

## Lizenzbestimmungen eControl aviation

Stand 01.05.2017

### 1 Vorbemerkungen

Die nachstehend angeführten Lizenzbestimmungen gelten für die Lieferung, Wartung und Anpassung von eControl aviation durch die Arconda Systems AG oder autorisierte Vertriebs- und Supportpartner. Die Arconda Systems AG oder autorisierte Vertriebs- und Supportpartner werden im Weiteren als „Vertragspartner“ bezeichnet.

### 2 Allgemeine Lieferbedingungen

#### 2.1 Geltungsbereich

Eine Änderung oder Aufhebung einzelner Teile dieser Bedingungen gilt nur für den jeweiligen Vertrag. Kundenseitige allgemeine Lizenzbestimmungen sind unverbindlich, sofern diese nicht explizit schriftlich vereinbart wurden. Mündliche Nebenabreden und Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform durch den Vertragspartner.

#### 2.2 Vertragsschluss

Angebote sind freibleibend, sofern nicht eine Bindefrist angegeben ist. Die Auftragserteilung muss schriftlich erfolgen.

#### 2.3 Leistungsstörungen, Gewährleistung

Setzt der Kunde in den vom Gesetz bei Leistungsstörungen vorgesehenen Fällen eine angemessene Nachfrist zur vertragsgemäßen Leistung oder Nacherfüllung, wird er den Vertragspartner zugleich informieren, wenn er für den Fall des ergebnislosen Fristablaufs den Rücktritt vom Vertrag beabsichtigt. Die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit der Leistung ergibt sich aus der Leistungs- oder Produktbeschreibung. Soweit Funktionsinhalte weder in der Beschreibung noch individualvertraglich definiert sind, obliegt die nähere Ausprägung dem Vertragspartner. Eine vertraglich vorausgesetzte Verwendung ist bei Auftragserteilung zu vereinbaren; fehlt eine solche Vereinbarung, gewährleistet der Vertragspartner, dass die Leistung sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und die für Leistungen gleicher Art übliche und vom Kunden zu erwartende Beschaffenheit aufweist. Für vom Vertragspartner gelieferte Standardsoftware sowie vom Vertragspartner individuell hergestellte Software leistet der Vertragspartner Gewähr für Mangelfreiheit für die Dauer von einem Jahr ab Lieferung bzw. Abnahme. Die Mangelbeseitigung erfolgt nach Wahl des Vertragspartners durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Bis zur endgültigen Mängelbeseitigung kann der Vertragspartner eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels bereitstellen, wenn dies lediglich mit zumutbaren Einschränkungen des Gebrauchs, z.B. Komforteinbußen, verbunden ist. Dies gilt auch, wenn ein neues Release oder Update bevorsteht, in welchen der gerügte Mangel nicht mehr auftritt und dem Kunden das Abwarten der neuen Version zumutbar ist.

## **2.4 Mitwirkungspflichten**

Die für den Einsatz von eControl aviation gemäß technischer Spezifikation erforderlichen System- und Umgebungsvoraussetzungen (Hardware, Betriebs-, Mailsystem, Datenbank etc.) sind vom Kunden bereitzustellen. Für die Inanspruchnahme von Wartungs- und Supportleistungen ist ein Remotezugang auf das jeweilige System durch den Kunden bereitzustellen. Der Kunde gewährt dem Vertragspartner alle notwendigen Autorisierungen, insbesondere zur Problemanalyse im Rahmen der Meldungsbearbeitung. Der Kunde gewährt den Fernzugriff ohne Einschränkungen hinsichtlich der Nationalität der Mitarbeiter des Vertragspartners, die den Supportfall bearbeiten, oder des Landes, in dem sie sich befinden.

## **2.5 Haftung**

Der Vertragspartner haftet für vorsätzlich verursachte Schäden sowie für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit ohne Einschränkungen. Im Übrigen gelten folgende Ausschlüsse oder Beschränkungen: Bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten haftet der Vertragspartner nicht. Im Übrigen beschränkt sich die Haftung des Vertragspartners für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen auf den nach Art der Ware oder Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen des Vertragspartners. Ausgeschlossen vom Schadensersatz sind bei jeder Form fahrlässiger Pflichtverletzung: Entgangener Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Schäden aus Datenverlust, soweit letztere den auch bei einer unmittelbar vor dem schädigenden Ereignis durchgeführten Datensicherung erforderlichen Aufwand übersteigen.

## **2.6 Export**

Vom Vertragspartner gelieferte Waren, Software und technisches Know-how sind zur Benutzung und zum Verbleib im Lieferland bestimmt. Die Wiederausfuhr - einzeln oder in systemintegrierter Form - kann nach den Außenwirtschaftsvorschriften des Vertragspartners genehmigungspflichtig sein. Der Kunde ist für die Einhaltung aller geltenden Vorschriften und die Beschaffung von Genehmigungen allein verantwortlich.

## **2.7 Übertragung von Rechten**

Der Vertragspartner darf die Rechte und Pflichten aus einem Auftrag auf einen anderen autorisierten Vertriebs- und Supportpartner übertragen. Ansprüche des Kunden aus der Geschäftsverbindung mit dem Vertragspartner können nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners abgetreten oder verpfändet werden.

## **2.8 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort ist der Sitz des jeweiligen Vertragspartners. Bei Verträgen mit Vollkaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtlichen Sondervermögen gilt der Sitz des vertragsschließenden Vertragspartners als Gerichtsstand für alle Ansprüche aus der Geschäftsverbindung. Das internationale Kaufrecht (EKG, CISG, UN-Kaufrecht) wird abbedungen.

## **2.9 Kosten für außervertragliche Dienstleistungen**

Für außervertragliche Leistungen im Bereich Installation, Customizing, Hotline, Schulung und Beratung berechnet die Arconda Systems AG 180€/h, 90€ halbstündig zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Bei Vor-Ort-Einsätzen werden zusätzlich Reisekosten nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## **2.10 Preisblatt**

Das Preisblatt berechnet ausschließlich den eControl Lizenzwert. Zusätzlich zum Lizenzwert können weitere individuelle Einrichtungskosten entstehen:

- Installation und Konfiguration gem. Aufwand
- Oracle Datenbank Lizenzen
- Windows Server Lizenzen
- weitere Dienstleistungen, Lizenzen und Gebühren projektspezifisch

## **3 Sonderbestimmungen für das Produkt eControl Cloud**

### **3.1 Vorbemerkung**

Alle unter Punkt 3 aufgeführten Konditionen betreffen ausschließlich das Produkt eControl Cloud und gelten zusätzlich zu den übrigen Lizenzbestimmungen.

### **3.2 Allgemeine Betriebskonditionen**

Die Arconda Systems AG stellt dem Kunden eine eigene Instanz, sowie den Zugang zu dem dazugehörigen Webinterface zur Verfügung. Die Kundendaten eines Kunden sind systemtechnisch von den Daten anderer Kunden isoliert um Datenschutz und Revisionssicherheit zu gewährleisten. Der Zugang zum System erfolgt abgesichert über HTTPS über den Aufruf einer individuellen, kundenspezifischen URL. Vom System versendete E-Mails werden über SMTP versendet. Die Arconda Systems AG räumt ihren Kunden die Nutzung an der gehosteten Software im Sinne der fachkonzeptionell vorgesehenen Verwendung ein. Die missbräuchliche Anwendung außerhalb des Fachkonzeptes wird untersagt. Eine Inanspruchnahme von Leistungen aus dem Wartungs- und Supportvertrag gem. 5. ist bei einer missbräuchlichen Anwendung nicht möglich.

### **3.3 Traffic**

Der Traffic ist im Preis inkludiert. Bitte beachten Sie, dass ggf. Ihr Internetprovider nutzungsabhängige Übertragungsentgelte verlangen kann.

Das Dokumentenarchiv weist keine Größenbeschränkung auf. Einzelne Dateien dürfen eine Größe von 50MB jedoch nicht übersteigen.

### **3.4 Verfügbarkeit**

Eine technische Betriebsunterstützung für autorisiertes Servicepersonal des Kunden ist Bestandteil der Bereitstellung der eControl Cloud. Die Arconda Systems AG bietet grundsätzlich keinen First Level Support für individuelle Endbenutzer.

Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet können durch die Arconda Systems AG nicht beeinflusst werden. Verzögerungen bei der Übertragung oder die teilweise Nichterreichbarkeit bedingt durch Übertragungsprobleme im Internet sind nicht von der Arconda Systems AG zu vertreten.

### **3.5 Störungsannahme**

Zu Beginn des Vertragsverhältnisses werden dem Kunden Kontaktdaten und Servicezeiten zur Meldung von Störungen bekannt gegeben. Innerhalb der Reaktionszeit von 2 Stunden beginnt die Bearbeitung der Störung. Störungen durch höhere Gewalt sind hiervon ausgeschlossen.

### **3.6 Zusätzliche Instanzen für Test- und Schulungszwecke**

Optional können weitere Instanzen zusätzlich gebucht werden. Diese Instanzen dürfen jedoch nur für Test- und Trainingszwecke verwendet werden. Die zusätzlichen Instanzen werden nicht in die Datensicherung einbezogen.

### **3.7 Systemaktualisierungen**

eControl Cloud erhält periodisch Updates, welche Bugfixes und neue Features enthalten können. Die kostenfreie Aktualisierung erfolgt innerhalb eines mindestens 14 Tage vor Durchführung durch den Vertragspartner bekanntgegebenen Zeitfensters.

### **3.8 Wartungsarbeiten**

Kurzfristige Wartungsarbeiten an Hard- und Software dauern in der Regel nicht länger als zwei Stunden. Sofern absehbar ist, daß diese Wartungsarbeiten länger als zwei Stunden andauern werden, so wird die Arconda Systems AG dem Kunden möglichst drei Tage zuvor davon in Kenntnis setzen.

### **3.9 Backup**

Die Daten der produktiven Instanz werden täglich gesichert. Die Wiederherstellung der Daten auf Benutzeranforderung ist über den Support zu beauftragen und wird gem. Aufwand berechnet.

### **3.10 Datenbereitstellung für die Migration zwischen eControl Cloud und eControl(self hosted)**

Es besteht jederzeit die Möglichkeit den Datenbestand zwischen eControl Cloud und eControl (self hosted) zu migrieren. Bei entsprechenden Migrationen müssen jedoch die lizenzierten Module im Zielsystem mindestens den lizenzierten Modulen im Quellsystem entsprechen. Aufwände im Rahmen der Migration werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

### **3.11 Datenbereitstellung nach Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Innerhalb von einer Woche nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die Arconda Systems AG alle eControl Kundendaten und Backups unwiderruflich löschen. Sofern eine Datenbereitstellung gewünscht wird, so ist diese rechtzeitig bei Kündigung, spätestens jedoch zwei Wochen vor Beendigung des Vertragsverhältnisses zu beauftragen.

Die Datenbereitstellung ist eine gesonderte Dienstleistung, welche nach Aufwand zu vergüten ist. Die Bereitstellung erfolgt auf einem verschlüsselten Datenträger in Form von Datenbanksicherungen, dem Dokumentenarchiv, sowie der für den Betrieb erforderlichen eControl-Web-Software (nur lesender Zugriff auf den Datenbestand möglich) und einer Installationsanleitung. Erforderliche Datenbankzugriffslizenzen sind nicht enthalten. Auf Wunsch installiert ein Techniker der Arconda Systems AG das System, wobei diese Dienstleistung nach Aufwand in Rechnung gestellt wird.

### **3.12 Datensicherheit**

Die Arconda Systems AG trifft Vorkehrungen zur organisatorischen und technischen Gewährleistung der Datensicherheit und des Zugriffsschutzes. Standard ist eine nutzerindividuelle 2-Faktor-Authentifizierung auf Softwarebasis, Hardware-Token können gegen Aufpreis erworben werden. Sofern ein Problem mit der Datensicherheit festgestellt wird,

benachrichtigen wir den betroffenen Kunden umgehend nach Bekanntwerden. Im Falle einer Kompromittierung der Dienste behält die Arconda Systems AG sich das Recht vor, den Dienst zeitweise einzuschränken oder abzuschalten.

## **3.13 Preise, Zahlung und Anpassungsrecht**

### **3.13.1 Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung für alle feststehenden und verbrauchsbasierten Artikel erfolgt am ersten Werktag des Monats vorschüssig.

Von Seiten der Arconda Systems AG erbrachte Zusatzleistungen, die nicht Vertragsbestandteil sind, erfolgen, wenn nicht ausdrücklich abweichend schriftlich vereinbart zu dem jeweils gültigen Vergütungssatz der Arconda Systems AG gem. 2.9 zzgl. Mehrwertsteuer.

Die Arconda Systems AG wird den Kunden vor Erbringung der Leistungen, spätestens jedoch bei Erlangung der Kenntnis, daß es sich um kostenpflichtige Leistungen handelt, darauf hinweisen, daß es sich um kostenpflichtige Leistungen handelt.

### **3.13.2 Anpassungsrecht**

Die Arconda Systems AG hat das Recht, die Preise mit einer Vorankündigung von drei Monaten zum Monatsanfang schriftlich anzuheben. Beträgt die Preissteigerung mehr als 8% pro Jahr hat der das Recht, den Vertrag außerordentlich schriftlich mit einer Frist von zwei Wochen zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen.

Sind die Preiserhöhungen nachweislich nicht durch die Arconda Systems AG zu vertreten, besteht für den Kunden kein Kündigungsrecht. Dies gilt insbesondere für Kostenanpassungen, die direkt oder mittelbar durch die Gesetzgebung oder durch die Bundesnetzagentur verursacht werden.

### **3.13.3 Laufzeit und Kündigung**

Wenn in den jeweiligen Verträgen oder Leistungsverzeichnissen nicht ausdrücklich anders geregelt, beträgt die Vertragslaufzeit 12 Monate ab Vertragsschluss und verlängert sich um weitere 12 Monate, wenn ein Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird. Eine fristlose Kündigung aus besonderem Grund seitens der Arconda Systems AG ist möglich, wenn ein Insolvenzverfahren über den Kunden eröffnet oder mangels Masse abgewiesen worden ist, oder der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt oder Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden. In diesen Fällen kann die Arconda Systems AG alle Leistungen sofort einstellen. Die Arconda Systems AG kann in diesen Fällen Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen.

## **4 Lizenzen**

### **4.1 Lizenzmaterial**

Lizenzmaterial bezeichnet Datenverarbeitungsprogramme und Datenbestände in maschinenlesbarer Form (Lizenzprogramme) einschließlich zugehöriger Dokumentation in gedruckter oder digitalisierter Fassung. Die Überlassung von Lizenzmaterial erfolgt nur aufgrund eines gesondert geschlossenen Vertrages (Überlassungsvereinbarung) des Kunden mit dem Vertragspartner. Ansprüche auf Lieferung von Lizenzmaterial, Gewährleistung, Haftung etc. ergeben sich nur aus der Überlassungsvereinbarung, nicht aus diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

## **4.2 Lizenzierungsmodell**

Die Lizenzierung des Softwareproduktes eControl aviation erfolgt je Benutzer. Ein Benutzer ist eine natürliche Person und i. S. d. Lizenzbestimmungen ein Softwareuser.

### **4.2.1 eControl User**

Ein eControl User ist ein aktiver Nutzer, der operative Prozesse und sonstige Tätigkeiten ausführt, die von der Software unterstützt werden.

### **4.2.2 Aktive User**

Jeder aktive Benutzer des Systems eControl aviation muss lizenziert werden. Ein aktiver Nutzer ist in der Benutzerverwaltung als ein solcher gekennzeichnet und existiert als separates Benutzerschema in der zugrundeliegenden Oracle-Datenbank. Aktive User sind unmittelbare User, die als Personen/Individuen mit der Software eControl aviation kommunizieren.

### **4.2.3 Technische User**

Technische User, die als mittelbare User anonym mit einem der Installation vorgelagerten technischen System kommunizieren, das die Kommunikationsvorgänge bündelt, zwischenspeichert oder sammelt und an die Installation übermittelt, sind keine Nutzer i. S. dieses eControl-Lizenzierungsmodells.

### **4.2.4 eControl mobile User**

Für jeden aktiven User kann eine eControl mobile User Lizenz (UCAL) erworben werden. Es wird eine Personenidentität zwischen eControl User und eControl mobile User vorausgesetzt.

### **4.2.5 Ausschluss von Gruppenaccounts**

- a) Ein Gruppenaccount ist ein Userschema, das von mehreren Usern zur Anmeldung an das System genutzt werden soll.
- b) Eine Verwendung von Gruppenaccounts ist grundsätzlich untersagt.
- c) eControl ist als revisionssicheres System nicht für den Betrieb mit Gruppenaccounts vorgesehen. Die Verwendung von Gruppenaccounts kann zu unvorhersehbaren Betriebsstörungen führen.
- d) Die Beseitigung von Betriebsstörungen als Folge einer unsachgemäßen Nutzung von Gruppenaccounts ist eine kostenpflichtige Leistung des Herstellers.
- e) eControl mobile User werden in Bezug auf die Gruppenaccounts systemseitig wie eControl User gehandhabt.

## **4.3 Nutzung und Zukauf**

Der Kauf von Nutzerlizenzen autorisiert den Käufer für die Nutzung der eControl aviation Programmfunktionen und Programmpakete für die Anzahl aktiver Benutzer gem. 4.2.2. Für einzelne Programmpakete kann die Nutzung auf eine Anzahl von Stammsätzen eingeschränkt sein. Eine darüber hinausgehende Nutzung gilt als Zukauf. Der Kunde räumt dem Vertragspartner das Recht ein, die Installation nach den Vorgaben der Kauf- und

Wartungskonditionenliste für die Überlassung und Pflege von eControl aviation durch den Vertragspartner jederzeit zu vermessen. Zukäufe werden zu der jeweils gültigen Kauf- und Wartungskonditionenliste für die Überlassung und Pflege von eControl aviation in Rechnung gestellt.

#### **4.4 Übertragen von Nutzerlizenzen**

- a) User-Lizenzen und eControl mobile User-Lizenzen können von einer natürlichen Person auf eine andere natürliche Person übertragen werden.
- b) Eine Übertragung von eControl User-Lizenzen führt automatisch ebenfalls zu einer Übertragung von eControl mobile User-Lizenzen.
- c) Die Übertragung von User-Lizenzen ist nur dann möglich, wenn dem Nutzer, dessen Lizenz übertragen werden soll, die Freigabe entzogen wurde. Das Zurücknehmen der Freigabe erfolgt in dem Dialog Benutzerstammdaten. Das Entziehen einer Freigabe führt zu einer Löschung des Anwenderschemas in der Datenbank.
- d) Eine Übertragung von eControl User-Lizenzen kann erst nach dem Ablauf einer Sperrfrist von 7 Tagen erfolgen.

#### **4.5 Nutzung und Käufer**

Der Kunde erwirbt mit der gesonderten Überlassungsvereinbarung ein unbefristetes und nicht ausschließliches, nur nach Maßgabe dieser Bedingungen übertragbares Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung des Lizenzmaterials. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die in der Überlassungsvereinbarung genannten Komponenten der Lizenzprogramme, auch wenn der Kunde technisch auf weitere Komponenten zugreifen könnte. Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für eControl aviation für den als Käufer bezeichneten Vertragspartner. Dieses Nutzungsrecht inkludiert auch Tochtergesellschaften des Käufers, an denen der Käufer einen beherrschenden Anteil von mehr als 50 von Hundert hält. Eine Übertragung der gewährten Nutzungsrechte ist nur im Wege der vollständigen Veräußerung der gesamten Lizenzen zulässig und setzt voraus, dass der Vertragspartner der Übertragung schriftlich zustimmt. Gedrucktes Lizenzmaterial darf nicht vervielfältigt werden; zusätzliche Kopien können zu den jeweils gültigen Entgelten des Vertragspartners bezogen werden. Sicherungskopien von maschinenlesbarem Lizenzmaterial dürfen angefertigt werden, soweit und solange dies für die vertragsgemäße Nutzung erforderlich ist. Das Hosting einer Installation durch Dritte ist zulässig, wenn die Tätigkeit des Dritten ausschließlich auf Systemadministration beschränkt ist, die Rechnereinheiten sich im unmittelbaren Besitz des Dritten befinden und der Dritte diese Nutzungsbedingungen für Software des Vertragspartners schriftlich als für sich verbindlich anerkennt. Im Übrigen wird der Kunde das Lizenzmaterial einschließlich etwaiger angefertigter Kopien zeitlich unbefristet vor dem Zugriff Dritter schützen.

#### **4.6 Oracle-Datenbank und Betriebssystem**

Der Lieferumfang der eControl aviation Softwarekomponenten umfasst weder erforderliche Oracle-Datenbanklizenzen, Betriebssystemlizenzen noch sonstige Systemsoftwarekomponenten. Der Käufer stellt sicher, dass Oracle-Datenbanklizenzen im jeweils erforderlichen Umfang und in der jeweils geforderten Version bereitgestellt werden.

### **5 Pflege und Support**

Der Käufer kann Pflege und Support für die Software eControl aviation erhalten, soweit diese angeboten werden.

## **5.1 Pflegegebühr**

Die Pflegegebühr ist ab dem ersten Monat nach Lieferung fällig und jährlich vorschüssig zu zahlen. Die Pflegegebühr wird für jeden Vertragsabschluss gesondert und stets nach der jeweils aktuellen Preis- und Konditionenliste für die Überlassung und Pflege von eControl aviation berechnet. Die Leistungen des eControl aviation Supports müssen stets alle Nutzer, Programmpakete und sonstigen Bestandteile der Software (z. B. kundenspezifische Anpassungen) umfassen. Wenn der Käufer den eControl aviation Support für einen bestimmten Zeitraum aussetzt oder auslaufen lässt und zu einem späteren Zeitpunkt wieder anfordert oder dieser wieder aufgenommen werden soll, so müssen die eControl Lizenzen im jeweils erforderlichen Umfang gem. den zu diesem Zeitpunkt gültigen Lizenzpreisen erneut erworben werden.

## **5.2 Supportumfang**

### **5.2.1 Geltungsbereich**

Wartungs- und Supportleistungen werden vom Vertragspartner nur für die gelieferten unveränderten Software-Produkte in ihrer jeweils jüngsten Fassung erbracht. Nach der Veröffentlichung eines neuen Releases oder Updates des Software-Produkts wird die Vorgängerversion noch maximal bis zum Ablauf von sechs Monaten nach dem Datum der Veröffentlichung gepflegt.

### **5.2.2 Kontinuierliche Verbesserungen**

Der Wartungs- und Supportumfang inkludiert die Bereitstellung von neuen Softwareupdates. Der Wartungs- und Supportumfang inkludiert ebenfalls die Bereitstellung von Support Packages. Support Packages enthalten Korrekturen zur Anpassung bestehender Funktionen und können auch Anpassungen an geänderte rechtliche Vorgaben enthalten. Support Packages und Softwareupdates inkludieren Technologie-Updates zur Unterstützung von Betriebssystemen und Datenbanken der unterstützten Drittanbieter und Versionsstände. Die Software-Updates umfassen nicht die Bereitstellung von Programmänderungen, die eine Neuorganisation der Programme erfordern (Software-Upgrades). Die kontinuierlichen Verbesserungen umfassen keine inhaltlichen Anpassungen an geänderte rechtliche oder sonstige Rahmenbedingungen.

### **5.2.3 Ausschlüsse**

Der Vertragspartner leistet ausschließlich Support für die Software und wird keine Supportleistungen für Supportfälle erbringen, die auftreten, weil der Auftraggeber die Software, ohne vom Supportgeber hierzu befugt gewesen zu sein, geändert hat oder gegen die Nutzungsbestimmungen verstößt. Der Support für Probleme, die im Zusammenhang mit der Nutzung von Fremdprodukten, entstehen, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Der Vertragspartner erbringt keine Supportleistungen für Supportfälle, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen und z. B. aufgrund einer unsachgemäßen Installation, einer mangelhaften Schulung, eines unvollständigen oder eines fehlerhaften Betriebskonzeptes, einer fehlerhaften Bedienung, einer missbräuchlichen Anwendung oder fehlerhafter Hardware auftreten. Die Supportleistungen sind auf die Behebung von Supportfällen und Problemen im Zusammenhang mit der Software eControl aviation beschränkt. Ausgeschlossen hiervon sind insbesondere Fragen zu Gebrauch und Betrieb sowie alle weiteren Hotline-typischen Dienstleistungen. Der Vertragspartner ist nicht verpflichtet, die für den Einsatz der kontinuierlichen Verbesserungen erforderlichen Kundendatenanpassungen (Datenmigration) zu erbringen.

## 5.2.4 Reaktionszeiten

Die Klassifizierung der Priorität von Supportfällen erfolgt durch die Störungsannahme des Vertragspartners:

Priorität des Supportfalls	Reaktionszeit
Hoch	4 Stunden
Mittel	8 Stunden
Niedrig	16 Stunden

## 5.2.5 Laufzeit und Kündigung

Der Support wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Support wird jahresweise vereinbart und automatisch jahresweise prolongiert. Die Support- und Wartungsvereinbarung ist erstmalig nach einem Jahr mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende kündbar.

# 6 Datenschutz

Die Arconda Systems AG stellt sicher, dass die Anforderungen des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) für alle in- und ausländischen Kunden uneingeschränkt erfüllt werden. Für detaillierte Auskunft, insbesondere in Bezug auf kundenspezifische nationale Anforderungen, steht dem Kunden ein Datenschutzbeauftragter jederzeit zur Verfügung.

# 7 Geheimhaltung

## 7.1 Rahmenbedingungen

Die Inanspruchnahme von Produkten und Dienstleistungen des Vertragspartners setzt einen offenen Dialog zwischen dem Vertragspartner und dem Kunden sowie der involvierten Erfüllungsgehilfen voraus, welcher den Austausch vertraulicher Informationen erfordert. Der Vertragspartner und der Kunde können Kenntnis über vertrauliche Informationen erlangen.

## 7.2 Vertrauliche Informationen

Der Vertragspartner und der Kunde werden alle vertraulichen Informationen, insbesondere Know-how und Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen von der jeweiligen Partei im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit verfügbar gemacht oder in sonstiger Weise bekannt werden, geheim halten und nur für den Zweck der jeweiligen Vereinbarungen anwenden. Die vertraulichen Informationen umfassen insbesondere auch jedwede Angebots- und Verhandlungsinhalte. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, wenn die jeweils informationsgebende Partei dazu ihre Zustimmung vorab schriftlich erteilt hat. Die Geheimhaltung greift nicht, wenn gesetzliche Vorschriften, behördliche oder gerichtliche Anordnungen die Herausgabe oder Bekanntgabe vertraulicher Informationen vorschreiben.

## 7.3 Ausnahmen zu vertraulichen Informationen

Als vertrauliche Informationen gelten nicht solche, die zum Zeitpunkt der Kenntniserlangung durch die empfangene Partei öffentlich bekannt sind oder später ohne unerlaubte Handlung oder ohne eine Pflichtverletzung der empfangenen Partei bekannt werden, oder welche die

empfangene Partei rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der der informationsgebenden Partei gegenüber nicht zur Geheimhaltung verpflichtet ist oder die durch schriftliche Genehmigung freigegeben werden.

#### **7.4 Weitergabe an Dritte**

Der Vertragspartner und der Kunde werden vertrauliche Informationen nur Mitarbeitern oder sachverständigen Dritten zugänglich machen, soweit dies erforderlich ist und mit der Maßgabe, dass diese Informationen gemäß den jeweils aktuellen allgemeinen Lizenzbestimmungen von eControl aviation oder einzelvertraglich vereinbarter Geheimhaltung vertraulich sind. Den Mitarbeitern oder sachverständigen Dritten ist eine entsprechende Verpflichtung zur Geheimhaltung aufzuerlegen.

Arconda Systems AG  
Sportallee 6, 22335 Hamburg  
Tel. (+49) 40 823 158 0 / Mail: [info@arconda.ag](mailto:info@arconda.ag)  
[www.arconda.ag](http://www.arconda.ag)  
[www.econtrol.aero](http://www.econtrol.aero)