ 6 Verantwortung und Mitwirkung des Kunden

- 6.1. Der Kunde erbringt als wesentliche Vertragspflicht die in diesen AGB und in den sonstigen Vertragsunterlagen beschriebenen und daneben auch alle weiteren für die Leistungserbringung ggf. erforderlichen Beistellungen und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig. Eine Vergütung fällt hierfür nicht an.
- 6.2. Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeiter über die für die Mitwirkungsleistungen erforderliche Qualifikation und Erfahrung verfügen, und stellt sie im erforderlichen Umfang von anderen Tätigkeiten frei.
- 6.3. Der Kunde stellt im erforderlichen Umfang vollständige und widerspruchsfreie Informationen und Unterlagen, die notwendige IT-Infrastruktur und Testdaten zur Verfügung und wirkt bei Konzeptionierungen, Spezifikationen und Tests mit.
- 6.4. Der Kunde wird alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung notwendigen Voraussetzungen schaffen. Insbesondere gewährt er Across Systems während der gesamten Vertragslaufzeit im erforderlichen Umfang – sowohl remote als auch vor Ort – Zugriff auf bzw. Zugang zu seiner Hard- und Software.
- 6.5. Der Kunde sorgt für die zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Beistellung und Lizenzierung benötigter Drittprodukte (Software, Datenbanken etc.) und Fremdsysteme. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, die Verfügbarkeit der Drittprodukte und Fremdsysteme erforderlichenfalls durch entsprechende Lizenz- und Wartungsverträge mit den Herstellern oder Anbietern sicherzustellen.
- 6.6. Beauftragt der Kunde im Umfeld des Projekts weitere Dienstleister, so gelten diese als Erfüllungsgehilfen des Kunden. Der Kunde ist für die Abgrenzung, Koordination und Überwachung der Tätigkeiten der unterschiedlichen Leistungserbringer verantwortlich. Der Kunde wird die erforderlichen Leitungs- und Steuerungsaufgaben selbständig und so wahrnehmen, dass es nicht zu Verzögerungen, Wartezeiten und/oder Mehraufwendungen bei Across Systems kommt.
- 6.7. Across Systems übernimmt keine Verantwortung für eine bestimmte Qualität von Übersetzungen. Der Kunde ist für die Qualität seiner Daten und Inhalte, für die Leistungen der von ihm beauftragten Übersetzer sowie für die von ihm an die Software angebotenen Drittsysteme wie z.B. PIM-Systeme, Content-Management-Systeme oder Fremdsysteme zur Maschinellen Übersetzung inklusive entsprechender Datentransfers zwischen der Software und seinen Drittsystemen verantwortlich. Zur Anbindung von Drittsystemen an die Software nutzt der Kunde ausschließlich die von Across Systems zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Schnittstellen.

- 6.8. Across Systems weist ausdrücklich darauf hin, dass maschinell bzw. automatisiert erstellte Übersetzungen nach dem heutigen Stand der Technik nicht fehlerfrei sind und die maschinell erzielten Ergebnisse eine professionelle Übersetzung nicht ersetzen können. Across Systems übernimmt daher keine Verantwortung für eine bestimmte Qualität oder die Fehlerfreiheit maschinell erstellter Übersetzungen, auch wenn hierfür ein von Across Systems geliefertes und lizenziertes eigenes Übersetzungstool zum Einsatz kommt. Der Kunde wird die Ergebnisse einer maschinellen Übersetzung in jedem Fall einer Kontrolle auf ihre inhaltliche Richtigkeit und Genauigkeit unterziehen.
- 6.9. Der Kunde trifft angemessene Notfallvorkehrungen (z.B. durch regelmäßige Datensicherungen, regelmäßige Überprüfung seiner IT-Systeme) und hat für den Fall eines Ausfalls seiner IT-Systeme durch ein entsprechendes Notfallkonzept zumindest einen durchgehenden Notfallbetrieb sicherzustellen. Mangels ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können die Mitarbeiter von Across Systems stets davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen, ausreichend gegen Verlust, Veränderung und Beschädigung gesichert sind.
- 6.10. Die aus der verspäteten, Nicht- oder Schlechterfüllung von Mitwirkungspflichten resultierenden Warte- und Ausfallzeiten, Kosten sowie Mehraufwendungen von Across Systems werden dem Kunden nach Aufwand zu den vereinbarten Tagessätzen in Rechnung gestellt. Werden durch den Kunden zu erbringende Mitwirkungsleistungen nach fruchtlosem Ablauf einer hierfür gesetzten angemessenen Frist, bei Gefahr im Verzug auch ohne Fristsetzung, ersatzweise durch Across Systems erbracht, sind auch die daraus resultierenden Mehraufwendungen aufwandsabhängig zu vergüten. Weitergehende Ansprüche von Across Systems bleiben unberührt.

§ 7 Geheimhaltung, Verarbeitung von Kundendaten

- 7.1. Der Kunde verpflichtet sich, über sämtliche ihm anvertrauten, zugänglich gemachten oder sonst bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von Across Systems Stillschweigen zu bewahren und solche vertraulichen Informationen nur für den vertraglich vorgesehenen Zweck zu nutzen. Der Kunde wird nur solchen Mitarbeitern Zugang zu den vertraulichen Informationen verschaffen, die für die Zwecke der Vertragserfüllung Kenntnis haben müssen (sog. Need-to-know-Prinzip). Die Geheimhaltungspflicht gilt für einen Zeitraum von drei Jahren über die Beendigung des Vertrages hinaus.
- 7.2. Zu den vertraulichen Informationen von Across Systems gehört insbesondere die gelieferte Software (samt Dokumentation und Lizenzschlüssel) in sämtlichen Code- und Ausdrucksformen. Die gemäß § 4 eingeräumten Nutzungsrechte bleiben hiervon unberührt. Dem Kunden ist es untersagt, vertrauliche Informationen von Across Systems im Wege des Reverse Engineerings zu erlangen. Unter Reverse Engineering sind dabei sämtliche Handlungen, einschließlich des Beobachtens, Testens, Untersuchens und des Rückbaus, mit dem Ziel, an vertrauliche Informationen zu gelangen, zu verstehen. Die Anwendung zwingend geltender urheberrechtlicher Vorschriften bleibt hiervon unberührt.
- 7.3. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für vertrauliche Informationen, die dem Kunden bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder die allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat, oder die dem Kunden von einem Dritten rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt werden oder die vom Kunden nachweislich unabhängig entwickelt worden sind.
- 7.4. Die Bestimmungen dieses § 7 beschränken nicht das Recht der Vertragspartner, Ideen, Konzepte oder Verfahrensweisen, welche die vertragsgegenständlichen Leistungen betreffen und im Lauf der Zusammenarbeit zum allgemeinen Know-how ihrer jeweiligen Mitarbeiter geworden sind, weiter zu verwenden, soweit hierdurch keine Schutzrechte des anderen Vertragspartners oder eines Dritten verletzt werden.
- 7.5. Der Kunde räumt Across Systems alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Rechte an den von ihm übermittelten bzw. für Across Systems zugreifbaren Texten, sonstigen Inhalte und Daten (nachfolgend einheitlich „Daten“ genannt) ein, insbesondere zur Speicherung und Bearbeitung solcher Daten. Ferner erhält Across Systems vom Kunden im Zeitpunkt ihrer Überlassung das zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht, die Daten für eigene Analyse-, Optimierungs- und Benchmarkingzwecke auszuwerten und sie hierfür mit anderen Daten (auch anderer Kunden) zusammenzuführen und in Beziehung zu setzen. Die Rechteeräumung erfolgt unentgeltlich. Across Systems nutzt die Daten des Kunden insbesondere für den internen Aufbau und die stetige Verbesserung der Qualität ihrer maschinellen Übersetzungsalgorithmen. Eine dauerhafte Speicherung, Bearbeitung oder eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht.
- 7.6. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen zur Verfügung gestellten geschäftlichen Gegenstände und Unterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren, so dass Dritte keine Einsicht nehmen können, und auf entsprechende Aufforderung jederzeit dem anderen Vertragspartner auszuhändigen.

- 7.7. Sich daneben aus dem Gesetz ergebende Geheimhaltungspflichten (z.B. in Bezug auf Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse aus dem GeschGehG oder hinsichtlich personenbezogener Daten aus der DSGVO) bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 8.1. Höhe und Fälligkeit der vereinbarten Vergütung werden im Angebot oder Einzelvertrag geregelt. Lizenzgebühren für Kauflizenzen werden mit Lieferung der Software von Across Systems in Rechnung gestellt und zur Zahlung fällig. Bei der zeitlich begrenzten Überlassung von Software (Subscription), fällt eine laufende Nutzungsgebühr an, die die Vergütung für die Wartungs- und Supportleistungen inkludiert. Die Nutzungsgebühr wird dem Kunden jeweils zu Beginn einer Vertragsperiode von Across Systems in Rechnung gestellt und zur Zahlung fällig.
- 8.2. Sofern die Vertragspartner nichts Abweichendes vereinbaren, erfolgt die Vergütung von erbrachten Leistungen nach Aufwand zu den vereinbarten Tagessätzen. Sollte im Angebot von Across Systems oder im Einzelvertrag eine bestimmte Anzahl von Personentagen genannt werden, handelt es sich mangels ausdrücklicher abweichender Vereinbarung um unverbindliche Schätzungen. Die aufwandsabhängige Vergütung wird dem Kunden monatlich nach Leistungserbringung unter Vorlage der bei Across Systems üblichen Tätigkeitsnachweise in Rechnung gestellt. Across Systems wird den Kunden informieren, wenn Across Systems erkennt, dass die geschätzte Anzahl an Personentagen überschritten wird. Die Vergütung von Reisezeiten und Reisekosten richtet sich nach den Bedingungen des Angebots.
- 8.3. Der Kunde hat die Möglichkeit, bestimmte Kontingente an Personentagen zum Abruf durch den Kunden innerhalb eines bestimmten Zeitraums verbindlich zu beauftragen. Across Systems stellt dem Kunden mangels abweichender Vereinbarungen die vereinbarten Aufwendungen im Voraus in Rechnung. Innerhalb des vereinbarten Leistungszeitraums vom Kunden nicht abgerufene Leistungen eines verbindlich beauftragten Kontingents sind vom Kunden zu vergüten, eine Rückzahlung vorausbezahlter Beträge findet nicht statt.
- 8.4. Die Höhe der vereinbarten laufenden Gebühren (Nutzungs-, Wartungs- und Hostinggebühren) kann Across Systems erstmals nach Ablauf eines (1) Vertragsjahres und danach maximal einmal (1) pro Vertragsjahr unter Wahrung einer Ankündigungsfrist von mindestens sechs (6) Wochen an ihre Preisentwicklung (z.B. in Bezug auf die Höhe von Mitarbeitergehältern, Mieten, Energiekosten, etc.) anpassen. Zur Berechnung und zum Nachweis der Preisentwicklung kann sich Across Systems z.B. an der Entwicklung des Verbraucherpreisindex oder an der Entwicklung des Index der durchschnittlichen Verdienste der im IT-Sektor beschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland (oder einem ähnlichen Lohnkostenindex) orientieren. Maßgeblich ist insoweit die Indexentwicklung seit der letzten Preisanpassung (bzw. seit Vertragsschluss, sofern es sich um die erste Preisanpassung handelt). Erhöht sich die Vergütung danach um mehr als 10%, kann der Kunde der Erhöhung innerhalb von zwei (2) Wochen ab ihrer Bekanntgabe schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Macht der Kunde von seinem Widerspruchsrecht keinen Gebrauch, tritt die Preisanpassung zum angekündigten Zeitpunkt in Kraft. Widerspricht der Kunde fristgemäß, bleibt die Vergütung unverändert. Across Systems behält sich jedoch das Recht vor, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich zu kündigen. Across Systems wird den Kunden zusammen mit der Ankündigung der Preiserhöhung auf sein Widerspruchsrecht, die entsprechende Frist und die Folgen eines Untätigbleibens hinweisen.
- 8.5. Alle Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungseingang ohne Abzug zu leisten. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern diese anfällt.
- 8.6. Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, kann Across Systems nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist ihre vertraglichen Leistungen mit sofortiger Wirkung einstellen, bis der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist und alle fälligen Forderungen beglichen hat. Weitergehende Rechte von Across Systems aufgrund des Zahlungsverzugs des Kunden bleiben unberührt.

§ 9 Mängelrechte

- 9.1. Across Systems übernimmt die Gewähr dafür, dass die Software im Zeitpunkt des Gefahrübergangs (Kauflizenz) bzw. während der vereinbarten Vertragslaufzeit (Mietlizenz/ Subscription) die in der Produktbeschreibung und in der Anwenderdokumentation beschriebenen Eigenschaften und Funktionalitäten aufweist und der vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen von Across Systems, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.
- 9.2. Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen dar, die z.B. aus einer unsachgemäßen Bedienung der Software, aus der Systemumgebung des Kunden, aus unvollständigen, nicht korrekten oder nicht den Anforderungen von Across Systems entsprechenden Daten und Inhalten oder aus sonstigen Umständen aus dem Risikobereich des Kunden resultieren. Die Mängelhaftung setzt voraus, dass der Kunde, die von Across Systems vorgegebenen Systemvoraussetzungen und

Einsatzbedingungen einhält und die Software nicht verändert oder entgegen den vertraglichen Vorgaben (z.B. für andere als die vereinbarten Zwecke) nutzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel hiervon unabhängig ist.

- 9.3. Across Systems leistet bei Mängeln Gewähr durch Nacherfüllung, die nach Wahl von Across Systems durch Nachlieferung einer mangelfreien Software oder Beseitigung des Mangels erfolgt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass Across Systems dem Kunden zunächst zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden oder zu umgehen.
- 9.4. Schlägt die Beseitigung von Mängeln der im Wege eines Kaufs überlassenen Software endgültig fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Infolge der Komplexität der Software und der Vielgestaltigkeit möglicher Mangelursachen können auch mehr als zwei Nachbesserungsversuche angemessen und für den Kunden zumutbar sein. Bei einer nur unerheblichen Abweichung der Software von der vereinbarten Beschaffenheit besteht kein Rücktrittsrecht. Ein Recht zur Selbst- und Drittvorname besteht nicht. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet Across Systems im Rahmen der in § 12 festgelegten Grenzen.
- 9.5. Bei Mängeln von durch Across Systems mitgelieferter Drittsoftware wird Across Systems nach ihrer Wahl ihre Gewährleistungsansprüche gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten im Namen des Kunden geltend machen oder an den Kunden zur eigenen Geltendmachung abtreten. Gewährleistungsansprüche gegen Across Systems bestehen bei derartigen Mängeln nach Maßgabe dieser AGB nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der Ansprüche gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten erfolglos bleibt oder, z.B. aufgrund einer Insolvenz des Herstellers bzw. Vorlieferanten, aussichtslos ist. Während der Dauer der Inanspruchnahme des Herstellers bzw. Vorlieferanten ist die Verjährung der Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen Across Systems gehemmt. Soweit Across Systems die Ansprüche des Kunden selbst befriedigt, fallen an den Kunden abgetretene Mängelansprüche gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten an Across Systems zurück (Rückabtretung). Für Mängel von Dritt- und Fremdsystemen, die der Kunde nicht von Across Systems, sondern direkt vom Hersteller bzw. Anbieter bezieht, übernimmt Across Systems keine Gewähr.
- 9.6. Erbringt Across Systems Leistungen bei der Mangelsuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann Across Systems hierfür vom Kunden eine gesonderte Vergütung nach Aufwand verlangen. Dies gilt insbesondere dann, wenn ein durch den Kunden gemeldeter Mangel nicht nachweisbar ist oder Across Systems nicht zugerechnet werden kann. Ein Anspruch auf zusätzliche Vergütung besteht nicht, wenn für den Kunden bei Anwendung der erforderlichen und zumutbaren Sorgfalt nicht erkennbar war, dass ein Mangel der Software nicht vorlag.
- 9.7. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden aus Kaufverträgen beträgt ein (1) Jahr. Dies gilt nicht, wenn Across Systems einen Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder dem Kunden arglistig verschwiegen hat oder soweit eine sonstige zwingende gesetzliche Vorschrift einer Verjährungsverkürzung entgegensteht.

§ 10 Ergänzende Sonderregeln für Mängelrechte bei Subscriptions

- 10.1. Across Systems wird dem Kunden die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und während der Vertragslaufzeit in diesem Zustand erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet insbesondere nicht die Anpassung der Software an veränderte System- oder Einsatzbedingungen auf Kundenseite oder die Aktualisierung von Schnittstellen, nachdem der Kunde Änderungen an seinen angebotenen Drittsystemen vorgenommen hat.
- 10.2. Sollte während der Laufzeit des Vertrages ein Mangel auftreten, wird Across Systems diesen innerhalb angemessener Frist beheben. Für die Mängelbehebung gelten die entsprechenden Bedingungen zur Softwarewartung (vgl. Teil B. dieser AGB) entsprechend.
- 10.3. Schlägt die Mängelbeseitigung endgültig fehl und stellt dies für den Kunden einen wichtigen Grund dar, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich zu kündigen. Eine Kündigung aufgrund eines unerheblichen Mangels kommt nicht in Betracht. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden nicht zu. Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen leistet Across Systems nur in den Grenzen der allgemeinen Haftungsklausel des § 12.
- 10.4. Das Kündigungsrecht gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Kunde nur unter der Voraussetzung geltend machen, dass er Across Systems zuvor schriftlich unter angemessener Fristsetzung von mindestens zwei (2) Wochen zur Nacherfüllung aufgefordert hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.
- 10.5. Für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, haftet Across Systems entgegen der gesetzlichen Regelung des § 536a BGB nur, wenn Across Systems solche Mängel zu vertreten hat.

§ 11 Schutzrechtsverletzungen

- 11.1. Across Systems gewährleistet, dass die dem Kunden überlassene Software frei von Schutzrechten Dritter ist, und stellt den Kunden nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen von Ansprüchen Dritter aufgrund von Schutzrechtsverletzungen frei.

Across Systems GmbH
Im Stoeckmaedle 13
76307 Karlsbad
Germany

Tel. +49 7248 925 425
Fax +49 7248 925 444
Mail info@across.net
Web www.across.net

Geschäftsführer:
Dr. Anikar Haseloff
Registriergericht
Mannheim HRB 362882

Volksbank Kraichgau eG
IBAN: DE72 6729 2200 0013 2318 00
BIC: GENODE61WIE
Umsatzsteuer-Id.-Nr.: DE 814 502 716

- 11.2. Falls Dritte Ansprüche aus der Verletzung ihrer Schutzrechte durch die von Across Systems überlassene Software gegen den Kunden geltend machen, wird der Kunde Across Systems hiervon unverzüglich schriftlich und umfassend unterrichten. Across Systems ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht Across Systems von dieser Möglichkeit Gebrauch, wird der Kunde Across Systems bei der Verteidigung in angemessenem Umfang unentgeltlich unterstützen und Across Systems alle hierfür notwendigen Befugnisse einräumen. Der Kunde wird von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen.
- 11.3. Weist die Software bei Gefahrübergang (Kauflizenz) bzw. während der Vertragslaufzeit (Mietlizenz/ Subscription) einen Rechtsmangel auf, verschafft Across Systems dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software. Across Systems kann zur Mangelbehebung die betroffene Software alternativ auch modifizieren oder gegen gleichwertige (ganz oder teilweise) austauschen. Kann eine Verletzung fremder Schutzrechte und/oder eine rechtliche Auseinandersetzung über die Ansprüche des Dritten dadurch beseitigt bzw. vermieden werden, dass der Kunde eine von Across Systems unentgeltlich zur Verfügung gestellte aktuellere Version der Software benutzt, so ist er zu deren Übernahme und Nutzung im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht verpflichtet, sofern er nicht nachweist, dass die Nutzung der aktuellere Version für ihn unzumutbar ist.
- 11.4. Across Systems wird den Kunden im Rahmen der Haftungsgrenzen des § 12 von allen durch die Schutzrechtsverletzung entstandenen Schäden freistellen, soweit diese auf einem von Across Systems zu vertretenden Rechtsmangel an der vom Kunden vertragsgemäß genutzten Software beruhen. Im Übrigen gelten für die Ansprüche des Kunden aufgrund von Rechtsmängeln die Regelungen für Sachmängel in §§ 9 und 10 entsprechend.
- 11.5. Across Systems haftet insbesondere nicht, wenn Ansprüche eines Dritten aufgrund vermeintlicher Schutzrechtsverletzungen darauf beruhen, dass die Software vom Kunden geändert oder unter Verstoß gegen die vertraglich vereinbarten Zwecke und Einsatzbedingungen genutzt wurden.

§ 12 Haftung

- 12.1. Across Systems leistet Ersatz für Sach- und Vermögensschäden sowie für vergebliche Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. wegen Mängeln, bei Verzug, unerlaubter Handlung oder wegen sonstiger Pflichtverletzungen), nur in folgendem Umfang:
 - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei der Übernahme einer Garantie in voller Höhe;
 - in allen anderen Fällen nur bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar auf den Ersatz des typischen und für Across Systems bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens, dabei jedoch in der Höhe beschränkt auf den im Angebot genannten Haftungshöchstbetrag, wenn dort kein Betrag genannt wird, beschränkt auf den jeweiligen Auftragswert des betroffenen Vertrages.
- 12.2. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet Across Systems in den Grenzen des § 12.1 nur, soweit der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Beständen jederzeit mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.
- 12.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von Across Systems.
- 12.4. Die gesetzlich vorgesehene Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 13 Sonderregeln für kostenfreie Freeware-Lizenzen (Across Translator Edition Basic)

- 13.1. Überlässt Across Systems dem Kunden Software als Freeware, also ohne, dass hierfür eine Vergütung anfällt, gelten vorrangig vor den übrigen Bestimmungen dieser AGB die nachfolgenden Absätze dieses § 13.
- 13.2. Freeware wird dem Kunden zeitlich begrenzt für eine Vertragsperiode von drei (3) oder zwölf (12) Monaten zur Nutzung überlassen. Across Systems kann die Nutzung von Freeware zeitlich und funktional einschränken und die eingeräumten Nutzungsrechte jederzeit frei widerrufen. Die Erstellung von Kopien (auch Sicherungskopien), die Bearbeitung und die Dekompilierung von kostenfrei überlassener Software sind nicht zulässig. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragsperiode hat der Kunde die Software vollständig und unwiederbringlich von seinen Systemen zu löschen.
- 13.3. Mangels abweichender Vereinbarung erbringt Across Systems für kostenfrei überlassene Software keinen Support. Für Sach- und Rechtsmängel der Software haftet Across Systems nur dann, wenn Across Systems dem Kunden einen Sach- und/oder Rechtsmangel der Software arglistig verschwiegen hat. Eine darüberhinausgehende Mängelhaftung ist

ausgeschlossen. Auf Schadensersatz haftet Across Systems nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Weitergehende Aufwendungs- oder Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.

§ 14 Vertragslaufzeit und Kündigung von Subscriptions

- 14.1. Der Vertrag über eine Subscription tritt mit Bestätigung des Angebots durch den Kunden oder mit Unterzeichnung des Einzelvertrags durch beide Vertragspartner in Kraft und hat mangels abweichender Vereinbarung eine anfängliche verbindliche Laufzeit von drei (3) Jahren. Er verlängert sich danach jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird.
- 14.2. Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für Across Systems insbesondere dann, wenn sich der Kunde mit einem nicht nur unerheblichen Teil der fälligen Vergütung länger als vier (4) Wochen in Verzug befindet oder wenn er in sonstiger Weise gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und diesen Verstoß auch nach entsprechender Aufforderung nicht innerhalb der hierfür von Across Systems gesetzten Frist einstellt. Wird der Vertrag von Across Systems aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund außerordentlich gekündigt, behält Across Systems den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum Ablauf der aktuellen Vertragsperiode.
- 14.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Teilkündigungen einzelner Lizenzen oder Leistungen sind ausgeschlossen.
- 14.4. Nach Beendigung des Vertrages über eine Subscription hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich einzustellen und die erhaltenen Datenträger und erstellten Sicherungskopien herauszugeben oder zu vernichten. Auf Wunsch von Across Systems hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

§ 15 Schlussbestimmungen

- 15.1. Eine Abtretung oder Übertragung von vertraglichen Rechten und Pflichten durch den Kunden an Dritte – einschließlich verbundener Unternehmen des Kunden – bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Across Systems. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 15.2. Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie vertragsgestaltende Erklärungen (z.B. Fristsetzungen, Kündigungen) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die vertraglich vereinbarte Schriftform wird auch durch die elektronische Überlassung (insbesondere per E-Mail) eines durch einen Vertretungsberechtigten unterschriebenen und eingescannten Dokuments gewahrt. Das Schriftformerfordernis kann selbst nur schriftlich aufgehoben werden.
- 15.3. Auf den Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit dem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist Karlsruhe. Across Systems hat das Recht, auch an jedem anderen national oder international zuständigen Gericht Klage zu erheben.
- 15.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte der Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung werden die Vertragspartner eine solche wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wirtschaftlich gewollt haben.

B. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen

§ 16 Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen

- 16.1. Für Wartungs- und Supportleistungen (nachfolgend einheitlich „Wartungsleistungen“ genannt), die Across Systems gegenüber dem Kunden erbringt, gelten neben den Bedingungen des Teils A. der AGB auch die besonderen Bedingungen für die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen in diesem Teil B. der AGB.
- 16.2. Nutzt der Kunde die Software im Rahmen einer Subscription (Mietlizenz), bilden die Wartungsleistungen einen integralen Bestandteil dieser Subscription. Bezogen auf Vertragslaufzeit, Kündigungsrechte und die Vergütung gelten einheitlich die zur Subscription getroffenen Regelungen; die Wartungsleistungen sind in diesem Fall nicht gesondert kündbar.

16.3. Die der Wartung unterliegende Software, Art und Umfang der Wartungsleistungen sowie die Höhe der Vergütung werden ergänzend zu den folgenden Abschnitten im Angebot oder Einzelvertrag sowie im Service Level Agreement (SLA) näher spezifiziert, das als Anlage integraler Bestandteil des Angebots bzw. Einzelvertrags wird.

§ 17 Umfang der Wartungsleistungen

17.1. Gegenstand der Wartungsleistungen ist ausschließlich die dem Kunden überlassene eigene Standardsoftware von Across Systems. Across Systems erbringt die folgenden Wartungsleistungen:

- Zurverfügungstellung von Updates;
- Analyse und Behebung von Fehlern der Software;
- Support über ein Ticketsystem.

17.2. Sämtliche Wartungsleistungen werden per Fernzugriff (remote) und innerhalb der im SLA definierten Servicezeiten von Across Systems erbracht.

17.3. Der Wartung unterliegt grundsätzlich nur die von Across Systems jeweils freigegebene aktuelle Version der Software. Für ältere Versionen der Software erbringt Across Systems Wartungsleistungen nur nach gesonderter Beauftragung und gegen zusätzliche Vergütung des hierdurch entstehenden Mehraufwands.

17.4. Die Überlassung von Updates der Software erfolgt jeweils im Objektcode per Download. Eine Überlassung des Quellcodes von Updates ist nicht geschuldet. Für die Installation von Updates ist der Kunde selbst verantwortlich. Überlassene Updates darf der Kunde im Rahmen der für die zu wartende Software geltenden Lizenzregelungen nutzen. Der Kunde wird jedes ihm überlassene Update auf seine Mangelfreiheit prüfen, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Mit Start der produktiven Nutzung des Updates erlöschen automatisch die Rechte an der durch das Update ersetzten Softwareversion.

17.5. Ein von Across Systems zu beseitigender Fehler liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden, insbesondere unter Einhaltung der vereinbarten Einsatzbedingungen und Systemvoraussetzungen, die vereinbarten Eigenschaften und Funktionen nicht erfüllt und sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unwesentlich auswirkt. Across Systems wird reproduzierbare Fehler der Software nach ordnungsgemäßer Meldung und genauer Beschreibung des Fehlers durch den Kunden innerhalb angemessener Frist nach ihrer Wahl durch Nachbesserung oder durch Überlassung eines Patches, Updates oder Workarounds beseitigen. Die für die Fehlerbearbeitung geltenden Reaktionszeiten ergeben sich im Einzelnen aus dem SLA.

17.6. Der Support dient der Unterstützung des Kunden bei technischen Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software sowie der Meldung von Fehlern und Störungen. Der Support steht dem Kunden während der Servicezeiten von Across Systems zur Verfügung. Kein Bestandteil des Supports ist insbesondere die fachliche und organisatorische Beratung des Kunden beim Einsatz der Software.

§ 18 Zusatzleistungen

18.1. Nicht zum Leistungsumfang der Wartung gehören und daher nur nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung von Across Systems zu erbringen sind insbesondere folgende Leistungen:

- Installation von Updates der Software und daraus folgende Anpassungen, z.B. an Formularen und Reports;
- Wartungsleistungen bezogen auf die Software, wenn diese vom Kunden nicht vertragsgemäß, insbesondere unter Verstoß gegen die vereinbarten Einsatzbedingungen und Systemvoraussetzungen, genutzt wird;
- Leistungen vor Ort beim Kunden und Leistungen außerhalb der Servicezeiten von Across Systems;
- Analyse und Behebung nicht durch die Software verursachter Störungen und Fehler, z.B. aufgrund fehlerhafter Hardware oder IT-Infrastruktur des Kunden, fehlerhafter oder nicht kompatibler Drittsoftware oder Fremdsysteme, fehlerhafter, veralteter oder unvollständiger Daten, fehlerhafter Schnittstellen, vom Kunde geänderter Systemparameter oder Änderungen der Systemumgebung oder sonstiger Eingriffe des Kunden in die Software und/ oder Softwareumgebung;
- erforderliche Umstellungen und Anpassungen der Software an ein anderes Hardware- oder Betriebssystem oder an eine andere Datenbank oder Datenbankversion des Kunden oder nach einer Änderung von Drittsoftware;
- individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Software an neue Anforderungen des Kunden oder die Wartung solcher Bestandteile;
- Wartungsleistungen bezogen auf Testsysteme, Entwicklungssysteme, Entwicklungsumgebungen, SDKs u.Ä.;

- Umsetzung gesetzlicher Änderungen in der Software, soweit nicht von § 18.2 umfasst.

- 18.2. Ändern sich gesetzliche Vorschriften, die für den rechtskonformen Einsatz der Software innerhalb der Software umgesetzt werden müssen, stellt Across Systems entsprechende Anpassungen der Software innerhalb einer angemessenen Frist zur Verfügung, soweit ihr dies im Hinblick auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Gesetzessänderungen möglich und zumutbar ist. Eine gesonderte Vergütung fällt hierfür nicht an, soweit solche Änderungen nur den Standardfunktionsumfang der Software betreffen und dem Kunden im Rahmen eines allgemein verfügbaren Updates überlassen werden. Sind von der gesetzlichen Änderung individuelle Erweiterungen und Anpassungen des Kunden betroffen oder müssen gesetzliche Änderungen durch kundenspezifische Entwicklungen umgesetzt werden, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung.
- 18.3. Die nach diesem § 18 von der Wartung bzw. der pauschalen Wartungsgebühr nicht umfassten Leistungen werden, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, Across Systems nach Aufwand auf Basis der vereinbarten Tagessätze vergütet.

§ 19 Mitwirkung des Kunden

- 19.1. Der Kunde erbringt als wesentliche Vertragspflicht die vereinbarten und erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig. Eine Vergütung fällt hierfür nicht an.
- 19.2. Wartungsleistungen können seitens des Kunden nur von den durch ihn benannten Ansprechpartnern angefordert werden. Die Ansprechpartner des Kunden müssen Mitarbeiter sein, die sachkundig und in der Bedienung der Software geschult sind.
- 19.3. Soweit sich aus einer Fortentwicklung der Software geänderte Voraussetzungen an die Hardware oder Systemsoftware des Kunden ergeben, wird der Kunde seine Infrastruktur jeweils an die aktuellen Systemvoraussetzungen anpassen.
- 19.4. Der Kunde wird auftretende Fehler und Störungen unverzüglich und bei telefonischer Mitteilung nachträglich über das Ticketsystem unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und möglichen Ursachen melden. Der Kunde wird alle erforderlichen Unterlagen, Informationen und Beispieldaten zur Verfügung stellen, die Across Systems zur Fehlerdiagnose und Behandlung benötigt, sowie im Bedarfsfall Zugang zu seiner IT-Infrastruktur vor Ort gewähren. Der Kunde wird Across Systems auch im Übrigen bei der Analyse und Behebung von Fehlern in zumutbarem Umfang unterstützen, indem er z.B. Handlungsanweisungen von Across Systems zur Beseitigung oder Umgehung eines Fehlers befolgt.
- 19.4. Die Wartungsleistungen werden von Across Systems grundsätzlich mittels Fernzugriffs (remote) über das von Across Systems hierfür vorgesehene Standardverfahren erbracht. Der Kunde gewährt Across Systems während der Laufzeit des Wartungsvertrages in erforderlichem Umfang mittels Datenfernübertragung Zugriff auf seine Hard- und Software. Er wird die für den Remote-Zugriff erforderlichen technischen Voraussetzungen auf seiner Seite auf eigene Kosten schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten.
- 19.5. Der Kunde trifft im Rahmen seiner Schadensverhütungspflicht angemessene Notfallvorkehrungen (z.B. durch tägliche Datensicherungen, regelmäßige Überprüfung seiner IT-Systeme) und hat für den Fall eines Totalausfalls seiner IT-Systeme durch ein entsprechendes Notfallkonzept und Notfallpläne zumindest einen durchgehenden Notfallbetrieb jederzeit sicherzustellen. Mangels ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können die Mitarbeiter von Across Systems stets davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen, ausreichend gegen Verlust gesichert sind.
- 19.6. Gerät der Kunde mit der Erbringung seiner Mitwirkungsleistungen in Verzug, ruhen für die Dauer des Verzugs die Leistungspflichten von Across Systems, soweit Leistungen ohne die erforderliche Mitwirkung des Kunden nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden können. Die aus der unterbliebenen, verspäteten oder nicht ordnungsgemäßen Erfüllung von Mitwirkungspflichten resultierenden Mehraufwendungen von Across Systems werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Weitergehende Ansprüche von Across Systems bleiben hiervon unberührt.

§ 20 Mängel der Wartungsleistungen

- 20.1. Wenn Across Systems die Wartungsleistungen nicht vertragsgemäß erbringt, ist sie berechtigt und verpflichtet, diese – soweit technisch möglich – binnen angemessener Frist unentgeltlich nachzubessern, z.B. durch Überlassung eines Patches oder Workarounds.
- 20.2. Kommt Across Systems ihrer Pflicht zur Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach oder scheidet die Beseitigung eines Mangels einer Wartungsleistung endgültig, kann der Kunde nach Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist die Wartungsgebühr mindern oder die Wartungsleistungen fristlos aus wichtigem Grund kündigen. Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Wartungsleistungen führen, berechtigen nicht zu einer Kündigung. Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Schadensersatzansprüche aufgrund fehlerhafter Wartungsleistungen richten sich nach § 12.

20.3. Ansprüche wegen mangelhafter Wartungsleistungen verjähren entsprechend der jeweils auf die betroffene Wartungsleistung anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens innerhalb eines (1) Jahres ab Beendigung des Vertrages. Ausgenommen hiervon bleiben Ansprüche des Kunden aufgrund Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit von Across Systems.

§ 21 Vergütung und Zahlungsbedingungen

21.1. Höhe und Fälligkeit der laufenden Wartungsgebühr sowie die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem Angebot oder Einzelvertrag. Sind die Wartungsleistungen integraler Bestandteil der zeitlich begrenzten Überlassung von Software (Subscription), sind sie vom Kunden nicht gesondert zu vergüten; die Vergütung erfolgt insoweit über die einheitliche laufende Nutzungsgebühr, die für die Subscription vereinbart wird.

21.2. Für die Abrechnung zusätzlich vergütungspflichtiger Wartungsleistungen gelten die Regelungen zur Abrechnung von Dienstleistungen in § 8 entsprechend.

21.3. Die Wartungsgebühr erhöht sich automatisch mit Erhöhung des Lizenzwertes, also sobald der Kunde weitere Software bzw. Lizenzen hinzu erwirbt oder kundenspezifische Anpassungen oder Erweiterungen der Software beauftragt. Im Übrigen hat Across Systems das Recht, die Wartungsgebühr unter den Bedingungen des § 8.4 angemessen anzupassen.

§ 22 Vertragslaufzeit und Kündigung

22.1. Sofern die Wartungsleistungen integraler Bestandteil einer zeitlich begrenzten Überlassung von Software (Subscription) sind, gelten für Beginn, Laufzeit und Kündigungsrechte des entsprechenden Einzelvertrages ausschließlich der Bedingungen des § 14.

22.2. Der Wartungsvertrag tritt mit Bestätigung des Angebots durch den Kunden oder mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft und hat mangels abweichender Vereinbarung eine anfängliche verbindliche Laufzeit von drei (3) Jahren. Er verlängert sich danach jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird.

22.3. Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für Across Systems insbesondere dann, wenn sich der Kunde mit einem nicht unerheblichen Teil der fälligen Vergütung länger als vier (4) Wochen in Verzug befindet oder wenn er in sonstiger Weise gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und diesen Verstoß auch nach entsprechender Aufforderung nicht innerhalb der hierfür von Across Systems gesetzten Frist einstellt. Wird der Vertrag von Across Systems aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund außerordentlich gekündigt, behält Across Systems den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum Ablauf der aktuellen Vertragsperiode.

22.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Teilkündigung der Wartungsleistungen (als Teil einer Subscription oder für eine bestimmte Teilmenge der erworbenen Lizenzen) ist ausgeschlossen.

22.5. Kündigt der Kunde den Wartungsvertrag, hat er im Falle einer Reaktivierung bzw. eines Neuabschlusses des Wartungsvertrages, um auf den aktuellen Softwarestand zu kommen, die Wartungsgebühren nachzubezahlen, die er ohne Kündigung zu bezahlen gehabt hätte, zuzüglich einer angemessenen Reaktivierungsgebühr. Nachzahlung und Reaktivierungsgebühr sind sofort und ungekürzt zur Zahlung fällig.

C. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Hostingleistungen

§ 23 Erbringung von Hosting Leistungen

- 23.1. Erbringt Across Systems Hosting Leistungen gegenüber dem Kunden, gelten neben den Bedingungen des Teils A. der AGB auch die besonderen Bedingungen für die Erbringung von Hosting Leistungen in diesem Teil C. der AGB.
- 23.2. Art und Umfang der Hosting Leistungen sowie die Höhe der Vergütung werden im Angebot oder Einzelvertrag näher spezifiziert. Der vereinbarte Inhalt und die Verfügbarkeit der Hosting Leistungen sowie die vom Kunden zu schaffenden technischen Voraussetzungen für ihre Nutzung ergeben sich im Einzelnen aus dem Service Level Agreement (SLA), das als Anlage integraler Bestandteil des Angebots bzw. Einzelvertrags wird.

§ 24 Umfang und Inhalt der Leistungen

- 24.1. Gegenstand der Hosting Leistungen ist die zeitlich begrenzte Zurverfügungstellung von Hardware, Software und Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden für eigene geschäftliche Zwecke über eine Datenfernverbindung (Hosting) sowie die Erbringung damit verbundener weiterer Leistungen (Managed Services). Flankierend zu den Managed Services erbringt Across Systems gegenüber dem Kunden Supportleistungen, wie die Zurverfügungstellung einer Hotline und die Störungsbehebung.
- 24.2. Across Systems erbringt die vereinbarten Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik. Die Umsetzung gesetzlicher, behördlicher oder sonstiger regulatorischer Anforderungen sowie von technischen Anforderungen aus Standards und Normen sind nur dann und insoweit vom Leistungsumfang umfasst, als dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird.
- 24.3. Across Systems ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen durch einen externen Hosting Provider als Subunternehmer erbringen zu lassen. Die von Across Systems bzw. dem Hosting Provider genutzten Rechenzentren befinden ausschließlich innerhalb der EU.
- 24.4. Der Leistungsumfang und die technischen Leistungsmerkmale, wie z.B. die vereinbarte Verfügbarkeit, ergeben sich aus den Beschreibungen im Angebot sowie in den Anlagen zum Angebot, insbesondere in dem entsprechenden SLA. Die Auswahl der zur Erbringung der Hosting Leistungen eingesetzten Komponenten liegt im pflichtgemäßen Ermessen von Across Systems bzw. ihrer Subunternehmer. Das gleiche gilt für die Frage, ob diese Komponenten jeweils in der neuesten vom Hersteller zur Verfügung gestellten Version eingesetzt werden.
- 24.5. Zur Meldung von Störungen steht dem Kunden während der Servicezeiten ein Ticketsystem zur Verfügung. Hierüber wird der Kunde auftretende Störungen unverzüglich an Across Systems melden und so detailliert beschreiben, dass die Störung durch Across Systems reproduziert und nachvollzogen werden kann. Ordnungsgemäß gemeldete Störungen der Hosting Leistungen aus dem Verantwortungsbereich von Across Systems wird Across Systems in angemessener Frist beseitigen, sofern ihr dies technisch möglich und zumutbar ist; im Übrigen wird sie die Störung an den beauftragten Hosting Provider zur Behebung weiterleiten.
- 24.6. Die vereinbarten Leistungen können von Across Systems aufgrund von technischen Weiterentwicklungen oder gesetzlichen oder behördlichen Neuerungen modifiziert, insbesondere dem technologischen Fortschritt angepasst werden. Dies gilt allerdings nur insoweit, als der Vertragszweck durch solche Anpassungen nicht gefährdet wird und die Anpassungen dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände und seiner berechtigten Interessen zumutbar sind.

§ 25 Spezifische Bedingungen für das Hosting von Daten

- 25.1. Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit, auf dem ihm zur Verfügung gestellten Speicherplatz eigene Inhalte und Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Software zugreifen kann.
- 25.2. Soweit zum vereinbarten Leistungsumfang das Backup von Daten gehört, wird Across Systems die Daten des Kunden sichern, insbesondere durch den Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen gegen Datenverlust bei Serverabstürzen und zur Verhinderung des unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden. Across Systems wird im vereinbarten Turnus Backups und Sicherheitsprüfungen vornehmen. Across Systems treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten dagegen keine Verwahrungs- bzw. Archivierungspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 25.3. Der Kunde bleibt – vorbehaltlich der Across Systems gem. § 7.5 eingeräumten Rechte – Alleinberechtigter an seinen Daten und kann von Across Systems jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Across Systems besteht. Die Herausgabe der Daten

erfolgt nach Wahl von Across Systems durch elektronische Überlassung per Upload durch Across Systems oder per Download durch den Kunden.

- 25.4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen des Vertragsverhältnisses auf dem ihm zur Verfügung gestellten Speicherplatz personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Für den Umgang mit personenbezogenen Daten gelten im Übrigen die Regelungen in der zwischen den Vertragspartnern geschlossenen Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

§ 26 Verantwortung und Mitwirkung des Kunden

- 26.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen notwendigen technischen Mindestanforderungen an die vom ihm eingesetzte Infrastruktur sowie an seine Internetanbindung erfüllt sind.
- 26.2. Dem Kunden ist es nicht gestattet, mit anderen als den von Across Systems zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten oder hierfür freigegebenen technischen Mitteln und Tools auf die Software zuzugreifen. Zugangsdaten (Benutzernamen und Kennwörter) sind durch den Kunden vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren und dürfen unbefugten Dritten nicht zugänglich gemacht werden.
- 26.3. Der Kunde wird auf dem ihm zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, insbesondere keine gegen Gesetze oder behördliche Auflagen verstoßenden oder die Rechte Dritter verletzenden Inhalte oder Daten ablegen.
- 26.4. Die vom Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte und Daten können urheberrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt Across Systems daher das Recht ein, die von ihm abgelegten Inhalte und Daten zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu nutzen, insbesondere sie zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen und ggf. zu bearbeiten.

§ 27 Mängel der Hosting Leistungen

- 27.1. Im Falle von Mängeln der Hosting Leistungen gelten die Bedingungen des § 10 oben entsprechend.

§ 28 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 28.1. Höhe und Fälligkeit der jährlichen Hosting Gebühren sowie die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem Angebot oder Einzelvertrag.
- 28.2. Bei notwendigen Erweiterungen der Hardware- oder Softwareinfrastruktur (z.B. einer Aufstockung der vereinbarten Rechenleistung) informiert Across Systems den Kunden über die bevorstehende Änderung und passt die Höhe der laufenden Hosting Gebühren entsprechend an.
- 28.3. Across Systems ist im Übrigen berechtigt, die Höhe der Hosting Gebühren angemessen anzupassen, wenn und soweit sich die für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten in Folge unvorhersehbarer, von Across Systems nicht veranlasster und nicht zu beeinflussender Umstände, z.B. aufgrund gestiegener Rechenzentrumskosten, neuer technischer Entwicklungen (z.B. Erfordernis der Lizenzierung von Upgrades der Systemsoftware), neuer Sicherheitsbestimmungen oder neuer gesetzlicher Anforderungen, z.B. aus dem Datenschutzrecht, erhöhen. Im Übrigen hat Across Systems das Recht, die Hosting Gebühr unter den Bedingungen des § 8.4. angemessen anzupassen.

§ 29 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 29.1. Der Hosting Vertrag tritt mit Bestätigung des Angebots durch den Kunden oder mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft und hat mangels abweichender Vereinbarung eine anfängliche verbindliche Laufzeit von drei (3) Jahren. Er verlängert sich danach jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird.
- 29.2. Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für Across Systems insbesondere dann, wenn sich der Kunde mit einem nicht nur unerheblichen Teil der fälligen Vergütung länger als vier (4) Wochen in Verzug befindet oder wenn er in sonstiger Weise gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und diesen Verstoß auch nach entsprechender Aufforderung nicht innerhalb der hierfür von Across Systems gesetzten Frist einstellt. Wird der Vertrag von Across Systems aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund außerordentlich gekündigt, behält Across Systems den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum Ablauf der aktuellen Vertragsperiode.
- 29.3. Nach ihrer Wahl kann Across Systems bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Zugang des Kunden nach vorheriger Mahnung unter Fristsetzung zur Beseitigung des wichtigen Grundes und Androhung der ansonsten erfolgenden Sperrung

zunächst vorübergehend sperren. Weitergehende Rechte von Across Systems (insbesondere der Anspruch auf Zahlung der vereinbarten Gebühren und das Recht zu einer außerordentlichen Kündigung) bleiben hiervon unberührt.

- 29.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Teilkündigung der Hosting Leistungen ist ausgeschlossen.
- 29.5. Across Systems ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden über den genannten Zeitraum hinaus zu speichern, zu archivieren und/ oder für den Zugriff durch den Kunden vorzuhalten. Across Systems wird die Daten des Kunden einen (1) Monat nach Beendigung des Vertrages unwiederbringlich löschen, sofern dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Across Systems wird den Kunden bereits bei Vertragsbeendigung auf die bevorstehende Löschung seiner Daten hinweisen und den Kunden auf entsprechende Anforderung bei der Migration seiner Daten in angemessenem Umfang gegen aufwandsbezogene Vergütung unterstützen.

Service Level Agreement Hosting Leistungen

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (im Folgenden „SLA“) bildet neben dem Hosting Vertrag (im Folgenden einheitlich „Vertrag“) die ergänzende Grundlage für die Leistungserbringung durch Across Systems im Bereich der Hosting Leistungen.

Das SLA konkretisiert die Leistungspflichten von Across Systems, etwaige Mängelhaftungsansprüche des Kunden bleiben in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

Wartungs- und Supportleistungen bezogen auf die Software von Across Systems oder bezogen auf Drittsoftware werden durch dieses SLA nicht geregelt.

2. Begriffsbestimmungen

Das **System** umfasst die gehostete Software von Across Systems sowie die im Angebot beschriebenen, von Across Systems zur Leistungserbringung eingesetzten Infrastruktur-Komponenten (Hardware, Software, Netzwerk) und Storage- / Rechnerkapazitäten.

Die **Hosting Leistungen** umfassen neben der Speicherung und dem Betrieb der Software von Across Systems sowie der Speicherung der Kundendaten die unter Ziff. 3 in diesem SLA sowie die im Angebot näher beschriebenen Managed Services Leistungen.

Eine **Störung** liegt vor, wenn der Zugriff auf das System nicht möglich ist oder das System auf Eingaben nur stark zeitverzögert reagiert.

Ausfallzeit ist die Gesamtheit aller Zeiten innerhalb der Regelbetriebszeit eines Kalendermonats, in denen die Systemverfügbarkeit im Sinne von Ziff. 5 aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von Across Systems liegen, nicht gegeben ist.

Regelbetriebszeit ist Montag bis Sonntag von 00.00 Uhr bis 23:59 Uhr (24 x 7).

Betreute Betriebszeit ist Montag bis Freitag 07:00 -18:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie dem 24. und 31. Dezember eines Jahres.

3. Beschreibung der Hosting Leistungen

Das von Across Systems genutzte Rechenzentrum befindet sich innerhalb der EU und weist folgende wesentlichen Merkmale auf und verfügt über folgende Zertifizierungen ISO 27001

Thema	Beschreibung
Alarmanlage,Sicherheitsdienst	Die Rechenzentrumsräumlichkeiten unterliegen einer gesonderten Zugangskontrolle und werden außerhalb der betreuten Betriebszeit durch einen externen Sicherheitsdienst überwacht.
Brandschutz,Brandmelde- und Feuerlöschanlage	Die Rechenzentren verfügen über eine Brandfrühsterkennung, eine Brandmeldeanlage und eine Feuerlöschanlage.
Klimatisierung	Die Rechenzentrumsräumlichkeiten werden über eine redundante Klimatisierung konstant auf der optimalen Betriebstemperatur gehalten.
Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)	Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung gewährleistet neben dem Abfangen von Netzschwankungen auch eine ausreichende Autonomiezeit.

Netzwerk	Bereitstellung, Wartung und Erneuerung der zentralen Hosting Netzwerk-Infrastruktur
Storage	Bereitstellung, Wartung und Erneuerung der zentralen Hosting Storage-Infrastruktur
Server	Bereitstellung, Wartung und Erneuerung der zentralen Hosting Server-Infrastruktur
Virtualisierung	Bereitstellung, Wartung und Erneuerung der zentralen Hosting Virtualisierung-Infrastruktur
Monitoring	Zentrales Monitoring aller für den Hosting Betrieb notwendigen Komponenten.



ZERTIFIKAT



Hiermit wird bescheinigt, dass



abilis GmbH IT-Services & Consulting
 Lorenzstraße 8
 76297 Stutensee
 Deutschland

ein **Informationssicherheits-Managementsystem** eingeführt hat und anwendet.

Geltungsbereich:
 IT-Services & SAP Hosting (Basis Operations, Applications, Infrastructure, Helpdesk)

Erklärung zur Anwendbarkeit: ABILIS-15-0004 V:55 vom 16.09.2021

Durch ein Audit, dokumentiert in einem Bericht, wurde der Nachweis erbracht, dass das Managementsystem die Forderungen des folgenden Regelwerks erfüllt:

DIN EN ISO / IEC 27001 : 2017
 Äquivalent zu ISO / IEC 27001 : 2013

Zertifikat-Registrier-Nr. 500225 ISMS17
 Gültig ab 2021-10-19
 Gültig bis 2024-10-18
 Zertifizierungsdatum 2021-10-11




DQS GmbH

Markus Bleher
 Markus Bleher
 Geschäftsführer

Hkkreditierte Stelle: DQS GmbH, August-Scharn-Strasse 21, 60433 Frankfurt am Main
 Administrative Stelle: DQS BIT GmbH, Gartenäckerstraße 13, 68625 Bad Wörzshofen

Für Fragen im Zusammenhang mit den Hosting Leistungen von Across Systems steht dem Kunden während der betreuten Betriebszeit das Ticketsystem zur Verfügung. Die Adresse lautet helpdesk.across.net.

Der Kunde benennt gegenüber Across Systems zuständige Ansprechpartner, die über die erforderliche Qualifikation verfügen müssen. Die benannten Ansprechpartner werden die Störungsbeseitigung unterstützen und für Rückfragen zur Verfügung stehen.

Der Kunde wird die von Across Systems bekannt gegebenen technischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine reibungslose Nutzung des Systems sowie die von Across Systems definierten Anforderungen an die Gestaltung an und den Umgang mit Passwörtern einhalten. Diese können werden der Vertragslaufzeit Änderungen unterliegen.

Across Systems GmbH
 Im Stoeckmaedle 13
 76307 Karlsbad
 Germany

Tel. +49 7248 925 425
 Fax +49 7248 925 444
 Mail info@across.net
 Web www.across.net

Geschäftsführer:
 Dr. Anikar Haseloff
 Registriergesellschaft
 Mannheim HRB 362882

Volksbank Kraichgau eG
 IBAN: DE72 6729 2200 0013 2318 00
 BIC: GENODE61WIE
 Umsatzsteuer-Id.-Nr.: DE 814 502 716

4. Systemverfügbarkeit

Across Systems gewährleistet während der Regelbetriebszeit eine Systemverfügbarkeit (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Daten) am Übergabepunkt (d.h. am Router Ausgang des von Across Systems beauftragten Rechenzentrums) von 95% im Kalenderjahresmittel.

Die Systemverfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Regelbetriebszeit}} \times 100$$

Nichtverfügbarkeit („Ausfallzeit“) ist anzunehmen, wenn das System aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von Across Systems liegen, dem Kunden nicht zur Verfügung steht. Eine SLA-relevante Ausfallzeit ist insbesondere dann nicht anzunehmen (d.h. nicht als Ausfallzeiten zu werten) sind Zeiten der Nichtverfügbarkeit, soweit diese insbesondere auf den folgenden Umständen beruhen:

- Fehlbedienung oder vertragswidrige Nutzung des Kunden;
 - vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderungen am System;
 - geplante und angekündigte Wartungsarbeiten (z.B. zum Aufspielen von Updates);
 - technische Probleme außerhalb des Einflussbereichs von Across Systems (z.B. bei der Datenübertragung außerhalb des Rechenzentrums und des Datennetzes von Across Systems);
 - unvermeidbare und/oder unvorhersehbare Ausfälle auf Seiten des Rechenzentrums / Hosting Providers;
 - Viren- oder Hackerangriffen, wenn und soweit Across Systems dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen getroffen hat;
 - höhere Gewalt.
- a. Across Systems wird dem Kunden geplante Wartungsarbeiten mit angemessener Vorlaufzeit von mindestens 10 Werktagen per E-Mail ankündigen; bei unvorhergesehen auftretenden Notfallwartungen (z.B. wichtiger Sicherheitspatch) kann diese Frist unterschritten werden. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungsarbeiten 10 Stunden im Monat nicht überschreiten. Across Systems wird Wartungsarbeiten soweit möglich und zumutbar in üblicherweise lastarmen Zeiten, z.B. abends oder am Wochenende, durchführen.
 - b. Soweit es nicht zu einem vollständigen Systemausfall oder einer Einschränkung der Systemverfügbarkeit kommt, die in ihren Auswirkungen einem vollständigen Systemausfall gleichkommt, gilt das System als eingeschränkt verfügbar. In einem solchen Fall wird sich Across Systems bemühen, die vollständige Systemverfügbarkeit so zeitnah wie möglich wiederherzustellen.
 - c. Insbesondere bei von außen auftretenden Gefahren (z.B. Hacker-Angriffe) kann Across Systems den Zugang des Kunden zum System zeitweise beschränken, sofern die Sicherheit des Betriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software und/ oder der gespeicherten Kundendaten dies erfordern. Across Systems wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden angemessen Rücksicht nehmen, den Kunden über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich unterrichten und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung so schnell wie möglich wieder aufzuheben.
 - d. Nach einem Totalausfall des Rechenzentrums wird Across Systems dem Kunden das System spätestens innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen wieder betriebsbereit zur Nutzung zur Verfügung stellen (RTO, Recovery Time Objective).

Service Level Agreement (SLA) für Wartungs- und Supportleistungen

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (im Folgenden „SLA“) bildet neben dem Lizenzvertrag (Subscription) oder dem Wartungsvertrag (im Folgenden einheitlich „Vertrag“) die ergänzende Grundlage für die Leistungserbringung durch Across Systems im Bereich der Wartungs- und Supportleistungen.

Nutzt der Kunde die Software von Across Systems im Rahmen einer Subscription, bilden die Wartungsleistungen einen integralen Bestandteil dieser Subscription.

Das SLA konkretisiert die Leistungspflichten von Across Systems, etwaige Mängelhaftungsansprüche des Kunden bleiben in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt. Ob Across Systems für kostenfrei überlassene Software Wartungs- und Supportleistungen erbringt, steht in ihrem freien Ermessen.

2. Begriffsbestimmungen

Software umfasst die gesamte Installation der Across Systems Software und sämtliche Lizenzen des Kunden; die Beschränkung der Wartung auf einzelne Programme, Module oder Lizenzen innerhalb einer Installation ist nicht möglich.

Ein Fehler liegt vor, wenn die Software nicht verfügbar oder fehlerhaft ist oder stark zeitverzögert reagiert. Die einzelnen Störungsarten und -klassen sind in der Tabelle unter Ziff. 4 definiert und beschrieben.

Servicezeiten sind grundsätzlich Montag bis Freitag 08:00 -17:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg, sowie der 24. und 31. Dezember eines Jahres. Für das Supportpaket Advanced gelten verlängerte Servicezeiten. Wartungs- und Supportleistungen erbringt Across Systems ausschließlich während der Servicezeiten.

Wartungs- und Supportleistungen im Sinne dieses SLA sind nur solche Leistungen von Across Systems, die sich auf die eigene Software von Across Systems beziehen und die nicht in Erfüllung der gesetzlichen Mängelgewährleistung erbracht werden. Der Leistungsumfang ergibt sich im Einzelnen aus dem Angebot bzw. Einzelvertrag, den AGB von Across Systems sowie diesem SLA.

3. Beschreibung der Wartungs- und Supportleistungen

- a. Die Supportleistungen sind grundsätzlich über das von Across Systems zur Verfügung gestellte Ticketsystem abzurufen. Bei Störungen der Klasse 1 (Systemstillstände) steht dem Kunden nach Erstellung des Tickets zusätzlich der telefonische Support für Rückfragen zur Verfügung (unter der Nummer +49 (0)7248 925 423).
- b. Supporttickets müssen alle wesentlichen Informationen enthalten, die notwendig sind, damit Across Systems die Störung reproduzieren oder nachvollziehen und mit der Bearbeitung beginnen kann. Dazu gehören eine genaue Beschreibung der Störung und ihrer Symptome, ggf. mit Übermittlung der entsprechenden systemseitigen Fehlermeldung, eine Beschreibung der Prozessschritte, die zu der Störung geführt haben, ggf. vorausgehende Veränderungen an der Konfiguration der Software durch den Kunden, eine Beschreibung eigener Lösungsversuche sowie sonstige zweckdienliche Informationen, die Across Systems beim Kunden anfragt. Die unten aufgeführten Reaktionszeiten beginnen nicht vor Zurverfügungstellung dieser Informationen in dem entsprechenden Supportticket.
- c. Der genaue Umfang der Supportleistungen, insbesondere die Reaktionszeiten, sind abhängig von dem vom Kunden gewählten Supportpaket (Basic oder Advanced, vgl. Auswahl im Angebot bzw. Einzelvertrag). Aus der tabellarischen Übersicht der Supportpakete unter Ziff. 4 ergibt sich der genaue Leistungsumfang je Supportpaket.
- d. Der Kunde benennt gegenüber Across Systems zuständige Ansprechpartner, die zum Abruf von Wartungs- und Supportleistungen berechtigt sind und die über die erforderliche Qualifikation verfügen müssen. Die benannten Ansprechpartner werden die Störungsbeseitigung unterstützen und für Rückfragen zur Verfügung stehen. Across Systems behält sich das Recht vor, Wartungs- und Supportleistungen nur gegenüber den vom Kunden benannten Ansprechpartnern zu erbringen.
- e. Sofern es sich um Supportfragen handelt, die der Kunde durch bereits zur Verfügung stehende Dokumente bzw. Informationen selbst lösen kann (z.B. sich wiederholende identische Fehlbedienungen der Software), behält sich Across

Across Systems GmbH
Im Stoeckmaedle 13
76307 Karlsbad
Germany

Tel. +49 7248 925 425
Fax +49 7248 925 444
Mail info@across.net
Web www.across.net

Geschäftsführer:
Dr. Anikar Haseloff
Registriergericht
Mannheim HRB 362882

Volksbank Kraichgau eG
IBAN: DE72 6729 2200 0013 2318 00
BIC: GENODE61WIE
Umsatzsteuer-Id.-Nr.: DE 814 502 716

Systems vor, lediglich auf diese bereits zur Verfügung stehenden Dokumente bzw. Informationen zu verweisen und keine darüberhinausgehenden Leistungen zu erbringen bzw. solche Leistungen nur gegen zusätzliches Entgelt zu erbringen.

4. Störungsmanagement / Reaktionszeiten

- a. Across Systems beseitigt Störungen an der Software im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtliche für die Entstörung notwendigen und ihm zumutbaren Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und vollständig erbringt.
- b. Die Fehlerklassen ergeben sich aus der folgenden Tabelle:

Klasse	Fehler	Beispiele
1	Systemstillstand	<ul style="list-style-type: none"> • Across-Server startet nicht / ist nicht erreichbar • Arbeiten mit der Software ist nicht möglich • dringend benötigte Dokumente können nicht ausgecheckt werden
2	Nutzung der Software stark beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten mit der Software ist nur mit starken Einschränkungen möglich • Wesentliche Teile der Software sind nicht verfügbar • mehrere Clients können nicht arbeiten
3	Nutzung der Software beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten mit Einschränkungen möglich • spürbare Performanz-Probleme • einzelne Anwender können nicht arbeiten • Einzelfunktionen arbeiten nicht ordnungsgemäß
4	Nutzung der Software leicht beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten mit der Software ist möglich, bestimmte Funktionen können aber nicht genutzt werden • Performanz ist nicht ideal • bestimmte Funktionen funktionieren nicht ordnungsgemäß (z. B. nach Installation eines Updates) • einzelner Anwender kann nicht arbeiten
5	Keine Beeinträchtigung der Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> • Produkt-Support • generelle Fragen zu Across • generelle Fragen zu Across-Komponenten

c. Der Leistungsumfang je Supportpaket, insbesondere die Reaktionszeiten, ergeben sich aus der folgenden Tabelle:

	Basic	Advanced
Servicezeiten	Mo. – Fr. 08:00 – 17:00 Uhr	Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr
Feiertage (nicht an Wochenenden)	nein	nur bei Störungen der Klasse 1 und 2
Zugang User (Ansprechpartner) zum Ticketsystem	5	5
Support für Testsystem	-	ja
Fehlerklasse	Reaktionszeiten	Reaktionszeiten
1	6h	2h
2	12h	2h
3	24h	8h
4	36h	24h
5	72h	40h

- d. Die Parteien werden Fehler einvernehmlich einer der beschriebenen Klassen zuordnen. Der Kunde nimmt im Rahmen der Ticketerstellung im Ticket System eine erste Zuordnung der Fehlerklasse vor. Across Systems behält sich eine Korrektur der Fehlerklasse nach erster Analyse des Tickets vor. Für den Fall, dass die Parteien sich nicht auf eine Fehlerklasse einigen können, erfolgt die verbindliche Klassifizierung durch Across Systems unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
- e. Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Fehlern wird der Zeitraum vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Fehlermeldung durch den Kunden bis zum Beginn der Bearbeitung durch Across Systems verstanden. Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der Servicezeiten. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.
- f. Zeiträume, in denen Across Systems aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Serviceleistungen gehindert ist und/ oder in denen Across Systems auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen oder auf durch den Kunden zu treffende Entscheidungen wartet, bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.
- g. Ein Anspruch auf Beseitigung ein Fehler innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung von Reaktionszeiten nicht. Ansprüche des Kunden aufgrund der vertraglichen Mängelhaftung und/ oder aufgrund einer durch die Fehler gleichzeitig verursachten Nichtverfügbarkeit des Systems bleiben unberührt.
