

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der  
rit edv-consulting GmbH**

<b>A.</b>	<b>ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN</b> .....	<b>3</b>
A.1	Gültigkeit und Vertragsumfang .....	3
A.2	Preise, Steuern und Gebühren .....	4
A.3	Wertsicherung und Preiserhöhungen .....	5
A.4	Liefertermine und Teillieferungen .....	5
A.5	Zahlung .....	5
A.6	Urheberrecht und Nutzung .....	5
A.7	Lizenzaudit und Nachlizenzierung von Standard-Software.....	6
A.8	Rücktritts- und Kündigungsrecht.....	6
A.9	Gewährleistung, Wartung, Änderungen .....	7
A.10	Rügepflicht .....	8
A.11	Eigentumsvorbehalt.....	8
A.12	Vertragsdauer.....	8
A.13	Haftung .....	9
A.14	Geltung von Fremd-AGB .....	9
A.15	Vollständigkeit und Schriftform .....	9
A.16	Freistellungsanspruch .....	9
A.17	Loyalität .....	9
A.18	Geheimhaltung .....	9
A.19	Rechtsnachfolge.....	10
A.20	Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort; Vertragssprache.....	10
A.21	Salvatorische Klausel .....	10
<b>B.</b>	<b>ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SOFTWAREKAUF</b> .....	<b>11</b>
B.1	Vertragliche Grundlagen .....	11
B.2	Lizenserwerb gegen Einmalzahlung (Softwarekauf) .....	11
B.3	Übertragung von Rechten an der Vertragssoftware und Dokumentation.....	12
<b>C.</b>	<b>SOFTWARE AS A SERVICE – SAAS</b> .....	<b>14</b>
C.1	Vertragliche Grundlagen .....	14
C.2	Lizenserwerb gegen laufende Zahlung (Software as a Service).....	14
C.3	Zahlung .....	15
C.4	Pflichten des AG nach Beendigung des Software as a Service-Vertrages.....	16
<b>D.</b>	<b>ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SOFTWARE-WARTUNG</b> .....	<b>17</b>
D.1	Vertragliche Grundlagen .....	17
D.2	Software-Wartung.....	17
D.3	Ausgeschlossene Leistungen.....	17

D.4	Preise für Software-Wartung .....	18
D.5	Nutzungsrechte .....	19
D.6	Mitwirkungspflicht des Kunden .....	20
E.	ESKALATIONSPOLITIK.....	21
E.1	Eskalationsstufen .....	21
E.2	Terminologie.....	21
E.3	rit Support Prioritäts-/Reaktions-Matrix .....	23

## **A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

### **A.1 Gültigkeit und Vertragsumfang**

A.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“ genannt) gelten für alle Lieferungen und Leistungen (auch auf Grund von Folgeaufträgen) von rit edv-consulting GmbH (im Folgenden kurz „rit“ genannt), soweit nicht schriftlich Abweichendes vereinbart wird. Geschäftsbedingungen, welcher Art auch immer, die mit diesen AGB in Widerspruch stehen, gelten nur insoweit als wirksam, als sie von rit schriftlich bestätigt wurden.

A.1.2 Angebote von rit sind verbindlich, sofern nicht ausdrücklich die Unverbindlichkeit des Angebots aus dem Angebot hervorgeht. Die Angebotsbindefrist beträgt 30 Tage, sofern im Angebot nichts Abweichendes angegeben ist.

A.1.3 Sollten Bestellungen von einem Angebot abweichen, werden die Abweichungen nur dann verbindlich, wenn sie von rit schriftlich bestätigt worden sind.

A.1.4 Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Software erfolgt auf Grundlage der vom Auftraggeber (kurz: „AG“ genannt) zur Verfügung gestellten Informationen. rit ist berechtigt, die vom AG zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel ohne weitere Überprüfung oder Rückfrage für richtig und vollständig zu halten und diese als bindend anzusehen. Der AG hat praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten zeitgerecht und in ausreichendem Ausmaß, in der Normalarbeitszeit von rit auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen. Wird vom AG bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim AG.

A.1.5 Grundlage für die Erstellung von Individualsoftware ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die rit kostenpflichtig aufgrund der ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber rit zur Verfügung gestellt hat. Die von rit erstellte Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Spätere Änderungswünsche können nur gegen Termin- und Preisanpassungen erfolgen.

A.1.6 Individuell erstellte Software bzw. Softwareadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Softwarepaket einer Abnahme durch den AG, spätestens vier Wochen nach Lieferung durch rit. Diese wird in einem Protokoll vom AG bestätigt. Lässt der AG diesen Zeitraum verstreichen, gilt die Leistung als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den AG gilt die Leistung jedenfalls als abgenommen. Behauptete Mängel sind vom AG ausreichend dokumentiert rit schriftlich zu melden. Bei unspezifischen Mängelmeldungen ist rit nicht zur Mängelbehebung verpflichtet. Liegen wesentliche Mängel vor, dies sind nur solche, bei denen der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme durchzuführen. Der AG ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

A.1.7 Bei Bestellung von Standard-Software oder anderen Standard-Produkten Dritter bestätigt der AG mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Software und anerkennt verbindlich die Nutzungsbedingungen für Vertragssoftware.

A.1.8 Stellt sich bei Leistungserbringung heraus, dass die Ausführung des Auftrages aus vom AG zu vertretenden Gründen nicht erfolgen kann, ist rit verpflichtet, dies dem AG sofort anzuzeigen. Diesfalls hat der AG die Leistungsbeschreibung so zu ändern, dass die Auftragsdurchführung möglich wird. rit hat Anspruch auf sämtliche damit einhergehenden Mehrkosten. Schafft der AG die Voraussetzungen für eine Auftragsdurchführung nicht, kann rit vom Vertrag zurücktreten und hat Anspruch auf vollständige Vergütung aller bis zum Vertragsrücktritt erbrachten Leistungen. Für die nicht erbrachten Leistungen gilt § 1168 Abs 1 ABGB. In beiden Fällen sind Spesen sowie allfällige Abbaukosten vom AG zu ersetzen.

A.1.9 Sämtliche in Verträgen vereinbarte Rückruf-, Reaktions- und Einsatzzeiten beziehen sich auf übliche Verhältnisse. Wird die Leistung durch höhere Gewalt, verspätete oder nicht erfolgte Lieferung von Komponenten oder sonstiger, für den Einsatz erforderlicher Hilfsmittel, unüblich viele Anforderungen von Kunden oder ähnliche Umstände verzögert, erschwert, teilweise oder ganz verhindert, kann rit die Leistungen in angemessener Frist erbringen und sind Schadenersatz oder sonstige Ansprüche des AG gegen rit ausgeschlossen.

A.1.10 Die Überlassung von Software durch rit erfolgt mittels Download-Links. Mit erstmaliger Zurverfügungstellung des Download-Links durch rit gilt der Vertrag als durch rit erfüllt. Erfolgt ein Versand von Software-trägern, Dokumentationen oder Leistungsbeschreibungen, trägt der AG die Kosten und Gefahr. Mit Übergabe an das Transportunternehmen gilt der Vertrag durch rit als erfüllt. Ein versicherter Versand ist vom AG gesondert zu beauftragen und wird gesondert verrechnet, ebenso wie vom AG gewünschte Softwareschulungen, -erklärungen und Anwenderdokumentationen.

## A.2 Preise, Steuern und Gebühren

A.2.1 Wenn im Angebot nicht anders angegeben, verstehen sich alle Preise in Euro zuzüglich Umsatzsteuer und bei Versendungskäufen ab Firmensitz zuzüglich Versand- und ggf. Versicherungsgebühren.

A.2.2 Bei Standardsoftware gelten die am Tag der zur Verfügungstellung des Download-Links oder der Absendung durch rit gültigen Listenpreise bzw. die im Angebot angeführten Preise. Bei Dienstleistungen (Organisationsberatung, Softwareentwicklung, Schulung, Umstellungsunterstützung, telefonischer Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zum aktuell gültigen Listenpreis bzw. den im Angebot angeführten Preisen (bzw. Stundensätzen) nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. Die angebotenen Preise gelten im Kalenderjahr des Angebots als verbindlich. Geht die vertragliche Leistungsfrist über den Jahreswechsel hinaus oder wird die Leistung für einen darüber hinaus gehenden Zeitraum abgerufen, werden die angebotenen Preise gemäß der Wertsicherungsklausel in Punkt A.3.1 angepasst.

A.2.3 Sofern einzelvertraglich nicht abweichend geregelt, sind vom AG laufend zu leistende Entgelte, insbesondere Lizenzentgelte monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Monats entsprechend den jeweils gültigen Listenpreisen zu leisten.

A.2.4 Auf Wunsch des AG vorgenommene Anpassungen oder Änderungen von Softwareprodukten lt. Abschnitt 0 sind Dienstleistungen und gesondert entsprechend dem jeweils gültigen Listenpreis zu vergüten.

A.2.5 Werden Tätigkeiten von rit auf Wunsch des AG außerhalb der Normalarbeitszeit erbracht, gelten folgende Zuschläge auf die angebotenen Stundensätze:

Samstag, Sonn- und Feiertag:	100%
Überstunden in der Zeit von 06:00 – 08:00 Uhr und 18:00 – 22:00 Uhr	50%
Nachtarbeit in der Zeit von 22:00 – 06:00 Uhr	100%

A.2.6 Falls nicht anders angeboten, fallen bei Tätigkeiten vor Ort (beim Auftraggeber oder Endkunden) Nebenkosten für Reisezeiten und Reisekosten an. Reise- bzw. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit und werden mit dem halben Stundensatz in Rechnung gestellt. Wird zwischen dem AG und rit vereinbart, dass ein Berater von einem Standort außerhalb Österreichs beim AG oder Endkunden Tätigkeiten vor Ort erbringt, so wird auch dessen eventuell längere Reisezeit mit dem halben Stundensatz in Rechnung gestellt. Die Kosten für Fahrt (z.B. Kilometergeld, Flugkosten, öffentliche Verkehrsmittel, Taxi usw.) sowie Hotelkosten werden nach Aufwand weiterverrechnet. Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

### **A.3 Wertsicherung und Preiserhöhungen**

A.3.1 Es wird Wertbeständigkeit der vereinbarten Preise vereinbart. Wenn im Angebot nicht anders angegeben, werden ab dem, der Auftragserteilung folgenden 1. Jänner die vereinbarten Preise für noch nicht erbrachte Leistungen wie folgt angepasst: Die vereinbarten Preise unterliegen der Anpassung entsprechend der Entwicklung des von der Statistik Austria monatlich veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2020 (VPI, Basisjahr 2020 = 100) oder dem an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgröße für den anzupassenden Vertrag dient die für den Monat der Auftragserteilung endgültig verlautbarte Indexzahl. Bei Überschreiten der Indexzahl nach oben wird die gesamte Veränderung voll berücksichtigt. Eine gemäß dieser Wertsicherungsvereinbarung vorzunehmende Erhöhung des Leistungsentgelts findet jeweils zum 1. Jänner auf Basis der für Dezember des Vorjahres jeweils etwa Mitte Jänner vorläufig verlautbarten Indexzahl statt. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle unter kaufmännischer Rundung zu berechnen. Die neue Indexzahl bildet die Ausgangsbasis für die Berechnung der weiteren Veränderungen. rit kann die Wertsicherung auch in den Rechnungen ohne weitere Verständigung des AG mit Rückwirkung für die jeweilige Abrechnungsperiode vornehmen.

A.3.2 rit ist berechtigt, neben der Wertsicherung eine Preiserhöhung vorzunehmen. Dies bedeutet, die vereinbarten Preise angemessen zu erhöhen, wenn Vorlieferanten oder Lizenzgeber gegenüber rit ihrerseits die Preise erhöhen oder einzelne Gestehungskosten von rit stärker steigen, als die vereinbarte Wertsicherung. Der um die Wertsicherung und Erhöhung der Preise angepasste Preis ist die Basis für die nächste Wertsicherung.

A.3.3 Im Fall einer Preiserhöhung (nicht Wertsicherung) ist der AG berechtigt, binnen eines Monats nach Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der angekündigten Preiserhöhung den Vertrag zu kündigen, sofern überbundene Fremd-AGB (siehe Punkt A.14) keine längeren Kündigungsfristen vorsehen.

### **A.4 Liefertermine und Teillieferungen**

A.4.1 Termine sind unverbindlich, rit ist jedoch bemüht diese möglichst genau einzuhalten. Verzugsrelevante Termine müssen zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden.

A.4.2 rit ist berechtigt, Teillieferungen und Teilleistungen durchzuführen.

### **A.5 Zahlung**

A.5.1 Von rit gelegte Rechnungen sind mit Zugang fällig, frei von Bankspesen der Auftraggeberbank und ohne jeden Abzug zu bezahlen.

A.5.2 Wenn nicht anders vereinbart, werden Lieferungen- und Leistungen von rit monatlich nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. rit ist berechtigt für Teillieferungen und Teilleistungen Teilrechnungen zu legen.

A.5.3 Bei Zahlungsverzug gelten Verzugszinsen von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz sowie der Ersatz aller mit der Einbringung verbundenen Kosten als vereinbart.

A.5.4 Der AG ist nicht berechtigt, mit eigenen Forderungen gegen Forderungen von rit aufzurechnen. Ebenso ist er nicht berechtigt, Zahlungen aus welchen Gründen auch immer zurückzubehalten.

### **A.6 Urheberrecht und Nutzung**

A.6.1 Sämtliche Immaterialgüterrechte an den erbrachten Lieferungen und Leistungen stehen rit bzw. ihren Lizenzgebern zu. Der AG erhält ausschließlich das Recht, die Lieferungen und Leistungen nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts zu eigenen Zwecken, nur unter den im Vertrag spezifizierten technischen Voraussetzungen und im Ausmaß der erworbenen Lizenzen und Nutzungsmetriken zu nutzen. Eine Verbreitung von Arbeitsergebnissen von rit durch den AG ist untersagt. Durch Mitwirkung des AG im Projekt werden über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus keine weitergehenden Rechte erworben.

A.6.2 Die Anfertigung von Kopien für Archiv und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass für die Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter hierfür besteht, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

A.6.3 Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der von rit zu liefernden oder zu erstellenden Software die Offenlegung von Schnittstellen in den IT-Systemen des AG erforderlich sein, ist dies vom AG gegen gesonderte Verrechnung bei rit zu beauftragen. Im Fall einer Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, ist diese auf das Mindestmaß zu beschränken und sind deren Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Verstößt der AG dagegen wird er rit in der Höhe des vollen Interesses schadenersatzpflichtig. Allfällige Ansprüche Dritter sind davon unberührt und reduzieren solche den Schadenersatzanspruch von rit nicht.

#### **A.7 Lizenzaudit und Nachlizenzierung von Standard-Software**

A.7.1 rit ist berechtigt, einmal jährlich oder bei begründetem Verdacht einer Übernutzung den Umfang der Software-Nutzung beim AG zu prüfen.

A.7.2 Der AG gewährt rit hierfür nach angemessener Vorankündigung Einsicht in alle für die Überprüfung relevanten Unterlagen und Systeme. Stellt rit eine Überschreitung der vereinbarten Nutzungsrechte fest, verpflichtet sich der AG, unverzüglich die erforderlichen zusätzlichen Lizenzen zum jeweils aktuellen Listenpreis nachträglich zu lizenzieren und eine pauschalierte Vertragsstrafe in Höhe von 25% des Preises der nachträglich lizenzierten Einheiten zu zahlen. Es bleibt ihm ausdrücklich vorbehalten nachzuweisen, dass überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

A.7.3 Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

#### **A.8 Rücktritts- und Kündigungsrecht**

A.8.1 Bei Überschreitung einer vereinbarten Liefer- oder Leistungszeit aus alleinigem Verschulden von rit ist der AG berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefs vom Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den AG daran kein Verschulden trifft.

A.8.2 Höhere Gewalt, Naturkatastrophen oder Epidemien gestatten rit eine einseitige Neufestsetzung der Liefer- oder Leistungsfrist. Hinsichtlich der Vergütung der durch die vorbezeichneten Ereignisse nicht ausführbaren Leistungen gilt Pkt. A.1.8.

A.8.3 rit kann - neben der außerordentlichen Vertragskündigung aus wichtigem Grund – auch ohne Nachfristsetzung von diesem Vertrag zurücktreten, wenn der AG Software, für den diese AGB gelten, lizenzlos nutzt oder wenn der AG mit der Zahlung der vertraglichen Entgelte länger als 60 Tage in Verzug ist.

A.8.4 Das Rücktrittsrecht gemäß Punkt A.8.3 besteht nur, wenn der AG der Aufforderung von rit seinen Lizenzstatus zu prüfen und längstens binnen 30 Tagen ab Aufforderung rit bekanntzugeben, nicht nachkommt. Das Rücktrittsrecht besteht ferner, wenn der AG seinen Lizenzstatus offenkundig unrichtig bekannt gibt oder der Aufforderung von rit zur Nachlizenzierung nicht nachkommt. Das Recht zur Nachforderung von Lizenzgebühren bleibt davon unberührt.

A.8.5 Der AG ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Original-Datenträger sowie die Sicherungskopien sind an einem gegen unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Verstößt der AG gegen die vorstehende Bestimmung, ist rit zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt und werden sämtliche erteilte Nutzungsrechte sofort unwirksam. In diesem Fall hat der AG die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder rit auszuhändigen.

A.8.6 Das Recht von rit, den Vertrag aus sonstigen wichtigen Gründen zu beenden, bleibt davon unberührt.

## **A.9 Gewährleistung, Wartung, Änderungen**

A.9.1 rit leistet ausschließlich Gewähr für reproduzierbare Mängel und (i) bei Lieferungen nur dann, wenn eine unverzügliche Mängelrüge erfolgt ist, oder (ii) bei Individualsoftware, wenn sie innerhalb von 12 Monaten nach Softwareabnahme und gemäß Punkt A.1.6 in nachvollziehbarer Form schriftlich dokumentiert bei rit geltend gemacht werden. Erweisen sich die geltend gemachten Mängel als zutreffend, werden diese in angemessener Frist in einer Weise nach Wahl von rit behoben, wobei der AG rit vollen Systemzugang zur Untersuchung und Mängelbehebung zu gewähren hat. Der AG hat mehrere Nachbesserungsversuche zu akzeptieren, sofern er nicht im Einzelfall deren Unzumutbarkeit darlegt. Die Nachbesserung kann auch in Form eines Upgrades, Updates, Workarounds oder Service-Packs erfolgen.

A.9.2 Lieferungen und Leistungen von rit infolge unbegründeter Mängelrügen sind vom AG nach Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen zu bezahlen.

A.9.3 Kosten für Hilfestellung bei Problemen sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die nicht von rit zu vertreten sind, Kosten aufgrund unberechtigter Mängelbehauptungen sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von rit nach Aufwand verrechnet. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Softwareänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

A.9.4 Die Gewährleistungspflicht von rit ist beschränkt auf die Erfüllung der im Angebot enthalten Angaben, soweit diese für die Erreichung des bedungenen Zwecks relevant sind, oder, soweit das Angebot Angaben zu Funktions- und Leistungsmerkmalen nicht enthält, auf die Erfüllung der Leistungsmerkmale, die in den, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültigen Datenblättern und/oder in ergänzend gültigen Dokumentationen enthalten sind, soweit auf diese ausdrücklich Bezug genommen wird.

A.9.5 Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die - direkt oder indirekt – durch zweckwidrige Nutzung oder Fahrlässigkeit des Auftraggebers, ein von rit nicht zu vertretendes Ereignis oder Reparaturen oder Abänderung, insbesondere durch Änderungen an der Vertragssoftware, durch den AG oder durch eine dritte Person verursacht worden sind. Die Gewährleistung erstreckt sich ebenso wenig auf Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen oder Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel oder Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) oder auf Transportschäden zurückzuführen sind. Voraussetzung für eine Gewährleistungspflicht von rit ist weiterhin, dass die Vertragssoftware bestimmungsgemäß, also insbesondere in einer von rit freigegebenen Softwareumgebung (Installationsvoraussetzungen) benutzt bzw. betrieben wird, welche die von rit vorgegebenen Funktions- und Leistungsmerkmale erfüllt.

A.9.6 Soweit Gegenstand des Auftrags die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Software ist, bezieht sich die Gewährleistung ausschließlich auf die Änderung oder Ergänzung und beträgt für diesen Leistungsteil weitere 12 Monate ab Lieferung oder bei Individualsoftware ab der Softwareabnahme. Die Gewährleistung für die ursprüngliche Software wird dadurch weder verlängert, noch lebt sie dadurch wieder auf.

A.9.7 Soweit gemäß Punkt 0 überlassene Software Gegenstand der Gewährleistung ist, gelten ausschließlich die mit diesem Dokument vereinbarten Gewährleistungsregeln. Insbesondere wird das Recht der Minderung des Entgelts ausgeschlossen.

A.9.8 Ist rit mit der Mängelbehebung im Verzug oder schlägt diese endgültig fehl, so kann der AG vorrangig Preisminderung verlangen. Sofern ein nicht geringfügiger Mangel vorliegt, der die Nutzung der Software unmöglich macht, kann der AG hinsichtlich des vom Mangel betroffenen Leistungsteiles Auflösung des Vertrages begehren, oder nach erfolgter Nachfristsetzung den Rücktritt vom Vertrag erklären. Macht der AG von seinem Auflösungs- oder Rücktrittsrecht Gebrauch, hat er ab diesem Zeitpunkt jegliche Nutzung der Vertragssoftware einzustellen und die Vertragssoftware vollständig und datenschutzgerecht von allen Datenträgern bzw. Datenspeichern, einschließlich der Festplatte der Computer, auf welchen die Vertragssoftware installiert ist, zu löschen und rit schriftlich die vollständige und datenschutzgerechte Löschung zu bestätigen.

A.9.9 Gewährleistungsrechte des AG, einschließlich schadenersatzrechtlicher Surrogate, erlöschen, sobald der AG ohne vorherige schriftliche Zustimmung von rit die Software selbst ändert oder ändern lässt, es sei denn, der AG weist nach, dass die von ihm gerügten Mängel nicht durch diese Softwareänderungen verursacht wurden. Ansprüche aufgrund des Verlustes von gespeicherten Daten sind ausgeschlossen, wenn der entsprechende Schaden bzw. Ausfall bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden nicht eingetreten wäre.

A.9.10 Von rit vertriebene Vertragssoftware verfügt standardmäßig über keine Sicherheitsmechanismen, die den AG und dessen IT-Systeme gegen Gefahren schützen, die aus Anbindung des IT-Systems an das Internet oder die Nutzung von Internet, Intranet, E-Mail usw. resultieren (z.B. gegen Viren, Trojaner, Intrusion, Hacking, Cyber-Kidnapping, Spy-Ware, Ransomware u.v.m.) Ohne Einsatz geeigneter zusätzlicher Sicherheitsmechanismen ist daher der Schutz der Daten des AG durch die Vertragssoftware nicht gewährleistet. Die Gewährleistung und die Haftung für diese Fälle ist daher ausgeschlossen. Sicherheitsmechanismen werden von rit gegen gesonderte Beauftragung installiert.

A.9.11 Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB ist ausgeschlossen. Rückgriffsrechte des AG im Sinne des § 933b ABGB sind ebenfalls ausgeschlossen.

A.9.12 Die Aktualisierungspflicht gemäß § 7 VGG wird einvernehmlich abbedungen und damit ausgeschlossen.

## **A.10 Rügepflicht**

A.10.1 Der AG ist verpflichtet, gelieferte Software und deren Dokumentation nach Ablieferung unverzüglich auf Vollständigkeit, Fehlerfreiheit und Funktionsfähigkeit zu untersuchen. Im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung festgestellte oder feststellbare Mängel sind ebenfalls unverzüglich und längstens binnen 14 Tagen schriftlich oder per E-Mail detailliert und nachvollziehbar zu rügen („Mängelrüge“). Mängel, die im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung bei gehöriger Sorgfalt nicht feststellbar waren, müssen ebenfalls unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Tagen nach deren Feststellung - spätestens jedoch 12 Monate nach Ablieferung der Software - gerügt werden. Bei nicht form- und fristgerechter Rüge gilt die Software bzw. Dokumentation als genehmigt.

A.10.2 Mängelbehebungsversuche aufgrund unberechtigter Mängelrügen werden gemäß den zum Zeitpunkt der unberechtigten Mängelrüge geltenden Stundensätzen nach Aufwand gegenüber dem AG verrechnet.

## **A.11 Eigentumsvorbehalt**

An sämtlichen von rit erbrachten Lieferungen und – soweit anwendbar – auch an Leistungen besteht bis zur vollständigen Bezahlung derselben ein Eigentumsvorbehalt zu Gunsten von rit. Bei lizenzierten Softwareprodukten ist die Einräumung von Nutzungsrechten bis zur vollständigen Bezahlung vorbehalten.

## **A.12 Vertragsdauer**

A.12.1 Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, kein Softwarekauf vorliegt oder im Angebot Abweichendes angeboten wurde, schließt rit Verträge befristet zunächst für das Rumpffjahr, in dem die Installation bzw. Auslieferung erfolgte und das darauffolgende Kalenderjahr. Danach verlängert sich der jeweilige Vertrag automatisch jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, sofern dieser nicht 3 Monate vor Ende des Kalenderjahres schriftlich oder per E-Mail an [office@rit.at](mailto:office@rit.at) gekündigt wird, und die Kündigung spätestens zu diesem Zeitpunkt bei rit eingetroffen ist.

A.12.2 Löst der AG einen befristeten Vertrag vorzeitig oder einen Vertrag mit einer bestimmten Abrufmenge oder einem bestimmten Leistungsumfang vor Erreichen der Abrufmenge/des Leistungsumfanges aus Gründen auf, die kein außerordentliches Kündigungsrecht begründen, hat der AG neben der vollen Abgeltung der von rit erbrachten Lieferungen und Leistungen für die durch rit nicht mehr erbringbaren Lieferungen und Leistungen eine pauschale Abgeltung von 20 Prozent des restlichen Auftragswertes zuzüglich der vollen Vergütung jener Leistungen zu bezahlen, die zwar noch nicht erbracht, aber gegebenenfalls bereits bei einem Vorlieferanten von rit bestellt und nicht mehr abbestellt werden können.

A.12.3 Dieselben Rechtsfolgen gelten im Fall einer berechtigten außerordentlichen Kündigung durch rit sowie zusätzlich dann, wenn rit wegen Verzugs des AG mit der Bei- oder Bereitstellung von Ressourcen (z.B. Personal, Hardware, Zeit, usw.) oder aus anderen wichtigen Gründen vom Vertrag zurücktritt, die der AG zu vertreten hat.

A.12.4 Die Bestimmungen der §§ 1116 und 1117 ABGB werden für Verträge einvernehmlich abbedungen, die gemäß Punkt 0 geschlossen wurden.

### **A.13 Haftung**

A.13.1 rit haftet nur für Schäden, sofern ihr vom AG Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Eine Haftung von rit für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen rit ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. In jedem Fall ist die Haftung von rit der Höhe nach je Vertragsverhältnis insgesamt mit EUR 100.000,00 begrenzt.

A.13.2 Der AG ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Kalendertag, Sicherungskopien für seine Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht bewirkt, dass rit – unter Weitergeltung von Punkt A.13.1 – nur für jene Schäden haftet, die sich bei pflichtgemäßer Datensicherung durch den AG seit der letzten vertragskonformen Datensicherung ergeben hätten, wobei sich der AG diesfalls zudem ein Mitverschulden von zumindest 50 Prozent anrechnen lassen muss.

A.13.3 Für die in Punkt A.9.10 beschriebenen Risiken besteht ohne gesonderte Beauftragung von Sicherheitsmechanismen ein vollständiger Haftungsausschluss für alle aus oder im Zusammenhang damit auftretenden Schäden.

### **A.14 Geltung von Fremd-AGB**

Bei Lieferungen und Leistungen, die rit nur dadurch erfüllen kann, dass sie auf Lieferungen und Leistungen von Dritten zurückgreift, gelten deren Allgemeine Geschäftsbedingungen (Fremd-AGB) subsidiär zum Vertrag mit rit und diesen AGB so, als ob der AG selbst einen Vertrag mit dem Dritten geschlossen hätte.

### **A.15 Vollständigkeit und Schriftform**

Der Vertrag, der diesen AGB zu Grunde liegt, einschließlich des Angebots an den Kunden, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen AG und rit dar. Änderungen und Ergänzungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart wurden und durch einen vertretungsberechtigten Repräsentanten von rit unterzeichnet sind. Das Abgehen von diesem Schriftformerfordernis bedarf ebenfalls der Schriftform.

### **A.16 Freistellungsanspruch**

rit bestätigt für den, diesen AGB zu Grunde liegenden Vertrag, alle erforderlichen Rechte an der vertragsgegenständlichen Software innezuhaben oder über die erforderlichen Lizenzen zu verfügen. rit hält im Rahmen der Grenzen des Punktes A.13 den AG schad- und klaglos.

### **A.17 Loyalität**

Die Vertragspartner bekennen sich zu gegenseitiger Loyalität. Die aktive Abwerbung von Mitarbeitern des jeweils anderen Vertragspartners, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages widerspricht diesem Loyalitätsgrundsatz. Der dagegen verstoßende Vertragspartner verpflichtet sich, einen pauschalierten Schadenersatz in der Höhe von EURO 10.000,00 zu leisten.

### **A.18 Geheimhaltung**

„Vertrauliche Informationen“ sind solche Daten und Informationen, die nicht allgemein bekannt sind, insbesondere das Know-how und die Geschäftsgeheimnisse, die in der Vertragssoftware verkörpert sind. Der AG darf vertrauliche

Informationen weder benutzen oder kopieren noch Dritten offenbaren, sofern dem AG dies nicht ausdrücklich durch diesen Vertrag gestattet ist oder der AG aufgrund eines Gesetzes oder eines rechtskräftigen Urteiles dazu verpflichtet ist. Der AG verpflichtet sich, vertrauliche Informationen ausreichend gegen Offenbarung oder Missbrauch zu schützen. Der AG darf vorbehaltlich anderer Regelungen, die Vertragssoftware Dritten nicht zugänglich machen. Ohne die schriftliche Zustimmung von rit darf der AG die Vertragssoftware zu den in diesem Vertrag genannten Zwecken ausschließlich seinen Mitarbeitern oder Dritten, welche sich der AG zur Leistungserbringung gegenüber dessen Kunden bedient (z.B. Freelancer, Subunternehmer) zur Verfügung stellen. Erfährt der AG, dass vertrauliche Informationen offenbart oder missbraucht wurden, wird er rit sofort davon unterrichten und alles tun, was rit billigerweise verlangt, um eine weitere Offenbarung oder einen weiteren Missbrauch der vertraulichen Informationen zu vermeiden.

#### **A.19 Rechtsnachfolge**

Sämtliche Rechte und Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Verträgen, für die sie gelten, gehen auf die Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolger von rit über, ohne dass es hierfür einer Zustimmung des AG bedarf.

#### **A.20 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort; Vertragssprache**

A.20.1 Es wird die ausschließliche Anwendbarkeit österreichischen Rechtes – unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und der internationalen Kollisionsnormen – vereinbart. Die Vertragssprache ist deutsch.

A.20.2 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit oder im Zusammenhang mit Verträgen, denen diesen ABG zu Grunde liegen, ist das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.

A.20.3 Für Lieferungen, Leistungen und Zahlungen gilt als Erfüllungsort Wien, auch wenn die Leistungsbringung oder Übergabe vereinbarungsgemäß an einem anderen Ort erfolgt.

#### **A.21 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne der vorstehenden Regelungen dieser ABG oder jenen Verträgen, denen diese ABG zu Grunde liegen, ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen der ABG oder der Verträge nicht. Das gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke. In den vorgenannten Fällen sind die Parteien verpflichtet, anstelle der unwirksamen Regelung bzw. zur Ausfüllung der Regelungslücke diejenige rechtlich wirksame Regelung zu vereinbaren, die dem von den Vertragsparteien verfolgten wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck am nächsten kommt.

## B. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SOFTWAREKAUF

### B.1 Vertragliche Grundlagen

Für Verträge, die ausschließlich Softwarekauf zum Gegenstand haben, gilt dieser Abschnitt B ergänzend zu Abschnitt A. Für Verträge, die zusätzlich Softwarekauf zum Gegenstand haben, gilt Abschnitt 0 ergänzend zu allen übrigen Bestimmungen.

### B.2 Lizenzerwerb gegen Einmalzahlung (Softwarekauf)

#### B.2.1 Nutzungsrecht

Wenn im Angebot oder in den vorliegenden AGB nicht anders festgelegt, gewährt rit dem AG gegen die vereinbarte Einmal-Lizenzgebühr das nicht ausschließliche, zeitlich unbeschränkte, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht, die Vertragssoftware nach einem oder mehrerer der folgenden Lizenzmodelle (Metriken) zu nutzen und insoweit zu vervielfältigen, als dies für ein Laden, Anzeigen und Ablaufen lassen, Übertragen oder Speichern der Software notwendig ist, wobei die genaue Auswahl des/der Lizenzmodells/Lizenzmodelle im konkreten Angebot des Lizenzgebers festgelegt ist (im Folgenden: „bestimmungsgemäße Benutzung“):

Lizenzmodell/Metrik	Definition
SAP-Systemverbund	Nutzung auf einem produktiven SAP-Systemverbund mit maximal einem produktiven Mandanten für die im Angebot vereinbarten juristischen Personen. Die Nutzung von Test-, Entwicklungs-, Qualitäts- oder Schulungssystemen für nicht-produktive Einsatzzwecke ist gestattet.
Buchungskreis	Nutzung auf der genannten Anzahl von Buchungskreisen in einem SAP-Systemverbund
Zahlungsterminal	ist ein Kartenlesegerät (kann für mehrere Kassen genutzt werden)
Kasse	bezieht sich auf einen konkreten physischen (stationäre oder mobiler) Arbeitsplatz, auf dem bare und unbare Kassentransaktionen durchgeführt werden
Rechnungen	Anzahl der versendeten Rechnungen pro Jahr
Named User	ist ein namentlich benannte(r) Nutzer(in)
EDI-Partner	ist eine natürliche oder juristische Person, mit der EDI-Dokumente ausgetauscht werden
Arbeitsplatz/ Workstation	Anzahl der physischen oder virtuellen Arbeitsplätze/Clients. Die Software wird entweder auf einem physischen Arbeitsplatz installiert und darf dort (im Zeitablauf) von verschiedenen Nutzern verwendet werden, oder wird zentral installiert und darf dann von einem virtuellen Arbeitsplatz (oder einer entsprechend erworbenen Anzahl) genutzt werden.
User	sind alle angelegten SAP-Benutzer, außer technische Benutzertypen
Bettzahl eines Krankenhauses (Kategorie 1)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl (Staffel) von systemisierten Betten inkl. der Tagesklinikbetten eines einzelnen Krankenhauses. Ein einzelnes Krankenhaus ist eine medizinische Einrichtung an einem bestimmten geografischen Standort, in der stationäre und/oder teilstationäre Behandlungen durchgeführt werden. Es wird unter einer einheitlichen organisatorischen Leitung betrieben und verfügt über eine Zulassung nach dem jeweiligen nationalen Krankenhausrecht
Versorgte Standorte (=Logistikeinheiten) eines Klinik-/Kranken- hausverbunds (Kategorie 2)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von Standorten eines Klinik-/Krankenhausverbundes. Ein Klinik-/Krankenhausverbund ist der organisatorische und/oder rechtliche Zusammenschluss mehrerer Krankenhäuser oder Kliniken, die unter einer gemeinsamen Trägerschaft oder zentralen Leitung betrieben werden. Diese Verbunde können privat, öffentlich, kantonal, kommunal, kirchlich oder gemeinnützig organisiert sein.  für APM gilt: relevant ist die Anzahl der Standorte, an denen Prozesse in den Bereichen Einkauf, Verkauf, Lagerhaltung, Herstellung, sowie der Lieferung und Verteilung von Materialien und/oder Medikamenten im operativen Einsatz sind, um den eigenen oder andere Standorte zu versorgen. Diese Versorgung schließt auch die Annahme von Anforderungen und die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Für VPM gilt: Ein Standort ist ein Werk der im SAP-System im VPM Customizing als VPM Werk konfiguriert ist. Dazu zählen auch die Verteilerküchen die im SAP-System konfiguriert sind. Die Versorgung/Belieferung schließt auch die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Abweichende Regelung:

	<p>A. Bei Klinik-/Krankenhausverbänden mit weniger als insgesamt 1.300 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), findet die Lizenzmetrik der Bettenanzahl Anwendung.</p> <p>B. Besteht ein Standort bzw. eine Logistikeinheit aus mehr als 1.200 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), kommt für diesen Standort des Klinik-/Krankenhausverbundes die Lizenzmetrik der Bettenanzahl (Staffel Kategorie 1 bis 1500 Betten) zur Anwendung, für die restlichen Standorte kommt die Metrik des Klinik-/Krankenhaus-verbundes zur Anwendung.</p>
Anzahl der MitarbeiterInnen	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von MitarbeiterInnen von Lizenznehmern, die keine medizinische Einrichtung betreiben. Es wird die Anzahl jener MitarbeiterInnen des Unternehmens herangezogen, die mit den SAP Modulen MM / SD + snap GHT VPM zu versorgen sind bzw. zum Personalstand gehören. (Nicht relevant für die pharmazeutische Industrie, die eine begrenzte Funktionalität der APM-Lösung einsetzen und/oder GHT-Zusatzprodukte im Einsatz haben.)

B.2.1.1 Der AG darf die Vertragssoftware bzw. Teile der Vertragssoftware ausschließlich zu dem bei Vertragsabschluss bekannt gegebenen Zweck und nur im Rahmen der eingeräumten Nutzungsrechte nutzen.

B.2.1.2 Der AG darf die Vertragssoftware weder im Ganzen noch in einzelnen Teilen direkt oder indirekt übersetzen, bearbeiten, ihr Arrangement ändern, andere Umarbeitungen, einschließlich von Fehlerberichtigungen, vornehmen oder die Vertragssoftware disassemblieren, einem Reverse Engineering unterziehen oder dekompileieren, oder die Vertragssoftware in Teilen oder zur Gänze in eigene Software integrieren, es sei denn, dass:

- dies unerlässlich ist, um Informationen zu erhalten, welche die Interoperabilität mit einer unabhängig entwickelten Software ermöglichen, und
- rit dem AG diese Informationen trotz schriftlicher Anfrage nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums zur Verfügung gestellt hat.

Informationen, die durch eine solche Maßnahme erworben werden, dürfen nicht für andere Zwecke als die Herstellung der Interoperabilität verwendet werden und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern dies nicht für die Herstellung der Interoperabilität erforderlich ist.

B.2.1.3 Dem AG ist es jedoch gestattet, die Anpassung von Softwarebestandteilen vorzunehmen, die mit Quelltext durch rit geliefert werden und von rit ausdrücklich zur Anpassung freigegeben sind. Für die Nutzung dieser Softwarebestandteile gelten die hier geregelten Nutzungsbeschränkungen sinngemäß.

B.2.1.4 Der AG darf zu Sicherungszwecken Sicherungskopien der unter diesem Vertrag lizenzierten Vertragssoftware auf einem dauerhaften Datenträger oder im Rahmen der regelmäßigen Datensicherung (Backup) erstellen. Die Dokumentation darf der AG ausschließlich zur innerbetrieblichen Nutzung kopieren.

B.2.2 Das Eigentum und sämtliche urheberrechtlichen Nutzungsrechte und sonstigen Schutzrechte an der Vertragssoftware und der Dokumentation, einschließlich der Urheberrechte, verbleiben beim Hersteller bzw. dessen Lizenzgeber(n), soweit nicht durch den Lizenzvertrag Rechteinräumungen an den AG erfolgt sind. rit räumt dem AG außer den vorangeführten Nutzungsrechten keine zusätzlichen Rechte ein.

### **B.3 Übertragung von Rechten an der Vertragssoftware und Dokumentation**

B.3.1 Der AG ist ohne schriftliche Zustimmung von rit nicht berechtigt, die Vertragssoftware auf Dauer oder vorübergehend an Dritte, worunter auch nicht lizenzierte Konzernunternehmen zu verstehen sind, entgeltlich oder unentgeltlich in welcher Form auch immer, weiterzugeben. Ebenso ist es untersagt, die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen. Selbst im Fall der Zustimmung von rit ist der AG zur Weitergabe der Vertragssoftware an Dritte, im Folgenden „der Rechtsnachfolger“ genannt, nur berechtigt, wenn nachstehende Voraussetzungen erfüllt sind:

- die Weitergabe führt nicht zu einer Ausfuhr oder Wiederausfuhr der Vertragssoftware, die gegebenenfalls anwendbare, europäische oder amerikanische Ausfuhrbestimmungen verletzt;
- der Empfänger ist kein Wettbewerber von rit;
- der AG unterrichtet rit vorab schriftlich von der Weitergabe unter Nennung des genauen Namens bzw. Firmenwortlauts und der Adresse des Rechtsnachfolgers;

- der Rechtsnachfolger erkennt die Bestimmungen dieser AGB und des Vertrages dem diese AGB zu Grunde liegen vor der Übertragung gegenüber rit schriftlich als für sich verbindlich an; und
- der AG stellt gleichzeitig jede Nutzung der Vertragssoftware ein und löscht die Vertragssoftware vollständig und datenschutzgerecht von allen Datenträgern bzw. Datenspeichern, einschließlich der Festplatten der Computer, auf welchen die Vertragssoftware eingesetzt war und versichert die vollständige und datenschutzgerechte Löschung schriftlich gegenüber rit. Ausnahmen von dieser Vereinbarung zur Datenlöschung können von rit schriftlich gestattet werden, wenn der AG nachweist, dass eine solche Ausnahme aufgrund einer allgemein gültigen rechtlichen Verpflichtung (z.B. aufgrund der Steuergesetze) notwendig ist.

## C. SOFTWARE AS A SERVICE – SAAS

### C.1 Vertragliche Grundlagen

Für Verträge, die ausschließlich Lizenz einräumung zu den in diesem Abschnitt genannten Bedingungen zum Gegenstand haben, gilt dieser Abschnitt C ergänzend zu Abschnitt A. Für Verträge, die zusätzlich Lizenz einräumung zu den in diesem Abschnitt genannten Bedingungen zum Gegenstand haben, gilt dieser Abschnitt 0 ergänzend zu allen übrigen Bestimmungen.

### C.2 Lizenzwerb gegen laufende Zahlung (Software as a Service)

#### C.2.1 Nutzungsrecht

Wenn im Angebot oder einzelvertraglich nicht anders festgelegt, gewährt rit dem AG gegen die laufende Zahlung des vereinbarten Lizenzentgelts das nicht ausschließliche, zeitlich befristete oder unbefristete, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Vertragssoftware nach einem oder mehrerer der folgenden Lizenzmodelle (Metriken) zu nutzen und insoweit zu vervielfältigen, als dies für ein Laden, Anzeigen und Ablaufen lassen, Übertragen oder Speichern der Software notwendig ist, wobei die genaue Auswahl des/der Lizenzmodells/Lizenzmodelle im konkreten Angebot des Lizenzgebers festgelegt ist (im Folgenden: „bestimmungsgemäße Benutzung“):

Lizenzmodell/Metrik	Definition
SAP-Systemverbund	Nutzung auf einem produktiven SAP-Systemverbund mit maximal einem produktiven Mandanten für die im Angebot genannten juristischen Personen. Die Nutzung von Test-, Entwicklungs-, Qualitäts- oder Schulungssystemen für nicht-produktive Einsatzzwecke ist gestattet.
Buchungskreis	Nutzung auf der genannten Anzahl von Buchungskreisen in einem SAP-Systemverbund
Zahlungsterminal	ist ein Kartenlesegerät (kann für mehrere Kassen genutzt werden)
Kasse	bezieht sich auf einen konkreten physischen (stationäre oder mobiler) Arbeitsplatz, auf dem bare und unbare Kassentransaktionen durchgeführt werden
Rechnungen	Anzahl der versendeten Rechnungen pro Jahr
Named User	ist ein namentlich benannte(r) Nutzer(in)
EDI-Partner	ist eine natürliche oder juristische Person, mit der EDI-Dokumente ausgetauscht werden
Arbeitsplatz/ Workstation	Anzahl der physischen oder virtuellen Arbeitsplätze/Clients. Die Software wird entweder auf einem physischen Arbeitsplatz installiert und darf dort (im Zeitablauf) von verschiedenen Nutzern verwendet werden, oder wird zentral installiert und darf dann von einem virtuellen Arbeitsplatz (oder einer entsprechend erworbenen Anzahl) genutzt werden.
User	sind alle angelegten SAP-Benutzer, außer technische Benutzertypen
Bettenzahl eines Krankenhauses (Kategorie 1)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl (Staffel) von systemisierten Betten inkl. der Tagesklinikbetten eines einzelnen Krankenhauses. Ein einzelnes Krankenhaus ist eine medizinische Einrichtung an einem bestimmten geografischen Standort, in der stationäre und/oder teilstationäre Behandlungen durchgeführt werden. Es wird unter einer einheitlichen organisatorischen Leitung betrieben und verfügt über eine Zulassung nach dem jeweiligen nationalen Krankenhausrecht
Versorgte Standorte (=Logistikeinheiten) eines Klinik-/Kranken- hausverbunds (Kategorie 2)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von Standorten eines Klinik-/Krankenhausverbundes. Ein Klinik-/Krankenhausverbund ist der organisatorische und/oder rechtliche Zusammenschluss mehrerer Krankenhäuser oder Kliniken, die unter einer gemeinsamen Trägerschaft oder zentralen Leitung betrieben werden. Diese Verbunde können privat, öffentlich, kantonal, kommunal, kirchlich oder gemeinnützig organisiert sein.  für APM gilt: relevant ist die Anzahl der Standorte, an denen Prozesse in den Bereichen Einkauf, Verkauf, Lagerhaltung, Herstellung, sowie der Lieferung und Verteilung von Materialien und/oder Medikamenten im operativen Einsatz sind, um den eigenen oder andere Standorte zu versorgen. Diese Versorgung schließt auch die Annahme von Anforderungen und die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Für VPM gilt: Ein Standort ist ein Werk der im SAP-System im VPM Customizing als VPM Werk konfiguriert ist. Dazu zählen auch die Verteilerküchen die im SAP-System konfiguriert sind. Die Versorgung/Belieferung schließt auch die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Abweichende Regelung:

	<p>A. Bei Klinik-/Krankenhausverbänden mit weniger als insgesamt 1.300 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), findet die Lizenzmetrik der Bettenanzahl Anwendung.</p> <p>B. Besteht ein Standort bzw. eine Logistikeinheit aus mehr als 1.200 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), kommt für diesen Standort des Klinik-/Krankenhausverbundes die Lizenzmetrik der Bettenanzahl (Staffel Kategorie 1 bis 1500 Betten) zur Anwendung, für die restlichen Standorte kommt die Metrik des Klinik-/Krankenhaus-verbundes zur Anwendung.</p>
Anzahl der MitarbeiterInnen	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von MitarbeiterInnen von Lizenznehmern, die keine medizinische Einrichtung betreiben. Es wird die Anzahl jener MitarbeiterInnen des Unternehmens herangezogen, die mit den SAP Modulen MM / SD + snap GHT VPM zu versorgen sind bzw. zum Personalstand gehören. (Nicht relevant für die pharmazeutische Industrie, die eine begrenzte Funktionalität der APM-Lösung einsetzen und/oder GHT-Zusatzprodukte im Einsatz haben.)

C.2.1.1 Der AG darf die Vertragssoftware bzw. Teile der Vertragssoftware ausschließlich in Verbindung mit der Vertragssoftware und im Rahmen des Nutzungsumfanges dieses Vertrages nutzen.

C.2.1.2 Der AG darf die Vertragssoftware weder im Ganzen noch in einzelnen Teilen direkt oder indirekt übersetzen, bearbeiten, ihr Arrangement ändern, andere Umarbeitungen, einschließlich von Fehlerberichtigungen, vornehmen oder die Vertragssoftware disassemblieren, einem Reverse Engineering unterziehen oder dekompileieren, oder die Vertragssoftware in Teilen oder zur Gänze in eigene Software integrieren, es sei denn, dass:

- dies unerlässlich ist, um Informationen zu erhalten, welche die Interoperabilität mit einer unabhängig entwickelten Software ermöglichen, und
- rit dem AG diese Informationen trotz schriftlicher Anfrage nicht innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitraums zur Verfügung gestellt hat.

Informationen, die durch eine solche Maßnahme erworben werden, dürften nicht für andere Zwecke als die Herstellung der Interoperabilität verwendet werden und dürften nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern dies nicht für die Herstellung der Interoperabilität erforderlich ist.

C.2.1.3 Dem AG ist es jedoch gestattet, Anpassungen von Softwarebestandteilen vorzunehmen, die mit Quelltext durch rit geliefert werden und von rit ausdrücklich zur Anpassung freigegeben ist. Für die Nutzung dieser Softwarebestandteile gelten die hier geregelten Nutzungsbeschränkungen sinngemäß.

C.2.1.4 Der AG darf zu Sicherheitszwecken Sicherungskopien der unter diesem Vertrag lizenzierten Vertragssoftware auf einem dauerhaften Datenträger oder im Rahmen der regelmäßigen Datensicherung (Backup) erstellen. Die Dokumentation darf der Kunde ausschließlich zur innerbetrieblichen Nutzung kopieren. Im Falle der Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich die Sicherungskopie endgültig zu löschen und rit über Anfrage darüber einen entsprechenden Nachweis zu erbringen.

## C.2.2 Rechte an der Vertragssoftware und Dokumentation

Das Eigentum und sämtliche urheberrechtlichen Nutzungsrechte und sonstigen Schutzrechte an der Vertragssoftware und der Dokumentation, einschließlich der Urheberrechte, verbleiben beim Hersteller bzw. dessen Lizenzgeber(n), soweit nicht durch den Lizenzvertrag Rechteinräumungen an den AG erfolgt sind. Dem AG werden außer dem gemäß den in Punkt C.2.1 eingeräumten Nutzungsrechte keine zusätzlichen Rechte eingeräumt.

## C.3 Zahlung

C.3.1 Das Entgelt für die produktive Nutzung einer Lizenz auf SaaS-Basis ist grundsätzlich für ein Jahr im Vorhinein zu bezahlen. Das Entgelt bezieht sich auf ein kalendermäßiges Jahr (01.01.-31.12.) und erfolgt im ersten Jahr anteilmäßig ab dem 1. des nach der Zurverfügungstellung des Services folgenden Monats.

#### **C.4 Pflichten des AG nach Beendigung des Software as a Service-Vertrages**

C.4.1 Der Kunde hat die Nutzung der Vertragssoftware nach Ablauf der vereinbarten Nutzungsdauer vollständig einzustellen. Überdies ist er verpflichtet, die Vertragssoftware vollständig und datenschutzgerecht von allen Datenträgern bzw. Datenspeichern, einschließlich der Festplatten der Computer, auf welchen die Vertragssoftware eingesetzt war, zu löschen und gegenüber rit schriftlich die vollständige und datenschutzgerechte Löschung zu bestätigen.

C.4.2 Bei Verstößen gegen Punkt C.4.1 steht rit neben dem Entgeltanspruch gemäß der jeweils gültigen Listenpreise auch ein Schadenersatzanspruch zu.

## **D. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SOFTWARE-WARTUNG**

### **D.1 Vertragliche Grundlagen**

Für Verträge, die ausschließlich Wartungsleistungen zum Gegenstand haben, gilt dieser Abschnitt 0 ergänzend zu Abschnitt A. Für Verträge, die zusätzlich Wartungsleistungen zum Gegenstand haben, gilt dieser Abschnitt 0 ergänzend zu allen übrigen Bestimmungen.

### **D.2 Software-Wartung**

D.2.1 Software-Wartung ist das Zur-Verfügung-Stellen von Upgrades, Updates und Service-Packs. Der AG erhält Upgrades, Updates und Service-Packs zur vorhandenen Software in dem Umfang und in gleicher Art und Güte, in der diese auch anderen AG mit Software-Wartungsvertrag verfügbar gemacht werden und bezieht sich nur auf SAP Cloud ERP Private und On-Prem, nicht jedoch auf SAP Cloud ERP.

D.2.2 Wenn im Angebot nicht anders angeführt, wird Software-Wartung nur für das jeweils aktuelle Hauptrelease (1.0, 2.0, 3.0, etc.) der Software gemäß den folgenden Regelungen geleistet. rit ist keinesfalls verpflichtet, Upgrades, Updates oder Service-Packs für Softwareversionen zu erstellen, die älter sind als das jeweils aktuelle Hauptrelease. Umfang und Intervall der Software-Wartung entscheidet rit abschließend und im eigenen Ermessen.

D.2.3 rit behält sich vor, im Rahmen von Upgrades, Updates oder Service-Packs einzelne Funktionalitäten, Features oder Bestandteile der Software zu ändern bzw. - soweit diese Funktionalitäten nicht mehr genutzt werden oder durch neue, gleichwertige Funktionalitäten ersetzt werden - ganz oder teilweise entfallen zu lassen.

- Im Zusammenhang mit Software-Wartung gelten folgende Definitionen:
- Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Hauptreleases (z.B. von Version 4.0 auf 5.0, etc.).
- Updates sind periodische Aktualisierungen zu einem Hauptrelease (z.B. von Version 2.0 auf 2.1 und 2.2, etc.).
- Service-Packs (Patches) sind regelmäßig erscheinende Software-Versionen, die einzelne Problemlösungen enthalten.
- Upgrade: installierte Version eines Hauptrelease wird durch eine neuere Version ersetzt. Ein Upgrade lässt vorhandene Daten und Einstellungen intakt.
- Update: freigegebene Berichtigung für ein bestimmtes Problem eines bestimmten Hauptrelease.
- Service Pack: getestetes, kumulatives Paket mit allen Updates zu einem bestimmten Hauptrelease.

D.2.4 Aktualisierte Software kann sowohl funktional verbesserte Software als auch Überarbeitungen von Softwareanwendungsfehlern beinhalten. Nicht umfasst von Aktualisierungen sind solche neuen Produkte, die separat verkauft, lizenziert oder sonst vermarktet werden. Der Kunde erhält jeweils eine Kopie der aktualisierten Software und begleitende Dokumentation je Lizenzvertrag in Form eines Download-Links. Zusätzliche Kopien sind gegen gesonderte Vergütung erhältlich. Die Installation ist vom Kunden selbst und auf dessen eigene Kosten vorzunehmen.

### **D.3 Ausgeschlossene Leistungen**

D.3.1 Nicht zur Software-Wartung gehören:

- Lieferung, Installation und Austausch von Zusatzeinrichtungen und Zubehör sowie die Herstellung der erforderlichen Betriebsbereitschaft der EDV-Anlage bzw. der Software bei Umstellung und Standortwechsel;
- Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen erforderlich werden;
- Sämtliche Wartungs- und Support-Leistungen betreffend Hardware;
- Wartungs- und Supportleistungen für vom AG oder von Dritten erstellte Applikationen.
- rit übernimmt keine gesetzlich oder normativ erforderliche Produktpflege;
- Vorab-Korrekturen (Korrekturen die außerhalb jener aus Punkt D.2.1 auf dessen Wunsch an den Kunden geliefert werden)

D.3.2 Leistungen von rit, die aufgrund eines Eingriffs durch den AG oder eines Dritten in die Vertrags-Software erforderlich werden, insbesondere nach Installation von Hard- und Softwarekomponenten oder aufgrund von Veränderungen des EDV-Systems des AG durch den AG selbst oder durch einen Dritten, stellen ebenfalls keine Software-Wartung dar. Diese Leistungen werden nur gegen separate Verrechnung nach Aufwand erbracht. Soweit tunlich, wird rit dem AG die zu erwartenden Kosten vorab bekannt geben. Ist dies jedoch nicht möglich oder unzumutbar, ist rit berechtigt, diese Leistungen zumindest mit dem tatsächlichen Stundenaufwand zu den dann geltenden Stundensätzen für Leistungen von rit zuzüglich Material und aller Nebenkosten zu verrechnen.

#### **D.4 Preise für Software-Wartung**

D.4.1 Sofern im Vertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, beträgt die Wartungspauschale für Software-Wartung 22 Prozent der jeweils gültigen Lizenzgebühren für die Software gemäß der zum Zeitpunkt der Rechnungslegung geltenden rit-Lizenzgebührenliste.

D.4.2 Die Wartungspauschale bezieht sich auf das Kalenderjahr (01.01.-31.12.) und wird im ersten Jahr ab dem, der Software-Auslieferung folgenden Monatsersten anteilmäßig für das verbleibende Kalenderrumpfsjahr verrechnet. Danach erfolgt die Verrechnung jährlich im Voraus.

## D.5 Nutzungsrechte

An Software und deren Dokumentation, die rit im Rahmen der Erbringung von Wartungsleistungen im Rahmen dieses Vertrages erstellt, räumt rit hiermit dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Vertragssoftware zu nutzen und insoweit zu vervielfältigen, als dies für ein Laden, Anzeigen und Ablaufen lassen, Übertragen oder Speichern der Software unter den folgenden Bedingungen erforderlich ist (im Folgenden: „bestimmungsgemäße Benutzung“):

Lizenzmodell/Metrik	Definition
SAP-Systemverbund	Nutzung auf einem produktiven SAP-Systemverbund mit maximal einem produktiven Mandanten für die im Angebot vereinbarten juristischen Personen. Die Nutzung von Test-, Entwicklungs-, Qualitäts- oder Schulungssystemen für nicht-produktive Einsatzzwecke ist gestattet.
Buchungskreis	Nutzung auf der genannten Anzahl von Buchungskreisen in einem SAP-Systemverbund
Zahlungsterminal	ist ein Kartenlesegerät (kann für mehrere Kassen genutzt werden)
Kasse	bezieht sich auf einen konkreten physischen (stationäre oder mobiler) Arbeitsplatz, auf dem bare und unbare Kassentransaktionen durchgeführt werden
Rechnungen	Anzahl der versendeten Rechnungen pro Jahr
Named User	ist ein namentlich benannte(r) Nutzer(in)
EDI-Partner	ist eine natürliche oder juristische Person, mit der EDI-Dokumente ausgetauscht werden
Arbeitsplatz/ Workstation	Anzahl der physischen oder virtuellen Arbeitsplätze/Clients. Die Software wird entweder auf einem physischen Arbeitsplatz installiert und darf dort (im Zeitablauf) von verschiedenen Nutzern verwendet werden, oder wird zentral installiert und darf dann von einem virtuellen Arbeitsplatz (oder einer entsprechend erworbenen Anzahl) genutzt werden.
User	sind alle angelegten SAP-Benutzer, außer technische Benutzertypen
Bettenzahl eines Krankenhauses (Kategorie 1)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl (Staffel) von systemisierten Betten inkl. der Tagesklinikbetten eines einzelnen Krankenhauses. Ein einzelnes Krankenhaus ist eine medizinische Einrichtung an einem bestimmten geografischen Standort, in der stationäre und/oder teilstationäre Behandlungen durchgeführt werden. Es wird unter einer einheitlichen organisatorischen Leitung betrieben und verfügt über eine Zulassung nach dem jeweiligen nationalen Krankenhausrecht
Versorgte Standorte (=Logistikeinheiten) eines Klinik-/Krankenhausverbunds (Kategorie 2)	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von Standorten eines Klinik-/Krankenhausverbundes. Ein Klinik-/Krankenhausverbund ist der organisatorische und/oder rechtliche Zusammenschluss mehrerer Krankenhäuser oder Kliniken, die unter einer gemeinsamen Trägerschaft oder zentralen Leitung betrieben werden. Diese Verbunde können privat, öffentlich, kantonal, kommunal, kirchlich oder gemeinnützig organisiert sein.  für APM gilt: relevant ist die Anzahl der Standorte, an denen Prozesse in den Bereichen Einkauf, Verkauf, Lagerhaltung, Herstellung, sowie der Lieferung und Verteilung von Materialien und/oder Medikamenten im operativen Einsatz sind, um den eigenen oder andere Standorte zu versorgen. Diese Versorgung schließt auch die Annahme von Anforderungen und die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Für VPM gilt: Ein Standort ist ein Werk der im SAP-System im VPM Customizing als VPM Werk konfiguriert ist. Dazu zählen auch die Verteilerküchen die im SAP-System konfiguriert sind. Die Versorgung/Belieferung schließt auch die Belieferung für Fremdhäuser ein.  Abweichende Regelung: A. Bei Klinik-/Krankenhausverbänden mit weniger als insgesamt 1.300 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), findet die Lizenzmetrik der Bettenanzahl Anwendung. B. Besteht ein Standort bzw. eine Logistikeinheit aus mehr als 1.200 systemisierten Betten (inkl. Tagesklinikbetten), kommt für diesen Standort des Klinik-/Krankenhausverbundes die Lizenzmetrik der Bettenanzahl (Staffel Kategorie 1 bis 1500 Betten) zur Anwendung, für die restlichen Standorte kommt die Metrik des Klinik-/Krankenhausverbundes zur Anwendung.
Anzahl der MitarbeiterInnen	Die Nutzungsrechte beziehen sich auf eine bestimmte Anzahl von MitarbeiterInnen von Lizenznehmern, die keine medizinische Einrichtung betreiben. Es wird die Anzahl jener MitarbeiterInnen des Unternehmens herangezogen, die mit den SAP Modulen MM / SD + snap GHT VPM zu versorgen sind bzw. zum Personalstand gehören. (Nicht relevant für die pharmazeutische Industrie, die eine begrenzte Funktionalität der APM-Lösung einsetzen und/oder GHT-Zusatzprodukte im Einsatz haben.)

D.5.1 Der AG darf die Vertragssoftware bzw. Teile der Vertragssoftware ausschließlich in Verbindung mit der Vertragssoftware bzw. ausschließlich zu dem bei Vertragsabschluss bekannt gegebenen Zweck und im Rahmen des Nutzungsumfanges dieses Vertrages nutzen.

D.5.2 Der AG darf die Vertragssoftware weder im Ganzen noch in einzelnen Teilen direkt oder indirekt übersetzen, bearbeiten, ihr Arrangement ändern, andere Umarbeitungen, einschließlich von Fehlerberichtigungen, vornehmen oder die Vertragssoftware disassemblieren, einem Reverse Engineering unterziehen oder dekompileieren, oder die Vertragssoftware in Teilen oder zur Gänze in eigene Software integrieren, es sei denn, dass:

- dies unerlässlich ist, um Informationen zu erhalten, welche die Interoperabilität mit einer unabhängig entwickelten Software ermöglichen, und
- rit dem Kunden diese Informationen trotz schriftlicher Anfrage nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums zur Verfügung gestellt hat.

Informationen, die durch eine solche Maßnahme erworben werden, dürfen nicht für andere Zwecke als die Herstellung der Interoperabilität verwendet werden und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern dies nicht für die Herstellung der Interoperabilität erforderlich ist.

D.5.3 Dem AG ist es jedoch gestattet, die Anpassung von Softwarebestandteilen vorzunehmen, die mit Quelltext durch rit geliefert werden und von rit ausdrücklich zur Anpassung freigegeben ist. Für die Nutzung dieser Softwarebestandteile gelten die hier geregelten Nutzungsbeschränkungen sinngemäß.

D.5.4 Der AG darf zu Sicherungszwecken Sicherungskopien der unter diesem Vertrag lizenzierten Vertragssoftware auf einem dauerhaften Datenträger oder im Rahmen der regelmäßigen Datensicherung (Backup) erstellen. Der AG darf die Dokumentation ausschließlich zur innerbetrieblichen Nutzung kopieren.

D.5.5 rit räumt dem AG außer den vorangeführten Nutzungsrechten keine zusätzlichen Rechte ein.

## **D.6 Mitwirkungspflicht des Kunden**

D.6.1 Der Kunde ist verpflichtet, rit nach bestem Gewissen bei der Durchführung von Wartungsleistungen zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, rit unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Durchführung der Wartungsleistungen erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen, sowie Soft- und Hardware auf Verlangen und, soweit deren Erforderlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit für die Erbringung von Wartungsleistungen für den Kunden erkennbar ist, unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. rit weist daraufhin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung ist.

D.6.2 Der Kunde verpflichtet sich, für eine zuverlässige Datenspeicherung und Datensicherung zu sorgen. Für die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und ausreichenden Datensicherung sowie die Anfertigung von Sicherungskopien ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, rit sofort schriftlich oder per E-Mail zu informieren, wenn er Zweifel daran hat, ob die von ihm vorgenommene Datensicherung bzw. Anfertigung von Sicherungskopien ordnungsgemäß und ausreichend ist. Die Datensicherung und die Anfertigung von Sicherungskopien stellt keine vertragliche Leistungspflicht von rit dar.

D.6.3 Während erforderlicher Testläufe wird der Kunde persönlich anwesend sein oder hierfür Mitarbeiter abstellen, die bevollmächtigt und kompetent sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen oder Änderungen am EDV-System und an der Software zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Wartungsleistungen einzustellen. Rechnerzeiten und Verbrauchsmaterial (Speicher- und Datenübertragungsmedien, Toner, Papier, o.ä.) sind rit kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Soweit erforderlich, sind Passwörter sowie Dokumentationen für Hard- und Software vom Kunden ebenfalls kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

## **E. ESKALATIONSPOLITIK**

### **E.1 Eskalationsstufen**

E.1.1 Priorität 1: Kritischer Fehler - Ausfall des Produktionssystems der alle Benutzer betrifft

Das rit System fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet, der alle Benutzer betrifft. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung.

E.1.2 Priorität 2: Fehler mit hoher Priorität - Ausfall einer Hauptfunktion

Eine Hauptfunktion funktioniert nicht, was erhebliche Auswirkungen auf den gesamten Standort/Abteilung oder mehrere Benutzer hat und die Produktivität vollständig blockiert. Diese Art von Problem erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung.

E.1.3 Priorität 3: Fehler mit mittlerer Priorität – Ausfall von Funktionen

Eine Systemfunktion funktioniert nicht und hat Auswirkungen auf eine große Anzahl von Benutzern, jedoch ist der Produktivbetrieb nicht gefährdet. Eine Umgehungslösung mit geringem Aufwand ist vorhanden, doch dieses Problem erfordert eine angemessene Reaktion und Lösung.

E.1.4 Priorität 4: Fehler mit niedriger Priorität – Eine Funktion funktioniert anders als dokumentiert

Ein Software-Feature funktioniert nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Das Produktivsystem ist nicht gefährdet, aber die Software läuft nicht gemäß der Spezifikation und es wird eine Lösung benötigt

E.1.5 Priorität 5: Funktionsfragen

Betrifft allgemeine Probleme und Fragen dazu, wie die Software sowohl in der Produktiv- als auch in der Testumgebung läuft.

E.1.6 Change Requests: Funktionserweiterungen

Der Kunde benötigt einen neuen Geschäftsfall/Prozess oder die Änderung eines bestehenden Geschäftsfalls/Prozesses. Die Anfrage wird über einen Change Management Prozess bearbeitet, in dem die Lieferzeit und der Umfang definiert und vereinbart werden.

### **E.2 Terminologie**

E.2.1 Bestätigung

Die Bestätigung ist definiert als Kontakt durch das rit Support-Personal per Email oder Telefon.

E.2.2 Erstreaktion

Die Erstreaktion ist definiert als Kontakt durch das rit Support-Personal per Email oder Telefon um zusätzliche Informationen zum Supportfall einzuholen und weitere Schritte, die eine Reproduzierbarkeit des Problems ermöglichen sollen, festzulegen.

E.2.3 Qualifizierte Reaktion

Es wird eine zufriedenstellende Antwort auf das Problem gegeben.

E.2.4 Häufigkeit der Statusmeldungen

Dies ist die Häufigkeit, mit der der rit Support den Kunden über den Status seiner offenen Supportfälle informiert. Diese Häufigkeit kann aufgrund gegenseitiger Übereinstimmung zwischen dem Kunden und dem rit Support erhöht werden.

#### E.2.5 Temporäre Lösung

Die temporäre Lösung ist definiert als Aufhebung des gegenwärtigen Verhaltens. Sie kann die Form eines Workarounds, Patches oder alternativen Designansatzes annehmen. Eine temporäre Lösung kann die Priorität eines Problems um eine Stufe verringern.

#### E.2.6 Release

Releases sind regulär geplante Softwareversionen, die Lösungen für Supportfälle und Probleme sowie neue Funktionalitäten enthalten.

#### E.2.7 Service Pack (Patch)

Service Packs sind regelmäßig erscheinende Softwareversionen, die Problemlösungen enthalten.

#### E.2.8 Hot Fix (Sofort)

Ein Hotfix ist die, aufgrund ihrer Dringlichkeit sofortige, Herausgabe einer Problemlösung.

**E.3 rit Support Prioritäts-/Reaktions-Matrix**

Priorität	Bestätigung	Erstreaktion	Qualifizierte Reaktion	Status-Häufigkeit	Temporäre Lösung	Permanente Lösung
1 - Kritisch	Sofort	2 Stunden	2 Stunden	alle 2 Stunden	4 Stunden	Hot Fix
2 - Hoch	2 Stunden	2 Stunden	4 Stunden	alle 4 Stunden	12 Stunden	Service Pack max. 5 Tage
3 - Mittel	4 Stunden	4 Stunden	8 Stunden	Jede Woche	16 Stunden	Service Pack, nächste Upgrade oder Update Re- lease auf Ent- scheidung von rit – max. 10 Tage
4 – Niedrig	6 Stunden	12 Stunden	Maximal 14 Tage Dauer abhängig vom Umfang der Anfrage ab – 5 Tage	keine Angabe	5 Tage	keine Angabe
5 - Funktions- frage	6 Stunden	12 Stunden	2 Tage	keine Angabe	keine Angabe	keine Angabe
Change Requ- est	8 Stunden	3 Tage	5 Tage	keine Angabe	keine Angabe	Nächstes Update Release oder keine Angabe auf Entschei- dung von rit

E.3.1 Alle Reaktionszeiten/Prioritätszeiten laufen nur innerhalb der Standard-Support- Zeiten des rit Supports.

E.3.2 Die Supportzeiten sind von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich).

E.3.3 Wird kundenseitig zusätzlicher Support außerhalb der Standard-Support-Zeiten benötigt (z.B. bei SAP- Upgrades am Wochenende etc.) muss rit mindestens 2 Wochen vorher informiert werden. Der zusätzliche Support muss separat bestellt werden.