

Allgemeine Technische Bedingungen

A) Technische Bedingungen für Softwareverkauf

Der Auftraggeber erwirbt die Software von der atlan-tec Systems GmbH (im folgenden AT genannt) unter der Prämisse, dass er mit allen Funktionen der aktuellen Softwareversion gemäß der Beschreibung im aktuellen Handbuch einverstanden ist. Das Handbuch der gekauften Software ist beim Auftraggeber bekannt und ist Bestandteil des Kaufvertrages. Als Mangel oder Fehler gelten lediglich Abweichungen des tatsächlichen Verhaltens der Software von den Beschreibungen des Handbuches, welche immer auf einer vergleichbaren Systemumgebung (Betriebssystem) reproduzierbar sein muss. Einmalig oder sporadisch aufgetretene Fehler sind kein Mangel an der Software, da diese nicht behebbar sind. Vom Auftraggeber als Fehler oder Mangel empfundene Eigenschaften der Software sind dann keine Fehler oder Mängel, wenn im Handbuch diese Eigenschaften nicht explizit von den tatsächlichen Eigenschaften der Software abweichen. Mündliche Nebenabsprachen jeglicher Art, welche über diese Vereinbarung hinausgehen, gelten als nicht getroffen. Es gilt insbesondere auch nicht als vereinbart, dass die Software alle möglichen Fehleingaben und Fehler in Quelldateien abfängt, erkennt und danach störungsfrei weiter arbeitet.

Vorstellungen des Auftraggebers, wie sich die Software verhalten sollte, wie die Oberfläche aussehen und wie diese funktionieren sollte, sind sehr willkommene Anregungen für AT, welche der ständigen Verbesserung der Software dienen. Einen Anspruch auf die Umsetzung der Anregungen hat der Auftraggeber jedoch nicht, da Verbesserungsvorschläge keine Beschreibungen eines Mangels darstellen. Verbesserungen der Funktionen an der Software sind immer an neue Versionen gebunden und werden nur im Rahmen eines kostenpflichtigen Updates oder eines Updatevertrages zugänglich gemacht

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass er im Falle einer mutmaßlichen Reklamation zunächst genau testet, ob ein Fehler immer wieder unter gleichen Umständen auch auf anderen Rechnern auftritt und diesen Fehler dann in Schriftform (Mail an hotline@atlan-tec.com) genau beschreibt. Dabei legt er die Daten und Modelle bei, mit welchen dieser Fehler aufgetreten ist. Die Beschreibung muss so eindeutig sein, dass die Entwickler des Auftragnehmers in der Lage sind, den Fehler zu reproduzieren. Der Auftragnehmer hat nach Eingang der Daten mindestens 14 Werkzeuge Zeit, den Mangel zu beheben, sofern der Kauf der Software nicht länger als 1 Jahr zurückliegt.

Grundsätzlich kann ein Mangel an der Software nur dann festgestellt werden, wenn der genutzte Rechner absolut fehlerfrei konfiguriert wurde und eine Betriebssystemumgebung genutzt wird, welche im Handbuch der Software als zugelassene Umgebung definiert ist, welche zudem in exakt der gleichen Form auch zum Zeitpunkt des Zustandekommens des Kaufvertrages öffentlich verfügbar war und wenn diese Umgebung vom Anbieter des Betriebssystems auch zum Zeitpunkt der Reklamation unterstützt wird. Als Voraussetzung für die Feststellung eines Mangels gilt das Aufspielen eines aktuellen Servicepacks des Betriebssystems unmittelbar nach Installation der fraglichen Software. Als Veränderung einer Betriebssystemumgebung, welche den Anspruch auf Fehlerbereinigung ausschließt, gilt v.a. ein "stilles Update" durch Austausch wichtiger Systemdateien im Rahmen von Installationen dritter Softwarepakete ohne anschließende Bereinigung mit den aktuellen Servicepacks des Betriebssystemherstellers. Besteht für ein Betriebssystem seitens des Herstellers dieses Betriebssystems keine Unterstützung mehr, unterstützt AT ab dem offiziellen Ende der

Unterstützung dieser Umgebung keine kostenfreien Fehlerbereinigungen innerhalb dieser Systemumgebung mehr.

Bei Windows-Rechnern muss als Voraussetzung einer berechtigten Reklamation daher die Windows-Version zum Zeitpunkt des Kaufes länger als 3 Monate öffentlich verfügbar gewesen sein, die Systemsteuerung darf keine Warnungen oder Fehler anzeigen, die Windows-Version muss zum Zeitpunkt der Reklamation noch als "unterstützt" gelten und das aktuelle Service-Pack muss als letzte Installation vor der Neuinstallation der bemängelten Software installiert worden sein.

Wird ein Mangel an der Software festgestellt, besteht seitens des Auftraggebers der Anspruch der Fehlerbereinigung innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der fraglichen Daten, Fehlerbeschreibungen und Modelle. Nach dem Versuch der Fehlerbereinigung wird die fehlerfreie Version an den Auftraggeber per Post geschickt. Jeglicher weitergehende Anspruch wird vom Auftraggeber gegenüber AT verneint. Weder besteht der Anspruch auf einen kostenfreien Vor-Ort-Besuch durch Mitarbeiter AT's noch besteht der Anspruch auf Beratung im Umfeld des Fehlers. Der Auftraggeber verneint zudem jegliche weitergehende Ansprüche, wie z.B. Schadensersatz für Schäden, die durch die Fehlfunktion der Software entstanden sind.

B) Technische Bedingungen für Systeme

Der Auftraggeber erwirbt nur dann das Recht auf Systemsupport, wenn ein komplexes System aus Software und Dienstleistungen von ihm bei AT erworben wurde. Basis der Funktionalität ist dabei ein Lastenheft, ein Pflichtenheft oder/und das Angebot. Es gelten nur die Funktionen für das System als vereinbart, die genau für dieses System auch explizit erwähnt und hinreichend genau im Lastenheft oder Pflichtenheft oder Angebot beschrieben worden sind. Vom Auftraggeber als Fehler oder Mangel empfundene Eigenschaften des Systems sind dann keine Fehler oder Mängel, wenn im Lastenheft oder Pflichtenheft oder im Angebot diese Eigenschaften nicht explizit von den tatsächlichen Eigenschaften des Systems abweichen. Mündliche Nebenabsprachen jeglicher Art, welche über diese Vereinbarung hinausgehen, gelten als nicht getroffen. Für Software gelten zudem die "Technischen Bedingungen für den Softwareverkauf". Es gilt nicht als vereinbart, dass das System alle möglichen Fehleingaben und alle Veränderungen der Systemumgebung abfängt, erkennt und danach störungsfrei weiter arbeitet. Die exakten Bedingungen bei der Inbetriebnahme des Systems gelten als vereinbart. Ändern sich Umgebungsbedingungen, Konfigurationen oder Schnittstellen auf eine Art und Weise, wie sie nicht vorher genau im Lastenheft, im Pflichtenheft oder im Angebot vereinbart ist und es kommt im kausalen Zusammenhang damit zu Störungen der Systemfunktion, so ist diese nicht durch AT zu vertreten.

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass er im Falle einer mutmaßlichen Reklamation zunächst genau testet, ob ein Fehler immer wieder unter gleichen Umständen und diesen Fehler dann in Schriftform (Mail an hotline@atlan-tec.com) genau beschreibt. Dabei legt er die Daten und Modelle bei, mit welchen dieser Fehler aufgetreten ist. Die Beschreibung muss so eindeutig sein, dass die Entwickler des Auftragnehmers in der Lage sind, den Fehler zu reproduzieren. Der Auftragnehmer hat nach Eingang der Daten mindestens 14 Werktage Zeit, den Mangel zu beheben, sofern der Kauf des Systems nicht länger als 1 Jahr zurückliegt.

Nach dem Versuch der Fehlerbereinigung wird die fehlerfreie Version an den Auftraggeber per Post geschickt. Jeglicher weitergehende Anspruch wird vom Auftraggeber gegenüber AT verneint. Weder besteht der Anspruch auf einen kostenfreien Vor-Ort-Besuch durch Mitarbeiter AT's noch besteht der Anspruch auf kostenfreie Beratung im Umfeld des Fehlers. Der Auftraggeber verneint zudem jegliche weitergehenden Ansprüche, wie z.B. Schadensersatz für Schäden, die durch die Fehlfunktion des Systems entstanden sind.

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