

Gesonderte Lizenzbestimmungen und Service Level Agreement zu der Softwarekomponente Apteian flex.IT

Vereinbarung zwischen  
SYNCOS GmbH, Thüngenfeld 3, 58256 Ennepetal  
– nachstehend „SYNCOS“ genannt –

und

dem jeweiligen zustimmenden Nutzer  
– nachstehend „Vertragspartner“ genannt –

## Lizenzbestimmungen

### § 1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung der Software Apteian flex.IT zum Download und zur Nutzung, nachfolgend kurz als „Software“ bezeichnet

- (a) auf beschränkte Zeit im Falle eines Subscription Vertrages oder
- (b) auf unbeschränkte Zeit im Falle eines Kaufvertrages (one time Lizenzen).

(2) Als Dokumentation liefert SYNCOS eine Installationsanleitung und eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken.

(3) Eine Installation der Software ist nicht geschuldet.

### § 2 Vergütung

Der Vertragspartner zahlt für die Nutzung der Software eine monatliche Vergütung (§1.1.a) oder eine einmalige Lizenzgebühr (§1.1.b). Die monatliche Vergütung oder die Lizenzgebühr ist jeweils abhängig von der Anzahl der Endgeräte-Lizenzen. Alle Kosten verstehen sich zzgl. Umsatzsteuer. Die monatliche Vergütung wird jährlich für das Folgejahr in Rechnung gestellt und ist sofort zur Zahlung fällig. Die Lizenzgebühren werden bei Unterzeichnung des Kaufvertrages sofort zur Zahlung fällig.

### § 3 Rechteeinräumung/Nutzungssperre

(1) SYNCOS räumt dem Vertragspartner das Recht ein, die Software auf einem Server zu installieren und zu betreiben. Für die Nutzung dieser Serverinstallation auf einem oder mehreren mobilen Endgeräten ist der Erwerb einer Endgeräte-Lizenz erforderlich. Für Testzwecke vereinbart SYNCOS im Einzelfall die Nutzung auf einem Endgerät ohne Erwerb einer Lizenz für einen beschränkten Zeitraum mit dem Vertragspartner.

(2) Endgeräte-Lizenzen können vom Vertragspartner bei SYNCOS beauftragt werden. SYNCOS stellt den Lizenz-Key bereit.

(3) Die Installation der Lizenz ist Aufgabe des Vertragspartners.

(4) Die von SYNCOS bereitgestellte Lizenz darf nur mit einer Serverinstallation verwendet werden.

(5) Die SYNCOS Server-Software muss Zugriff auf die SYNCOS-Lizenz-Dienste (<https://license.engomo.com>, <https://license2.engomo.com>, <https://license3.engomo.com>) haben.

(6) Die Software für mobile Endgeräte kann der Vertragspartner über die jeweilige Plattform des Herstellers oder von SYNCOS beziehen. Dies sind für iOS-Geräte der Apple App Store unter <https://itunes.apple.com>, für Android-Geräte der Google Play Store unter <https://play.google.com>, für Windows der App Store unter <https://www.microsoft.com/de-de/windows/windows-10-apps>.

(7) Der Vertragspartner darf die Software an Dritte weder veräußern, noch verschenken oder verleihen, noch vermieten.

(8) Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen des Programms gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist erforderlich, um die störungsfreie Programmnutzung zu erreichen.

(9) Etwaige erforderliche Drittlizenzen hat sich der Vertragspartner auf eigene Kosten zu verschaffen.

(10) Eine Verwendung der Apteon flex.IT-App bzw. der engomo APP Plattform auf gerooteten Android-Geräten ist nicht zulässig.

## § 4 Schutzrechtsverletzungen

(1) SYNCOS nimmt keine Gewähr dafür, dass durch die Nutzung der Software Schutzrechte Dritter nicht verletzt werden. SYNCOS versichert jedoch, dass ihr keine diesbezüglichen Rechte Dritter bekannt sind. Der Vertragspartner wird SYNCOS unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren. Informiert er SYNCOS nicht unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche, sind jedwede weiteren Ansprüche von vorne herein ausgeschlossen.

(2) Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf SYNCOS – unbeschadet etwaiger Schadenersatzansprüche des Vertragspartners – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung

- (a) nach vorheriger Absprache mit dem Vertragspartner Änderungen vornehmen, die unter Wahrung deren Interessen gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder
- (b) für den Vertragspartner die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

## §5 Drittsysteme

(1) Für die Anbindung von Drittsystemen ist keine zusätzliche Apteon flex.IT-Lizenz erforderlich, außer dies ist in den Angebots- oder Auftragsdaten explizit aufgeführt.

(2) Angebundene Drittsysteme sind vom Vertragspartner nach Maßgabe des Herstellers zu lizenzieren.

## § 6 Laufzeit

(1) Die Vertragslaufzeit einer Endgeräte-Lizenz verlängert sich bei einer Subscription Lizenz (§1.1.a) automatisch, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der geltenden Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

(2) Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(3) Nach Beendigung des Vertrags verliert die von SYNCOS erhaltene Apteon flex.IT Lizenz bei einer Subscription Lizenz (§1.1.a) ihre Gültigkeit. Die Server-Software kann danach nicht mehr in Verbindung mit einem mobilen Endgerät betrieben werden.

## § 7 Software-Update

(1) Anspruch auf Software-Updates im Sinne dieses Paragraphen bestehen im Falle einer Subscription Lizenz (§1.1.a) nur während der Vertragslaufzeit. Im Falle des Lizenzkaufes (§1.1.b) nur während der Laufzeit eines Pflegevertrages.

(2) Software-Updates sowohl für Endgeräte als auch für die Server-Software werden von SYNCOS kostenfrei per App Store bzw. als Download über <https://accounts.engomo.com> bzw. <https://partner.engomo.com> zur Verfügung gestellt.

(3) SYNCOS informiert den Vertragspartner aktiv per E-Mail über die Bereitstellung von neuen Software-Updates. Die Benachrichtigung erfolgt an die Ansprechpartner des Vertragspartners, die SYNCOS bekannt sind und/oder die SYNCOS für diesen Zweck vom Vertragspartner genannt wurden.

(4) Die Installation von Updates ist Aufgabe des Vertragspartners.

(5) Der Vertragspartner hat dafür Sorge zu tragen, dass auf den verwendeten mobilen Endgeräten zur Server-Software kompatible Softwarestände verwendet werden. Die Information, welche Softwareversionen kompatibel sind, wird von SYNCOS auf <https://docs.engomo.com> bereit-gestellt.

## § 8 Support

(1) Anspruch auf Support im Sinne dieses Paragraphen besteht im Falle einer Subscription Lizenz (§1.1.a) nur während der Vertragslaufzeit. Im Falle des Lizenzkaufes (§1.1.b) nur während ein gültiger Pflegevertrag besteht.

(2) Für die Zeitdauer von vier Wochen nach Erwerb einer oder mehrerer Endgeräte-Lizenzen zur Nutzung mit dem SYNCOS Server beinhalten diese Lizenzen technische und fachliche Supportleistung, die den Vertragspartner bei der Inbetriebnahme des Aptean flex.IT-Systems unterstützt. Weitere Supportleistungen sind nicht durch den Lizenzerwerb abgedeckt und werden nach Aufwand zu den allgemeinen Konditionen in Rechnung gestellt.

(3) Im Anschluss an den in Absatz (1) beschriebenen Zeitraum kann der Vertragspartner für Supportanfragen, die nicht in Verbindung mit Fehlern im SYNCOS Server oder der Endgeräte-App stehen, ein zusätzliches Supportkontingent bei SYNCOS erwerben. Der Umfang eines solchen Supportpakets ist zwischen SYNCOS und dem Vertragspartner gesondert zu vereinbaren.

(4) Zur Bearbeitung von Support-Fällen erhält der Vertragspartner Zugang zu einem Support-System, über welches Supportanfragen zu stellen sind und von SYNCOS bearbeitet werden.

## § 9 Allgemeine Leistungsstörungen

(1) Setzt der Vertragspartner eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung, so kann er den erfolglosen Ablauf dieser Frist nur dann dazu nutzen, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadenersatz statt der Leistung geltend zu machen, wenn er SYNCOS bei der Fristsetzung mitgeteilt hat, dass er deren Leistung nach erfolglosem Ablauf der Frist nicht mehr in Anspruch nehmen will. Hat der Vertragspartner statt der Fristsetzung eine Abmahnung ausgesprochen, so hat er auch hier zugleich mit der Abmahnung mitzuteilen, dass er die Leistung von SYNCOS nach ausbleibendem Erfolg der Abmahnung nicht mehr in Anspruch nehmen will.

(2) Der Vertragspartner kann wegen einer nicht in einem Mangel der Software bestehenden Pflichtverletzung nur zurücktreten, wenn SYNCOS diese Pflichtverletzung zu vertreten hat.

## § 10 Sach- und Rechtsmängelhaftung

(1) Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Software richtet sich zunächst nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen. Im Übrigen muss sich die Software für keine vorausgesetzte Verwendung eignen oder ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.

(2) SYNCOS steht gleich einem Verkäufer dafür ein, dass die Software im Zeitpunkt der Überlassung an den Vertragspartner die in Absatz 1 beschriebene Beschaffenheit aufweist. An die Stelle des Rechts zum Rücktritt tritt nach Überlassung der Software das Recht zur sofortigen Beendigung des Vertrages. Die Frist für die Verjährung beträgt 12 Monate. Im Übrigen ist SYNCOS nicht verpflichtet, die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu überlassen und zu erhalten. Sollte während der Laufzeit dieses Vertrages eine Neu-Installation der Software erforderlich sein und der Vertragspartner hierzu eine Neulieferung der Software benötigen, stellt SYNCOS dem Vertragspartner einen entsprechenden Download unentgeltlich zur Verfügung.

(3) Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

(4) Der Vertragspartner kann nur von seinem Recht zum Rücktritt oder zur sofortigen Vertragsbeendigung Gebrauch machen, wenn er SYNCOS unverzüglich nach Bekanntwerden eines Mangels an der Software über diesen informiert, indem er ein entsprechendes Support-Ticket an SYNCOS übermittelt.

(5) Der Vertragspartner wird SYNCOS bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

## § 11 Einsatz von Open Source-Softwarekomponenten

(1) Die Software enthält für einzelne Funktionen Open Source-Komponenten, die nach dem Open Source-Modell entwickelt wurden und die wie folgt lizenziert sind:

- BSD-Lizenz (Bildbearbeitungsfunktionen Cam)
- Apache License 2.0 (Funktion zum Auslesen von Barcodes)

(2) Der Vertragspartner akzeptiert und erkennt an, dass sich die Nutzungsbefugnisse für die enthaltenen Open Source-Komponenten ausschließlich nach den geltenden Open Source-Lizenzen richten. Die Texte der geltenden Open Source-Lizenzen sind in Anhang 1 dieser Lizenzbedingungen abgedruckt.

(3) SYNCOS übernimmt für die eingesetzten Open Source-Komponenten keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung und schließt jegliche Haftung, insbesondere im Zusammenhang mit fehlenden Spezifikationen, fehlender Funktionalität, Programmierfehlern und sonstige Störungen aus.

## § 12 Übergabe und Installation

(1) Die Software wird dem Vertragspartner zum Download unter <https://accounts.engomo.com> bzw. <https://partner.engomo.com> übergeben.

(2) Die Installation der Software erfolgt durch den Vertragspartner.

(3) Eine Schulung zur Nutzung der Software kann vom Vertragspartner gegen eine gesonderte Vergütung beauftragt werden.

# 1 Service Level Agreements (SLAs)

## §1 Ziel, Inkrafttreten und Gültigkeit

(1) Ziel dieser Service Level Agreements ist die Definition der von SYNCOS im Rahmen einer Beauftragung geschuldeten Services und der Qualität dieser Services. Dabei werden die angebotenen Leistungen jeweils beschrieben sowie die zu ihrer Erbringung zugrunde gelegten KPIs dargestellt.

(2) Die SYNCOS SLAs treten jeweils mit Inkrafttreten des Lizenzvertrags zwischen Kunde und SYNCOS in Kraft und sind für die Dauer der Laufzeit des Lizenzvertrags gültig. Mit Ende der Vertragslaufzeit des Lizenzvertrags erlöscht die Gültigkeit der SLAs.

## §2 Apteon flex.IT Lizenzdienste

(1) Für jede Nutzung von Apteon flex.IT ist es erforderlich, dass die installierte Instanz des Apteon flex.IT Servers eine Verbindung zu den Lizenzdiensten des SYNCOS Partners engomo (<https://license.engomo.com>, <https://license2.engomo.com>, <https://license3.engomo.com>) herstellen kann, um dort alle relevanten Informationen zur Lizenzierung von Apteon flex.IT zu beziehen. Hierfür führt der Apteon flex.IT Server einmal stündlich eine Anmeldung beim engomo Lizenzdienst durch, eine erfolgreiche Anmeldung wird dann für 24 Stunden gepuffert. Meldet sich der Apteon flex.IT Server in diesem Zeitraum nicht wieder erfolgreich beim Lizenzdienst an, werden die zugehörigen Apteon flex.IT-Gerätelizenzen so lange gesperrt, bis eine erneute erfolgreiche Anmeldung bei den Lizenz-Diensten erfolgt ist. Wird der Apteon flex.IT Server on-premise durch den Kunden oder ein von ihm beauftragtes Rechenzentrum betrieben, liegt es in der Verantwortung des Kunden zu gewährleisten, dass die Serververbindung mit den Lizenzdiensten von Seiten des Apteon flex.IT Servers erfolgreich aufgebaut werden kann. Auf Seiten der Lizenzdienste hat SYNCOS dafür zu sorgen, dass diese für die Anmeldung der Server-Instanzen der Kunden möglichst unterbrechungsfrei zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund hält der SYNCOS Partner engomo die Lizenzdienste dreifach redundant vor und hat für den Apteon flex.IT Server implementiert, dass dieser im Falle einer erfolglosen Anmeldung bei einem der drei Dienste jeweils auch Anmeldeversuche bei den übrigen beiden macht.

(2) Für das Hosting der Lizenzdienste haben wir state-of-the-art Anbieter von Rechenzentrums-Dienstleistungen beauftragt, die alle Anforderungen an einen professionellen Serverbetrieb (Security, Ausfallsicherheit, Hardware-Einsatz etc.) erfüllen.

(3) Wir garantieren für den Apteon flex.IT Lizenzserver eine Verfügbarkeit von 99,9%. Angemeldete Wartungs- und Supportarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten.

(4) Im Fall geplanter Wartungsarbeiten informieren wir unsere Kunden mindestens zwei Werktage im Voraus über die Notwendigkeit dieser Arbeiten, den geplanten Zeitpunkt der Durchführung und die damit verbundene voraussichtliche Dauer der Nicht-Verfügbarkeit des Aptean flex.IT-Systems. Nach Möglichkeit führen wir geplante Wartungsarbeiten außerhalb der regulären Geschäftszeiten, also nicht zwischen 09:00 und 17:00 Uhr durch, um den App-Betrieb unserer Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen.

### §3 Support

(1) Der Customer Support ist von Montag bis Freitag (mit der Ausnahme von Feiertagen in Baden-Württemberg einschließlich 24. und 31.12.) in der Kernzeit zwischen 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr zu erreichen.

(2) Der Kunde erfasst Störungen, Probleme und Unterstützungswünsche (insgesamt „Incident(s)“ genannt) zentral im SYNCOS Ticketsystem und benachrichtigt in dringenden Fällen (Incidents Prio 1) die Hotline zusätzlich telefonisch. Der/die benannte(n) Mitarbeiter des Kunden werden dazu im Ticketsystem registriert. Zur Nutzung des Ticketsystems werden keine Lizenzen benötigt.

(3) Die Priorisierung des Tickets und die entsprechenden maximalen Reaktionszeiten innerhalb der Kernzeit gliedern sich wie folgt:

Incident Prio 1 Betriebsverhindernd: Ein Incident der Prio 1 liegt vor, wenn ein wichtiger Geschäftsprozess nicht durchgeführt werden kann. Dies kann einen Produktionsstillstand oder der Ausfall eines Kerngeschäftsprozesses sein. Die Reaktionszeit bei einem Incident der Prio 1 beträgt vier (4) Stunden.

Incident Prio 2 Betriebsbehindernd: Ein Incident der Prio 2 liegt vor, wenn ein wichtiger Geschäftsprozess beeinträchtigt ist. Notwendige Schlüsselaktivitäten können nicht durchgeführt werden. Eine dringend benötigte Funktion ist zeitweise nicht verfügbar oder funktioniert nicht ordnungsgemäß. Die Reaktionszeit bei einem Incident der Prio 2 beträgt zwei (2) Tage.

Incident Prio 3: Ein Incident der Prio 3 liegt vor, wenn kein Geschäftsprozess beeinträchtigt ist oder eine nicht für den täglichen Gebrauch benötigte Funktion zeitweise nicht verfügbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert. Ein Incident der Prio 3 liegt auch vor, wenn sonstige Sachverhalte vorliegen, die nicht unter Prio 1 bis Prio 2 subsumiert werden können. Die Reaktionszeit bei einem Incident der Prio 3 beträgt acht (8) Tage.

(4) Die vorläufige Einteilung eines Tickets in eine der vorgenannten Kategorien erfolgt durch den Kunden. Ist SYNCOS der Ansicht, dass die Einteilung eines Tickets durch den Kunden in eine zu hohe Kategorie erfolgt ist, wird sie dies unverzüglich mitteilen und das Ticket entsprechend herunterstufen.

(5) Die Reaktionszeiten werden wie folgt gemessen:

Beginn: Erfassung und Absendung eines Incidents im Ticket-System durch den Kunden.

Ende: Aufnahme qualifizierter Tätigkeiten zur Lösung des jeweiligen Incidents und Dokumentation der Aufnahme dieser Tätigkeiten im Ticketsystem.

## §4 Haftungsausschluss & Abgrenzung

(1) Eine Haftung von SYNCOS bei Nichteinhaltung dieser Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn SYNCOS die Nichteinhaltung zu vertreten hat.

Insbesondere haftet SYNCOS nicht für:

- Ausfälle, die von SYNCOS nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Infrastruktur von SYNCOS und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von SYNCOS, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere solche, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und / oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien und Vorgaben des Herstellers oder von engomo gemäß installiert, betrieben und / oder gepflegt wurden
- Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- Ausfälle, die durch angekündigte Wartungsarbeiten von SYNCOS oder deren Zulieferer verursacht wurden.

Ansprüche gegenüber SYNCOS, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden, wie z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag der gebuchten Gerätelizenzen.

## §5 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser SLAs ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen jeweils davon unberührt.