

## ANYLINE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE UND SERVICES

Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, samt Anhängen (die "**AGB**") und das Bestellformular (die "**SUBSCRIPTION FORM**") stellen den "**VERTRAG**" zwischen der Anyline GmbH ("**ANYLINE**") und dem in der SUBSCRIPTION FORM als Kunde genannten Unternehmen ("**KUNDE/Sie**") dar. Der VERTRAG regelt den Zugang und die Nutzung des ANYLINE SDKs, der SERVICES und der DOKUMENTATION, die von ANYLINE oder dessen VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, Lieferanten oder Lizenzgebern lizenziert/erbracht werden.

Durch die Unterzeichnung einer SUBSCRIPTION FORM, die auf die AGB verweist, oder die Abgabe einer darauf verweisenden Bestellung, wird der KUNDE an die Bedingungen dieses VERTRAGS gebunden. Wenn der VERTRAG im Namen einer juristischen Person/eines Unternehmens abgeschlossen wird, sichert der Unterzeichner zu, dass er/sie die erforderliche Berechtigung hat, diese juristische Person rechtsgültig zu vertreten. Wenn der KUNDE mit den Bedingungen des VERTRAGS nicht einverstanden ist, darf er das ANYLINE SDK, die SERVICES und die DOKUMENTATION nicht nutzen.

Der VERTRAG wird mit der Annahme der SUBSCRIPTION FORM durch ANYLINE (sprich Gegenzeichnung) verbindlich. Im Falle von Widersprüchen zwischen der SUBSCRIPTION FORM und den AGB sind die Bestimmungen der SUBSCRIPTION FORM maßgebend. Bezeichnungen, die in der SUBSCRIPTION FORM verwendet, aber dort nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen in den AGB zugeschrieben werden. **ANYLINE lehnt ausdrücklich jegliche Einkaufs- oder allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN ab und diese werden nicht Bestandteil des VERTRAGS. Dies gilt insbesondere für Verweise auf Einkaufs- oder allgemeine Geschäftsbedingungen auf Bestellungen des KUNDEN.** Bei der Anforderung von TRIALSUBSCRIPTIONS wird der VERTRAG mit der Erfüllung durch ANYLINE verbindlich.

### 1 ANYLINE SDK - SUBSCRIPTION

ANYLINE hat eine als ANYLINE SDK bezeichnete Software für optische Zeichenerkennung (OCR) entwickelt und lizenziert diese an Partner und Kunden (das "**ANYLINE SDK**"). Die Software stellt als Paket verschiedene Funktionen und Prozesse zur Verfügung, die zur Entwicklung von Softwareanwendungen (zB Apps) (die „**ANWENDUNGEN**“) dienen. Solche ANWENDUNGEN werden von Endanwendern auf IT-Geräten ausgeführt. Das ANYLINE SDK wird für verschiedene Scanlösungen („**SOLUTIONS**“) angeboten. Jede SOLUTION besteht aus unterschiedlichen CAPABILITIES die in der DOKUMENTATION näher beschrieben werden. Die vertragsgegenständliche SOLUTION wird in der SUBSCRIPTION FORM vereinbart. Eine Nutzung des ANYLINE SDKs außerhalb der Vereinbarten SOLUTION ist nur nach ausdrücklicher dokumentierter Zustimmung durch ANYLINE möglich.

#### 1.1 TESTSUBSCRIPTION

Die AGB gelten auch für TESTSUBSCRIPTIONS. "**TESTSUBSCRIPTIONS**" sind SUBSCRIPTIONS im Sinne von Abschnitt 1.3 die es dem KUNDEN in einem nicht produktiven System ermöglichen Use Cases zu entwickeln oder zu testen. TESTSUBSCRIPTIONS werden in der SUBSCRIPTION FORM gesondert benannt und dürfen nur für die oben genannten Zwecke verwendet werden.

#### 1.2 TRIALSUBSCRIPTION

Die AGB gelten auch für TRIALSUBSCRIPTIONS. „**TRIALSUBSCRIPTIONS**“ ermöglichen zu prüfen, ob die Funktionen des ANYLINE SDKs (auch hinsichtlich der Genauigkeit oder der Scangeschwindigkeit), die Benutzerfreundlichkeit und übrigen Parameter den Anforderungen des KUNDEN entsprechen, wobei TRIALSUBSCRIPTIONS, zusätzlich zu den in Abschnitt 1.3 genannten Einschränkungen, (i) auf Testzwecke in nicht-kommerziellen Umgebungen beschränkt sind und (ii) (in Abweichung von Abschnitt 1.4.3) **bereits 30 Tage nach Erstellung** des digitalen Testschlüssels **enden**, sofern nicht anders vereinbart.

#### 1.3 SUBSCRIPTION

1.3.1 Vorbehaltlich der Bedingungen des VERTRAGS gewährt ANYLINE eine eingeschränkte, widerrufliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, gebührenpflichtige Lizenz für die vereinbarte SOLUTION und das ANYLINE SDK sowie die DOKUMENTATION für die Dauer des VERTRAGS (die "**SUBSCRIPTION**"). Die SUBSCRIPTION ermöglicht es dem KUNDEN das ANYLINE SDK in seine ANWENDUNGEN zu integrieren, es zu verwenden, kopieren, speichern und, sofern zulässig, übertragen, und das ANYLINE SDK als Teil der ANWENDUNGEN zu nutzen oder zu vertreiben.

1.3.2 Das ANYLINE SDK wird lizenziert und nicht verkauft. ANYLINE, ihre Lieferanten und Lizenzgeber behalten sich alle Rechte vor, die hierin nicht ausdrücklich gewährt werden.

1.3.3 Sofern in der SUBSCRIPTION FORM nicht anders angegeben, wird eine SUBSCRIPTION für eine BUNDLE-ID und für eine begrenzte Anzahl von Scans oder Geräten („**UNITS**“) erteilt. Eine Nutzung für weitere UNITS ist kostenpflichtig und nur nach vorheriger, dokumentierter Zustimmung durch ANYLINE möglich.

1.3.4 Ist das ANYLINE SDK in eine App oder eine Website eingebunden, gilt jeder LIZENZSCHLÜSSEL für eine BUNDLE-ID/WEBSITE-URL (also eine bestimmte Bundle-Kennung, einen Paketnamen oder eine App-Store-ID), die keine WILDCARD BUNDLE-ID ist, jeweils für iOS, Android, Web API, Windows oder JavaScript. Falls Apps in mehreren App-Stores, unter verschiedenen Marken oder anderweitig mehrfach vertrieben werden, ist eine SUBSCRIPTION pro Vertriebskanal und Marke erforderlich, auch wenn die gleiche BUNDLE-ID/APPLICATION ID verwendet wird. Wenn das ANYLINE SDK über eine WILDCARD BUNDLE-ID/APPLICATION ID oder ein App-Entwicklungskit, das Endnutzern zur Verfügung gestellt wird, in Apps oder Websites eingebunden werden soll, ist für jede App oder Website eine SUBSCRIPTION und die Unterfertigung einer weiteren SUBSCRIPTION FORM erforderlich.

1.3.5 ANYLINE stellt in der DOKUMENTATION detaillierte Unterlagen und Beschreibungen der Schnittstellen für die Nutzung und Implementierung des ANYLINE SDKs zur Verfügung.

1.3.6 **Open-Source-Software.** Der Quellcode des ANYLINE SDKs enthält Quellcode, der von Dritten entwickelt und auf der Grundlage von Open-Source-Lizenzen verwendet wird. Die entsprechenden Open-Source-Lizenzen sind verfügbar unter: <https://anyline.com/imprint-and-legal> „Third Party License Agreements“. Um alle Open-Source-Lizenzbedingungen zu erfüllen, müssen Sie Ihren Kunden und Endnutzern diese Open-Source-Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen und sie an diese binden, z.B. indem Sie sie in Ihre Lizenzverträge aufnehmen.

1.3.7 **Plattformen.** Das ANYLINE SDK kann auf verschiedenen Plattformen wie iOS, Android, Windows, JavaScript usw. verwendet werden.

Die zur Nutzung des ANYLINE SDKs erforderlichen Plattformvoraussetzungen sind aus der DOKUMENTATION ersichtlich. Der KUNDE muss die jeweils gewünschte Plattform auf eigene Kosten betreiben.

- 1.3.8 **Updates.** ANYLINE stellt regelmäßig und ohne Vorankündigung Software-Releases, Service Packs, Build-Updates oder Notfallkorrekturen für das ANYLINE SDK und die jeweilige DOKUMENTATION (die "**UPDATES**") zur Verfügung. Ein UPDATE ist durch eine fortlaufende Versionsnummer (zB v36, v37, v38) gekennzeichnet. Die Installation der UPDATES ist notwendig, um die neuesten Funktionen des ANYLINE SDKs nutzen zu können. Mit Ausnahme der SOLUTION Face Authentication (FAU) besteht keine Verpflichtung zur Installation eines UPDATES. UPDATES werden von ANYLINE nach eigenem Ermessen angeboten und ANYLINE ist nicht verpflichtet, Updates zu entwickeln oder irgendwelche Wartungsleistungen zu erbringen. Ab der Veröffentlichung eines Updates bleibt die jeweils vorherige Version des ANYLINE SDK noch weitere zwei (2) Jahre verfügbar. SUPPORT-SERVICES werden nur für die aktuelle Version des ANYLINE SDKs erbracht. KUNDEN, die die SOLUTION "Face Authentication (FAU)" nutzen aus sicherheitstechnischen Gründen, müssen jedes UPDATE unverzüglich, spätestens binnen 20 WERKTAGEN, installieren.

## 1.4 LIZENZSCHLÜSSEL

- 1.4.1 Für die Nutzung des ANYLINE SDKs ist ein gültiger LIZENZSCHLÜSSEL erforderlich. LIZENZSCHLÜSSEL müssen, unabhängig von der LAUFZEIT, zum Ende des Ablaufdatums des LIZENZSCHLÜSSELS erneuert werden (siehe hierzu Abschnitt 1.4.3).
- 1.4.2 **Lieferung.** Der/Die LIZENZSCHLÜSSEL wird/werden entweder (i) zum "*SUBSCRIPTION Startdatum*" (wie in der SUBSCRIPTION FORM ersichtlich), (ii) sofern das "*SUBSCRIPTION Startdatum*" in einem Zeitraum von drei (3) WERKTAGEN beginnend ab dem Unterfertigungsdatum der SUBSCRIPTION FORM liegt, binnen drei (3) WERKTAGEN oder (iii) gemäß Abschnitt 1.4.3 als Download, per E-Mail oder in einer anderen von ANYLINE für angemessen erachteten Form übermittelt (der Tag der Übermittlung des LIZENZSCHLÜSSELS im Folgenden das "**AUSSTELLUNGSDATUM**").
- 1.4.3 **Erneuerung des(r) LIZENZSCHLÜSSEL(S).** Sofern nicht anders vereinbart, ist ein LIZENZSCHLÜSSEL vom AUSSTELLUNGSDATUM bis zum im LIZENZSCHLÜSSEL enthaltenen Ablaufdatum gültig ("**LIZENZLAUFZEIT**") und muss rechtzeitig vor dem Ablauf der LIZENZLAUFZEIT erneuert werden. Vorbehaltlich des nächsten Satzes ist das Ablaufdatum eines LIZENZSCHLÜSSELS grundsätzlich der Jahrestag des AUSSTELLUNGSDATUMS des jeweiligen LIZENZSCHLÜSSELS, womit LIZENZSCHLÜSSEL generell für eine Dauer von etwa 12 Monaten ausgestellt werden. Beträgt die verbleibende LAUFZEIT (i) zum Zeitpunkt der Verlängerung oder (ii) im Falle dass ein weiterer LIZENZSCHLÜSSEL mittels SUBSCRIPTION FORM zu diesem VERTRAG hinzugefügt wird weniger als 12 Monate, endet der LIZENZSCHLÜSSEL mit Ablauf der LAUFZEIT. ANYLINE wird den KUNDEN nach bestem Bemühen über eine anstehende Verlängerung informieren, es liegt aber in der alleinigen Verantwortlichkeit des KUNDEN die rechtzeitige Ausstellung eines neuen LIZENZSCHLÜSSELS bei ANYLINE zu veranlassen. ANYLINE übernimmt in diesem Zusammenhang keine Haftung für eine Verzögerung oder ein Versäumnis bei der Erneuerung des LIZENZSCHLÜSSELS sofern diese Verzögerung oder Versäumnis auf ein Verhalten des KUNDEN zurückzuführen ist. Ein gültiger VERTRAG ist Voraussetzung für die Ausstellung eines neuen LIZENZSCHLÜSSELS.

## 2 Services

Die in den Ziffern 2.1-2.3 angeführten Services (die "**SERVICES**") werden von ANYLINE auf der Grundlage, der vom KUNDEN zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen erbracht. Soweit erforderlich, wird der KUNDE auf seine Kosten Testdaten zur Verfügung stellen und ANYLINE die Möglichkeit zur Durchführung von Tests geben. Der Erfüllungsort für die SERVICES ist Wien, Österreich.

### 2.1 SUPPORT-SERVICES

ANYLINE erbringt Wartungs- und Unterstützungsleistungen in Übereinstimmung mit dem in der SUBSCRIPTION FORM gewählten Support Paket. Der Inhalt der Support Pakete ist in [Anhang 2.1](#) ersichtlich (die „**SUPPORT-SERVICES**“). Supportanfragen sind im Kundensupportportal (siehe SUBSCRIPTION FORM) einzumelden.

### 2.2 Anpassungen und Integration

- 2.2.1 Individuelle Anpassungen des ANYLINE SDKs (zB kundenspezifische Scananforderungen) sind in der SUBSCRIPTION FORM unter Angabe der erforderlichen Spezifikationen, Kosten, Zeitplan sowie den Mitwirkungspflichten des KUNDEN detailliert zu beschreiben (die "**ANPASSUNG(EN)**"). Der KUNDE erwirbt kein exklusives Recht am Quellcode des ANYLINE SDKs, auch wenn das ANYLINE SDK individuell angepasst wurde.
- 2.2.2 Der KUNDE ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Spezifikationen, Informationen und Unterlagen, die im Zusammenhang mit den ANPASSUNGEN an ANYLINE übermittelt werden, verantwortlich. ANYLINE wird die vom KUNDEN zur Verfügung gestellten Spezifikationen, Unterlagen und Informationen überprüfen und, soweit erforderlich, Änderungen nach eigenem Ermessen vornehmen, um sicherzustellen, dass die ANPASSUNG umgesetzt werden kann.
- 2.2.3 Liefer- bzw. Fertigstellungstermine für ANPASSUNGEN können nur dann eingehalten werden, wenn (i) alle erforderlichen Spezifikationen, Informationen und Unterlagen (zB Scanmuster) rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden, (ii) der KUNDE seinen in der SUBSCRIPTION (oder sonstigen) vereinbarten Mitwirkungspflichten nachkommt, und mit ANYLINE im erforderlichen Umfang zusammenarbeitet. ANYLINE haftet nicht für Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Spezifikationen, Dokumente, Angaben und Informationen oder durch sonstige Handlungen oder Unterlassungen des KUNDEN entstehen. Etwaige Mehrkosten gehen ausschließlich zu Lasten des KUNDEN. Umfasst die Erbringung von Anpassungen mehrere Teile oder Einheiten (z.B. Programme und/oder Support-Sitzungen, stufenweise Fertigstellung), ist ANYLINE berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen und Teilrechnungen zu stellen.

### 2.3 Workshops und Schulungen

ANYLINE bietet auf Anfrage Workshops und Schulungen an. Inhalt, Zeitpunkt, Dauer und Kosten werden in der SUBSCRIPTION FORM oder einer gesonderten, dokumentierten Vereinbarung festgelegt.

## 3 Zahlungspflichten des KUNDEN

- 3.1 **Zahlungen.** Zahlungen für SUBSCRIPTIONS erfolgen mit Zustellung der (elektronischen) Rechnung innerhalb der in der SUBSCRIPTION FORM vereinbarten Zahlungsfrist per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto ohne Abzug zu begleichen. Der KUNDE ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten oder aufzurechnen, gleich aus welchem Grund.

Nachzahlungen für allfällige Überschreitungen der in der SUBSCRIPTION FORM vereinbarten UNITS werden gesondert in Rechnung gestellt und sind mit Zustellung der (elektronischen) Rechnung innerhalb der in der SUBSCRIPTION FORM vereinbarten Zahlungsfrist per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto ohne Abzug zu begleichen.

- 3.2 **Rechnungslegung.** Die Rechnungslegung erfolgt zum jeweiligen AUSSTELLUNGSDATUM des/der LIZENZSCHLÜSSEL(S), wobei ANYLINE die Kosten für die gesamte LIZENZLAUFZEIT des(r) LIZENZSCHLÜSSEL(S) auf einmal abrechnet, sofern in der SUBSCRIPTION FORM nichts anderes vereinbart wurde.
- 3.3 Alle in der SUBSCRIPTION FORM angegebenen Preise sind in Euro angegeben, **zuzüglich (dh exklusive) anfallender Steuern** z.B. Mehrwert-, Umsatz- oder Nutzungssteuern, die von einem Staat erhoben werden, Abgaben und Zölle sowie der Erstattung aller angemessenen Kosten und Auslagen (z.B. Verpackungskosten, Kosten von Programmträgern, Transportkosten und Reisekosten, einschließlich Reisezeiten). ANYLINE ist allein verantwortlich für Steuern, die auf der Grundlage des Einkommens, des Vermögens und der Mitarbeiter von ANYLINE erhoben werden. Der KUNDE trägt allfällende Steuern zur Gänze und hat diese gegebenenfalls selbständig abzuführen und ANYLINE diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.
- 3.4 **Indexierung.** ANYLINE behält sich das Recht vor, wiederkehrende Zahlungen jährlich anzupassen. Wird der VERTRAG nicht gemäß den Abschnitten 4.2-4.3 gekündigt, wird die Preisanpassung mit dem Jahrestag des AUSSTELLUNGSDATUMs wirksam. Die Preisanpassung ist an den von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex oder einen an seine Stelle tretenden Index gebunden. Der Verbraucherpreisindex dient als Maßstab für die Berechnung der Preisanpassung.
- 3.5 **Zahlungsverzug.** Sollten Zahlungen für SUBSCRIPTIONS nicht zeitgerecht erfolgen, erhebt ANYLINE Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe von derzeit 8,5% oder einem höheren, gesetzlich zulässigen Zinssatze auf alle ausstehenden Zahlungen. Darüber hinaus sind ANYLINE alle angemessenen Kosten zu erstatten, die bei der Eintreibung überfälliger Zahlungen anfallen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Anwaltskosten, Mahngebühren usw.
- 3.6 **AUDITS.** Zahlungen für SUBSCRIPTIONS werden anhand der Anzahl der in der SUBSCRIPTION FORM vereinbarten Anzahl an UNITS vereinbart. ANYLINE bietet verschiedene Reportlevel, wobei einzelne davon die Anzahl der verbrauchten UNITS zählen. Ist der Reportlevel „OFF“ (s Abschnitt 10.1) anwendbar, kann ANYLINE den Umfang der verbrauchten UNITS nicht messen. Diesfalls muss der KUNDE mindestens vierteljährliche Berichte über die verbrauchten UNITS in Übereinstimmung mit den Anforderungen von ANYLINE zur Verfügung stellen. ANYLINE kann diese Berichte jederzeit, mit einer Vorankündigung von 30 Tagen, aber ohne Angabe von Gründen, überprüfen lassen (das "AUDIT"). Das AUDIT wird durch einen unabhängigen Sachverständigen auf Kosten von ANYLINE durchgeführt. Weicht der Bericht des KUNDEN um mehr als 5% von der tatsächlichen Anzahl der verbrauchten UNITS zum Nachteil von ANYLINE ab, so hat der KUNDE die Auditkosten zu erstatten und den Fehlbetrag zwischen verbrauchten und bestellten UNITS zu zahlen.

#### **4 Vertragsdauer und Beendigung**

- 4.1 **Laufzeit.** Sofern in der SUBSCRIPTION FORM nichts anderes vereinbart, beginnt der VERTRAG mit beidseitiger Unterfertigung, der SUBSCRIPTION FORM und endet vorbehaltlich Abschnitt 4.3 frühestens mit Ablauf der "*SUBSCRIPTION Mindestlaufzeit*", berechnet vom AUSSTELLUNGSDATUM des ersten unter diesem VERTRAG ausgestellten LIZENZSCHLÜSSELS (die "**LAUFZEIT**"). Sofern der VERTRAG nicht in Übereinstimmung mit den Abschnitten 4.2-4.3 gekündigt wird, **verlängert sich die LAUFZEIT automatisch um weitere Zeiträume von jeweils zwölf (12) Monaten** zu den jeweils gemäß Abschnitt 3.4 gültigen Preisen. Bei einer automatischen Vertragsverlängerung ist keine neue SUBSCRIPTION FORM abzuschließen, gegebenenfalls müssen bestehende LIZENZSCHLÜSSEL gemäß Abschnitt 1.4.3 erneuert werden. Bei TRIALLICENSES endet der VERTRAG gemäß Abschnitt 1.2 30 Tage nach Erhalt der TRIALLICENSE ohne automatische Verlängerung.
- 4.2 Der VERTRAG ist frühestens zum Ende der LAUFZEIT, unter Einhaltung einer dreißig (30) tägigen Frist kündbar. Kündigungen sind durch ein vertretungsbefugtes Organ des KUNDEN handschriftlich oder elektronisch zu unterfertigen und in dokumentierter Form (zB E-Mail) an [order@anyline.com](mailto:order@anyline.com) zu übermitteln.
- 4.3 Der VERTRAG kann von jeder Partei mit sofortiger Wirkung in dokumentierter Form (zB E-Mail mit einem durch ein vertretungsbefugtes Organ der jeweiligen Partei handschriftlich oder elektronisch unterfertigtes Dokument/Scan) gekündigt werden, (i) wenn gegen die andere Partei ein Konkurs-, Insolvenz- oder ähnliches Verfahren anhängig ist oder wenn ein solches Verfahren mangels Vermögens abgewiesen wurde oder (ii) wenn die andere Partei ihre Verpflichtungen aus diesem VERTRAG verletzt und diese Verletzung nicht binnen einer von der anderen Partei festgelegten, verhältnismäßigen Frist behoben wird. Dies betrifft insbesondere die (Zahlungs-)Verpflichtungen gemäß Abschnitt 3. Ist eine Verletzung des VERTRAGS so schwerwiegend, dass es einer Partei unzumutbar ist, den VERTRAG mit der anderen Partei fortzusetzen, kann von der Erteilung einer Frist abgesehen werden; in einem solchen Fall ist jede Partei zur sofortigen Kündigung des VERTRAGS berechtigt.
- 4.4 Unmittelbar mit Beendigung des VERTRAGS ist das ANYLINE SDK aus sämtlichen ANWENDUNGEN zu entfernen. Der KUNDE ist nicht mehr berechtigt, das ANYLINE SDK zu nutzen, zu vertreiben oder allfälligen Dritten/Endnutzern zur Verfügung zu stellen. Auf Verlangen von ANYLINE ist ein Nachweis über die Einhaltung dieser Verpflichtungen zu erbringen.
- 4.5 Wird der VERTRAG vom KUNDEN gemäß Abschnitt 4.3 gekündigt, wird ANYLINE bereits geleistete Zahlungen für SUBSCRIPTIONS für ab dem Zeitpunkt der Kündigung und dem Ablauf des jeweils gültigen LIZENZSCHLÜSSELS aliquot erstatten. Wenn der VERTRAG von ANYLINE gemäß Abschnitt 4.3 gekündigt wird, ist der KUNDE verpflichtet unverzüglich alle bisher erbrachten Leistungen samt Steuern zu vergüten.

#### **5 Verantwortung des KUNDEN**

- 5.1 Das ANYLINE SDK darf nur in Übereinstimmung mit diesem VERTRAG, der DOKUMENTATION und den jeweils im Anwendungsgebiet geltenden Gesetzen und behördlichen Vorschriften genutzt werden. Der KUNDE ist verantwortlich (i) für die Einhaltung der Bestimmungen dieses VERTRAGS und jede Verletzung desselben durch jede Person, welcher der KUNDE Zugang zum ANYLINE SDK gibt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mitarbeiter, Geschäftsführer, Auftragnehmer, Berater, Kunden oder Endnutzer; (ii) sicherzustellen, dass das ANYLINE SDK nicht auf eine Weise genutzt wird, die das ANYLINE SDK oder den Firmenwert von ANYLINE schädigt oder beeinträchtigen könnte und (iii) für die Nutzung des ANYLINE SDKs im Rahmen der anwendbaren Gesetze.
- 5.2 Im Falle der SOLUTION Gesichtsauffertifizierung (FAU) hat der KUNDE sicherzustellen, dass jeder Endnutzer eine eindeutige Kennung hat, um die Nutzung des ANYLINE SDKs durch jeden Endnutzer zu verfolgen und eine unbefugte Nutzung zu vermeiden.

Der KUNDE hat ANYLINE unverzüglich über eine unbefugte Nutzung per E-Mail (incident@anyline.com) bis spätestens vierundzwanzig (24) Stunden nach Entdeckung der unbefugten Nutzung zu informieren. Für die SOLUTION Gesichtsauffertifizierung (FAU) dürfen weder biometrische Daten, Liveness oder Matching-Ergebnisse abgleichen oder anderweitig genutzt werden, um Gesichtsauffertifizierungsdienste aus anderen Gründen anzubieten. Zur Klarstellung: Diese Klausel wurde aufgenommen, um zu verhindern, dass Sie "Root Identity Services" anbieten, bei denen der KUNDE auf Benutzerdaten verweist, die von und für einen bestimmten Kunden gesammelt wurden, und diese Daten/Ergebnisse anschließend verwendet, um einen Endnutzer für einen anderen Ihrer Kunden einzubinden oder zu authentifizieren.

- 5.3 Der KUNDE ist verantwortlich und haftbar für (i) den gesamten Zugriff auf das ANYLINE SDK, dessen Nutzung und Integration in seine ANWENDUNGEN sowie für die Beschaffung, die Installation, den Betrieb, die Unterstützung und die Wartung der Systeme und ANWENDUNGEN in denen das ANYLINE SDK genutzt wird, einschließlich, ohne Einschränkung, der Computerhardware und -software (ii) die Implementierung von Schutzmaßnahmen, um die Sicherheit der Systeme und Daten des KUNDEN zu gewährleisten, (iii) die Genauigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, und der Zuverlässigkeit und Angemessenheit aller Daten, die durch die Nutzung des ANYLINE SDKs erfasst und verarbeitet werden. Der KUNDE trägt die alleinige Verantwortung für die Zwecke und die Art und Weise, in der Daten verarbeitet und gespeichert werden.
- 5.4 KUNDEN können Daten, Bilder oder Bilddaten, aus oder im Zusammenhang mit der Verarbeitung durch das ANYLINE SDK (die „**SCANERGESBISSE**“), für den internen Gebrauch verarbeiten. SCANERGESBISSE dürfen jedoch nicht mit einem anderen OCR-Algorithmus für die Entwicklung von OCR-Technologie genutzt oder zu diesem Zweck an andere OCR-Anbieter weitergegeben werden.
- 5.5 **Eigentumsvermerke.** Urheberrechts- oder andere Eigentumsvermerke dürfen nicht entfernt, gelöscht oder unkenntlich gemacht werden. Derartige Vermerke sind bei der Integration des ANYLINE SDKs wiederzugeben. Jeder Verstoß gegen diese Bestimmung gilt als wesentliche Verletzung dieses VERTRAGS (s Abschnitt 4.3).
- 5.6 **Drittbegünstigte.** ANYLINE lizenziert Teile des ANYLINE SDKs von dritten Lizenzgebern. Diese Lizenzgeber sind Begünstigte dieses VERTRAGS und sie, ihre Rechtsnachfolger und Abtretungsempfänger können alle Bedingungen dieses VERTRAGS durchsetzen. Der VERTRAG beschränkt weder die gesetzlichen oder billigen Rechte (einschließlich Unterlassungsansprüche), noch Vorteile oder Rechtsmittel dieser Lizenzgeber unter oder aufgrund dieses VERTRAGS.
- 5.7 **Vertraulichkeit.** Im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehung gewähren die Parteien einander Zugang zu bestimmten Informationen und Materialien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Immaterialgüterrechte, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Daten, Preise und Produkte der jeweils anderen Partei, die vertraulich und von erheblichem Wert für diese Partei sind (die "**VERTRAULICHEN INFORMATIONEN**"); dieser Wert würde beeinträchtigt, wenn die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN an Dritte weitergegeben werden. Die Parteien werden alle angemessenen Vorkehrungen treffen, um die Vertraulichkeit und Geheimhaltung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zu schützen und zu wahren. Ungeachtet anderer Bestimmungen dieses VERTRAGS umfassen VERTRAULICHE INFORMATIONEN keine Informationen, die: (i) öffentlich bekannt sind oder später öffentlich bekannt werden, ohne diesen VERTRAG zu verletzen; (ii) der empfangenden Partei zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits bekannt sind; (iii) die empfangende Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Beschränkung der Offenlegung erhalten hat; (iv) von der empfangenden Partei nachweislich unabhängig entwickelt wurden. Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt ohne zeitliche Begrenzung auch nach Beendigung dieses VERTRAGS.
- 5.8 **Referenz.** Abweichend von Abschnitt 5.7 und sofern in der SUBSCRIPTION FORM nicht anders vereinbart, kann jede Partei die andere Partei als Kunden/Lieferant samt Logo/Marke der anderen Partei und die jeweilige SOLUTION in ihrem Marketingmaterial, insbesondere der eigenen Website als Referenz angeben und nach Abstimmung mit der jeweils anderen Partei die Tatsache des Abschlusses eines Lizenzvertrages in Print- und Onlinemedien bekanntgeben.
- 5.9 **Success Story.** Sofern in der SUBSCRIPTION FORM vereinbart, wird der KUNDE ausreichende, personelle Kapazitäten bereithalten, um (i) binnen neun (9) Monaten nach Vertragsabschluss einen Blogbeitrag für ANYLINE'S Onlinemedien und (ii) binnen zwölf (12) Monaten nach Vertragsabschluss eine Podcast-Episode samt Promotion für ANYLINE'S Onlinemedien, Whitepapers und e-books in Abstimmung mit ANYLINE'S Marketingabteilung zu erstellen.

## 6 Immaterialgüterrechte.

- 6.1 Das ANYLINE SDK, sowie sämtliche Software und Materialien, die im Zuge der Erbringung der SERVICES verwendet oder kreiert werden und die DOKUMENTATION sind urheberrechtlich sowie gegebenenfalls aufgrund anderer Gesetze über den Schutz geistigen Eigentums geschützt. ANYLINE oder seine Lizenzgeber sind Inhaber der Urheberrechte und anderer geistiger Eigentumsrechte an (i) dem ANYLINE SDK, (ii) den SERVICES (und aller Software und Materialien, die für die Erbringung dieser SERVICES verwendet werden), (iii) der DOKUMENTATION und (iv) ANYLINEs VERTRAULICHEN INFORMATIONEN sowie allen Aktualisierungen oder Änderungen daran. Das ANYLINE SDK, die DOKUMENTATION sowie alle Software und Materialien, die im Zuge der Erbringung der SERVICES verwendet oder kreiert werden (oder Teile davon) dürfen ohne vorherige dokumentierte Zustimmung der ANYLINE nicht modifiziert, bearbeitet, übersetzt, angepasst, zurückentwickelt (*reverse-engineer*), disassembliert, in ein abgeleitetes Werk integriert, dekompiert oder außerhalb des Anwendungsbereichs dieses VERTRAGS vervielfältigt werden. Ferner dürfen keine technischen oder logischen Verfahren angewendet werden, um die Struktur, die Prozesse, die Funktionsweise oder andere schützenswerte Eigenschaften zu beeinflussen oder Informationen darüber zu erhalten, um den Quellcode abzuleiten oder zu verändern. Der KUNDE erwirbt durch diesen VERTRAG lediglich Nutzungs- aber keine Eigentums- oder andere Exklusivrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Patente, Urheberrechte, Marken, gewerbliche Muster, ANYLINEs VERTRAULICHEN INFORMATIONEN (jeweils unabhängig davon ob registriert oder nicht registriert) in Bezug auf das ANYLINE SDK, die DOKUMENTATION, Software und Materialien, die im Zuge der Erbringung der SERVICES verwendet oder kreiert werden oder Teile davon. Der KUNDE wird ANYLINE unverzüglich über jede Verletzung eines Immaterialgüterrechts informieren.
- 6.2 Vorbehaltlich der Abschnitte 1.3.6-1.3.7 und etwaiger Lizenzrechte Dritter, sind ANYLINE nach bestem Wissen und Gewissen keine Rechte Dritter bekannt, die für die Nutzung des ANYLINE SDKs erforderlich sind.
- 6.3 Der KUNDE tritt alle Rechte an Rückmeldungen, Kommentaren, Verbesserungsvorschlägen, Ideen, Konzepten und Änderungen (das "**FEEDBACK**"), an ANYLINE ab und sichert zu selbst über alle Rechte, Titel und Interessen an derartigem FEEDBACK Verfügungsbefugt zu sein.

## 7 Recht an SCANERGERBNISSEN

- 7.1 Um die Scan-Funktionen des ANYLINE SDKs kontinuierlich zu verbessern (der „**TRAININGSZWECK**“), ist es notwendig, dass ANYLINE die SCANERGERBNISSSE mittels künstlicher Intelligenz verarbeitet.
- 7.2 Zur Erfüllung des TRAININGSZWECKS räumt der KUNDE ANYLINE daher ein, örtlich und zeitlich unbeschränktes, übertragbares und kostenfreies Recht zum Speichern, Kopieren, Anzeigen und Verarbeiten (oder zu sonstigen Nutzungsmöglichkeiten, die zur Erfüllung des TRAININGSZWECKS notwendig sind) der SCANERGERBNISSSE ein.
- 7.3 Das Recht gemäß Abschnitt 7.2 wird ANYLINE nur an SCANERGERBNISSEN eingeräumt, die nicht personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO enthalten. Eine Verarbeitung von SCANERGERBNISSEN, die personenbezogene Daten enthalten, erfolgt gemäß den Bedingungen des Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (abrufbar unter <https://ocr.anyline.com/datasheet>).

## 8 Gewährleistungen und Haftungsfreistellung

- 8.1 Jede Partei gewährleistet, dass sie befugt ist und allfällige Zustimmungen eingeholt hat, um ihre Verpflichtungen in Übereinstimmung mit diesem VERTRAG einzugehen und zu erfüllen.
- 8.2 Der KUNDE erklärt ausdrücklich, dass er die Möglichkeit hatte, das ANYLINE SDK und dessen Funktionen mit Hilfe der kostenlos erhältlichen TRIALSUBSCRIPTION eingehend zu testen. Klarstellend wird festgehalten, dass Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche für TRIALSUBSCRIPTIONS ausgeschlossen sind.
- 8.3 ANYLINE gewährleistet, dass das ANYLINE SDK im Wesentlichen der DOKUMENTATION (neueste Softwareversion) entspricht und in gutem Industriestandard ausgeführt wird. **Anyline gewährleistet keine fehlerfreie optische Zeichenerkennung von 100%iger Genauigkeit oder ausfallsfreie Verfügbarkeit.** ANYLINE übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für die Inhalte oder Ergebnisse, aus der Nutzung des ANYLINE SDKs. Das ANYLINE SDK ist ausdrücklich nicht für den Einsatz in gefährlichen Umgebungen konzipiert, die eine ausfallsichere Leistung erfordern, wie z.B. beim Betrieb von Nuklearanlagen, Flugzeugnavigations- oder Kommunikationssystemen, Flugverkehrskontrolle, Waffensystemen, medizinische Überwachung oder lebenserhaltenden Anwendungen. ANYLINE weist ausdrücklich darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, komplexe Softwareprodukte zu entwickeln, die vollkommen frei von technischen Fehlern sind.
- 8.4 Der KUNDE ist verpflichtet, ANYLINE unverzüglich in dokumentierter Form zu benachrichtigen, wenn er der Ansicht ist, dass ein Mangel vorliegt, und alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um den behaupteten Mangel zu belegen. ANYLINE kann nach eigenem Ermessen das ANYLINE SDK entweder verbessern oder ersetzen. Wenn nach alleinigem Ermessen die Verbesserung oder der Ersatz des ANYLINE SDKs unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar ist, wird ANYLINE den VERTRAG beenden und alle im Voraus geleisteten Zahlungen aliquot zurückerstatten. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate ab Übermittlung des LIZENZSCHLÜSSELS. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.5 **Sofern nicht gesondert in einer schriftlichen ausdrücklichen beschränkten Garantie oder in diesem VERTRAG angegeben, wird das ANYLINE SDK, die SERVICES gemäß Abschnitt 2.2 und die DOKUMENTATION, die von ANYLINE, seinen Lieferanten oder Lizenzgebern zur Verfügung gestellt wird, "as is" und auf einer "as available"-Basis bereitgestellt, ohne Garantien jeglicher Art, weder ausdrücklich noch implizit. ANYLINE lehnt, soweit dies nach geltendem Recht möglich ist, alle ausdrücklichen, stillschweigenden oder gesetzlichen Gewährleistungen ab, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistungen, der Eignung für einen bestimmten Zweck, Zuverlässigkeit oder Verfügbarkeit, Genauigkeit, Fehlen von Viren, Nichtverletzung von Rechten Dritter oder andere Verletzung von Rechten. ANYLINE garantiert nicht, dass der Betrieb des ANYLINE SDKs ununterbrochen oder fehlerfrei ist. Das ANYLINE SDK garantiert keine fehlerfreie optische Zeichenerkennung von 100 % Genauigkeit, sondern liefert einen „möglichst genauen Vorschlag“ der optischen Zeichenerkennung. Soweit das ANYLINE SDK Emulationsbibliotheken enthält, arbeiten diese Emulationsbibliotheken nicht zu 100% korrekt oder decken nicht 100% der emulierten Funktionalität ab, werden "wie besehen" und mit allen Fehlern angeboten, und alle in diesem VERTRAG enthaltenen Haftungsausschlüsse und Einschränkungen gelten ebenso für solche Emulationsbibliotheken. In manchen Jurisdiktionen sind Ausschlüsse oder Einschränkungen von stillschweigenden Gewährleistungen nicht zulässig, so dass die oben genannten Ausschlüsse oder Einschränkungen möglicherweise nicht auf den KUNDEN zutreffen. Keine Ratschläge oder Informationen, ob mündlich oder schriftlich, die der KUNDE von ANYLINE oder ihren VERBUNDENEN UNTERNEHMEN erhalten hat, können als Änderung dieses Gewährleistungsausschlusses durch ANYLINE in Bezug auf das ANYLINE SDK angesehen werden oder eine Garantie jeglicher Art durch ANYLINE begründen.**
- 8.6 In bestimmten CAPABILITIES sind Anwendungen von Drittanbietern im ANYLINE SDK enthalten oder werden damit heruntergeladen. ANYLINE gibt keinerlei Zusicherungen über diese Anwendungen ab. Da ANYLINE keine Kontrolle über solche Anwendungen hat, erkennen Sie an und stimmen zu, dass ANYLINE für solche Anwendungen nicht verantwortlich ist. Sie erklären sich damit einverstanden, dass weder ANYLINE noch ANYLINE's Lieferanten direkt noch indirekt für Schäden oder Verluste, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Schäden an oder Verluste von Daten, verantwortlich oder haftbar sind, die durch oder in Verbindung mit der Nutzung von oder dem Vertrauen auf solche Inhalte, Produkte oder Dienstleistungen von Drittanbietern, die auf oder über eine solche Anwendung verfügbar sind, verursacht wurden oder angeblich verursacht wurden.
- 8.7 Etwaige in diesem Abschnitt 8 genannte Gewährleistungen gelten nicht, wenn ein Mangel oder eine Verletzung von (Schutz-) Rechten Dritter durch eine über den VERTRAG hinausgehende Nutzung oder ein darüber hinausgehendes Verhalten des KUNDEN, seiner Kunden oder Endnutzer oder durch eine Änderung oder Bearbeitung des ANYLINE SDKs verursacht wurde. Die Beweislast hierfür trägt der KUNDE.
- 8.8 Der KUNDE wird ANYLINE, seine Mitarbeiter, Lieferanten und Lizenzgeber auf eigene Kosten von allen Ansprüchen Dritter, einschliesslich angemessener Anwaltskosten, die auf der Verletzung des VERTRAGS, Immaterialgüterrechte Dritter oder dem Versäumnis, alle für den Betrieb der ANWENDUNGEN oder Nutzung des ANYLINE SDKs erforderlichen Genehmigungen einzuholen, beruhen, schad- und klaglos halten. Der KUNDE haftet nicht, sofern er nachweist, dass ein Anspruch auf einer Vertragsverletzung durch ANYLINE beruht.

**9 Haftungsbeschränkung**

- 9.1 **ANYLINE haftet nur für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Eine Haftung für Schäden, die leicht fahrlässig verursacht wurden, ist ausdrücklich ausgeschlossen. Keine Partei haftet für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn, Folgeschäden und immaterielle Schäden jeglicher Art.**
- 9.2 **Diese Haftungsbeschränkung gilt im größtmöglichen, gesetzlich zulässigen Umfang. Jegliche Ansprüche gegen ANYLINE, die sich aus diesem VERTRAG ergeben, sind (i) innerhalb von sechs (6) Monaten ab Kenntnis des Schadens, geltend zu machen, andernfalls ist der Anspruch verwirkt; und (ii) nur gegen ANYLINE, unter Ausschluss jeglicher persönlichen Haftung aller Vertreter, Angestellten und Subunternehmer von ANYLINE, geltend zu machen. Unabhängig vom Rechtsgrund sind Ansprüche gegen ANYLINE mit der Summe der gesamten Zahlungen, die ANYLINE in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem Datum der Entstehung des Anspruchs erhalten hat, begrenzt.**
- 9.3 **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien ist haftbar für Leistungsstörungen aus Gründen, die außerhalb ihres angemessenen Einflussbereichs liegen (wie z. B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Arbeitskämpfe, Pandemien, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, (Cyber-) Terrorismus, höhere Gewalt, Handlungen oder Unterlassungen von Internet Providern, oder Behörden. Diese Bestimmung findet jedoch keine Anwendung auf Zahlungsverpflichtungen aus diesem VERTRAG.

**10 Datenschutz | Informationssicherheit**

10.1 **Privacy by Design.** ANYLINE bietet drei unterschiedliche Level der Datenverarbeitung:

Reporting Level	Datenverarbeitung	Auftragsdatenverarbeitungsvertrag anwendbar
ON	<p>Abhängig von den gewählten CAPABILITIES, werden personenbezogene Daten an ANYLINE übermittelt. Die Übermittlung umfasst SCANNERGEBNISSE und Nutzungsdaten.</p> <p>ANYLINE verarbeitet diese Daten zum Training künstlicher Intelligenz und der laufenden Verbesserung der bestehenden Funktionen des ANYLINE SDKs im Auftrag des KUNDEN.</p> <p>Zu beachten ist, dass, auch wenn die Software für den Scanvorgang keine Internetverbindung benötigt (100% offline scanning), werden (personenbezogene) Daten an ANYLINE übermittelt, sobald eine Internetverbindung besteht.</p>	Ja
PING	<p>Erfasst die Anzahl der durchgeführten UNITS aus kommerziellen Gründen und zu Zwecken der Verrechnung. Im Zuge dieses PING-Reportings werden keine personenbezogenen Daten an ANYLINE übermittelt.</p> <p>Im Rahmen einer Supportanfrage kann die Übermittlung personenbezogener Daten erforderlich sein, um SUPPORT-SERVICES nutzen zu können.</p>	Nein (Ja, falls SUPPORT-SERVICES in Anspruch genommen wird)
OFF	<p>Es werden keine personenbezogenen Daten an ANYLINE übermittelt. Die Verrechnung wird über AUDITS (s Abschnitt 3.6) durchgeführt.</p> <p>Im Rahmen einer Supportanfrage kann die Übermittlung personenbezogener Daten erforderlich sein, um SUPPORT-SERVICES nutzen zu können.</p>	Nein (Ja, falls SUPPORT-SERVICES in Anspruch genommen wird)

**Sofern in der SUBSCRIPTION FORM nicht anders vereinbart enthält der LIZENZSCHLÜSSEL den Reporting Level ON.**

- 10.2 Wenn personenbezogene Daten in Verbindung mit der Nutzung des ANYLINE SDKs übermittelt werden (Reporting ON), wird ANYLINE als (Sub-) Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der DSGVO, diese personenbezogenen Daten im Auftrag des KUNDEN verarbeiten. In diesem Fall wird der unter <https://ocr.anyline.com/datasheet> abrufbare Auftragsdatenverarbeitungsvertrag Bestandteil dieses VERTRAGS.
- 10.3 Das ANYLINE SDK kann dem KUNDEN ermöglichen, standortbezogene Daten von Kunden- oder Endnutzengeräten zu verarbeiten, und den tatsächlichen Standort dieser Kunden- oder Endnutzengeräte zu verfolgen. ANYLINE, seine Lieferanten und Lizenzgeber lehnen ausdrücklich jegliche Haftung für Ihren Gebrauch oder Missbrauch der standortbezogenen Daten ab. Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, alle angemessenen Kosten und Auslagen von ANYLINE zu tragen, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ansprüchen Dritter ergeben, die auf die Nutzung des KUNDEN oder dessen Missbrauch der standortbezogenen Daten zurückzuführen sind.
- 10.4 ANYLINE weist ausdrücklich darauf hin, dass die Nutzung des ANYLINE SDKs, zu Datenverarbeitungen führen kann, die internationalen und nationalen gesetzlichen, insbesondere auch datenschutzrechtlichen, Bestimmungen unterliegen und allfällige Zustimmungen eingeholt werden müssen. Die Einhaltung liegt in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN. Auf Wunsch unterstützt ANYLINE den KUNDEN gerne bei der Anpassung von Prozessen zur Datenverarbeitung gemäß den Anforderungen zur Einhaltung internationaler und nationaler (Datenschutz-)bestimmungen.
- 10.5 ANYLINE ist nach dem International Organization for Standardization Information Security Standard ISO 27001:2013 zertifiziert.

## 11 Exportbestimmungen

- 11.1 ANYLINE weist ausdrücklich darauf hin, dass das ANYLINE SDK möglicherweise Exportbeschränkungen verschiedener Länder unterliegt. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN, alle anwendbaren internationalen und nationalen Gesetze einzuhalten, die für die Nutzung des ANYLINE SDKs gelten, einschließlich aller anwendbaren Gesetze und Vorschriften zu Exportbeschränkungen.
- 11.2 ANYLINE weist ausdrücklich darauf hin, dass ANYLINE das ANYLINE SDK nicht an Kunden oder Endnutzer des KUNDEN gemäß diesem VERTRAG weiterverkauft, unterlizenziert oder exportiert. Der KUNDE sichert zu und verpflichtet sich, dass er alle relevanten Exportkontrollgesetze und -vorschriften aller Länder, in denen der KUNDE geschäftlich tätig ist, einhalten wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Export Administration Regulations ("EAR"), die International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), die Foreign Assets Control Regulations, die Foreign Trade Regulations und die U.S. Customs Regulations, soweit anwendbar (zusammenfassend "**EXPORTKONTROLLGESETZE**"), die auf die Geschäfte, Produkte oder Dienstleistungen des KUNDEN und seiner Kunden oder Endnutzer Anwendung finden können. Es gehört zu den Grundsätzen von ANYLINE und seinen Lizenzgebern, keine Informationen oder Unterlagen zur Verfügung zu stellen oder sich in irgendeiner Weise an einer ausländischen Boykottaufrorderung zu beteiligen, die gegen die Anti-Boykott-Gesetze, -Regeln und/oder -Vorschriften der USA verstoßen würde. Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden und erkennt an, dass ANYLINE das Recht hat, diesen Vertrag sofort und ohne Vertragsstrafe zu kündigen, wenn ANYLINE feststellt, dass ANYLINE nicht in der Lage ist, Geschäfte mit dem KUNDEN unter den anwendbaren Exportkontrollgesetzen oder den territorialen Beschränkungen für den erlaubten Handel zu tätigen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verbotslisten ("**RESTRICTED PARTY LISTS**"), wie insbesondere, aber nicht ausschließlich die Denied Persons Lists, und Specially Designated Nationals Lists, Unverified Lists, Entity Lists, Debarred Parties Lists, und Nonproliferation Sanctions Lists. Der KUNDE sichert ferner zu und verpflichtet sich, dass er und seine Kunden und Endnutzer die von ANYLINE erbrachten Dienstleistungen oder die Software oder Services von ANYLINE weder direkt noch indirekt nutzen werden, um (i) Produkte oder Materialien zu verkaufen, weiterzuverkaufen oder zu vertreiben, die für eine verbotene Endnutzung bestimmt sind; (ii) zur Durchführung einer Transaktion mit einer natürlichen oder juristischen Person, die sich in einem mit einem Embargo oder Sanktionen belegten Land befindet, was einen Verstoß gegen geltende Exportkontrollgesetze darstellt; (iii) zur Durchführung einer Transaktion mit einer natürlichen oder juristischen Person, die auf einer oder mehreren RESTRICTED PARTY LISTS aufgeführt ist; (iv) auf eine andere Art und Weise einen Verstoß gegen geltende Exportkontrollgesetze darstellen würde oder (v) Leistungen an eine RESTRICTED PARTY zu erbringen. Wenn der KUNDE oder seine Kunden oder Endnutzer während der Laufzeit des VERTRAGS eine RESTRICTED PARTY ist oder wird, muss ANYLINE unverzüglich per E-Mail an mgmt@anyline.com darüber informiert werden. Die Verpflichtungen dieses Abschnitts 11.2 sind wesentliche Vertragspflichten des KUNDEN.
- 11.3 ANYLINE wird keine vertraglichen Beziehungen mit Unternehmen oder Personen eingehen, gegen die strafrechtliche Sanktionen verhängt wurden oder die wirtschaftlichen, finanziellen und handelsbeschränkenden Maßnahmen oder Waffenembargos unterliegen, die von (i) der Europäischen Union gemäß Kapitel 2 des Abschnitts V des Vertrages über die Europäische Union sowie Artikel 215 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union, wie auf den offiziellen EU-Webseiten verfügbar, erlassen wurden: [https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage\\_en/8442/Consolidated%20list%20of%20sanctions](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage_en/8442/Consolidated%20list%20of%20sanctions), in der jeweils geänderten und ergänzten Fassung oder auf einer Nachfolgeseite oder (ii) dem Sicherheitsrat der Vereinten Nationen gemäß Artikel 41 der UN-Charta, wie auf der offiziellen UN-Website <https://www.un.org/securitycouncil/content/un-sc-consolidated-list>, in der jeweils geänderten und ergänzten Fassung oder auf einer Nachfolgeseite verfügbar. Der KUNDE wird ANYLINE unverzüglich per E-Mail benachrichtigen, wenn er oder Mitglieder seiner Führungsebene oder wirtschaftliche Eigentümer von den oben genannten Maßnahmen betroffen sind. Die Verpflichtungen dieses Abschnitts 11.3 sind wesentliche Vertragspflichten des KUNDEN.

## 12 Anwendbares Recht | Gerichtsstand | Schiedsgerichtsbarkeit

- 12.1 Dieser VERTRAG und alle Verpflichtungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem VERTRAG ergeben, unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.
- 12.2 Für Rechtstreitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem VERTRAG ergeben, einschließlich dessen Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Beendigung, ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht für Handelssachen in Wien, zuständig.
- 12.3 Wenn der Firmensitz des KUNDEN außerhalb der Europäischen Union liegt und kein Vollstreckungsabkommen zwischen der Republik Österreich und dem jeweiligen Staat besteht, wird vereinbart, dass ANYLINE alternativ zu Abschnitt 12.2 alle Rechtstreitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem VERTRAG ergeben, einschließlich der Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Beendigung desselben, (i) vor ein sachlich zuständiges Gericht im Staat einer Niederlassung des KUNDEN geltend machen kann, oder (ii) das Internationale Schiedsgericht der Wirtschaftskammer Österreich in Wien anrufen kann. Das Schiedsgericht besteht aus einem Schiedsrichter, der gemäß der Schiedsordnung (Wiener Regeln) ernannt wird. Der Ort des Schiedsverfahrens ist Wien, Österreich. Die Sprache des schiedsrichterlichen Verfahrens ist Englisch.

## 13 Schlussbestimmungen

- 13.1 **Eingeschränkte Rechte für Endnutzer der US-Regierung.** Diese Bestimmung gilt nur für Endnutzer der US-Regierung. Die Software ist ein "kommerzieller Gegenstand", wie dieser Begriff in 48 C.F.R. Teil 2.101 definiert ist, bestehend aus "kommerzieller Computersoftware" und "Computersoftware-Dokumentation", wie diese Begriffe in 48 C.F.R. Teil 252.227-7014(a)(1) und 48 C.F.R. Teil 252.227-7014(a)(5) definiert sind und wie sie in 48 C.F.R. Teil 12.212 und 48 C.F.R. Teil 227.7202 verwendet werden. In Übereinstimmung mit 48 C.F.R. Teil 12.212, 48 C.F.R. Teil 252.227-7015, 48 C.F.R. Teil 227.7202-1 bis 227.7202-4, 48 C.F.R. Teil 52.227-19 und anderen relevanten Abschnitten des Code of Federal Regulations, soweit zutreffend, wird die Software an U.US-Regierungsendnutzern (a) nur als kommerzielles Produkt und (b) nur mit den Rechten, die allen anderen Endnutzern gemäß den hierin enthaltenen Bestimmungen und Bedingungen gewährt werden.
- 13.2 ANYLINE und der KUNDE sind unabhängige Parteien. Nichts in diesem VERTRAG ist so auszulegen, dass eine der beiden Parteien ein Vertreter, Franchisenehmer, Joint Venture oder gesetzlicher Vertreter der anderen Partei wird.
- 13.3 **Benachrichtigungen.** Alle Mitteilungen in Bezug auf diesen VERTRAG haben in dokumentierter Form (zB E-Mail) zu erfolgen und sind an [order@anyline.com](mailto:order@anyline.com) zu senden, es sei denn, eine andere Form ist gesetzlich zwingend vorgeschrieben. Jede Partei hat die andere Partei über jede Änderung ihrer Kontaktdaten zu informieren. Andernfalls gelten Mitteilungen, die an die in der SUBSCRIPTION FORM genannte Adresse gesendet werden, als wirksam zugestellt. **Mitteilungen im Zusammenhang mit Datenschutz- oder**

**Sicherheitsvorfällen sind an [incident@anyline.com](mailto:incident@anyline.com) und [privacy@anyline.com](mailto:privacy@anyline.com) zu senden.**

- 13.4 **Abtretung.** ANYLINE kann diesen VERTRAG ohne vorherige Ankündigung abtreten. Der KUNDE darf diesen VERTRAG nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von ANYLINE abtreten oder übertragen (auch nicht von Rechts wegen).
- 13.5 **Keine Nebenvereinbarungen.** Dieser VERTRAG stellt die gesamte und ausschließliche Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt in Bezug auf den Vertragsgegenstand alle früheren, schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen oder Absprachen. **ANYLINE weist ausdrücklich darauf hin, dass lediglich jene Erklärungen, die durch die Geschäftsführung der ANYLINE abgegeben werden, ANYLINE rechtswirksam binden, sofern der Erklärende seine Vertretungsbefugnis nicht durch eine rechtswirksam erteilte Vollmacht nachweist.**
- 13.6 Das Versäumnis, eine Bestimmung dieses VERTRAGs durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf die künftige Durchsetzung dieser oder einer anderen Bestimmung dieses VERTRAGs dar.
- 13.7 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses VERTRAGs unwirksam, rechtswidrig oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit, Rechtmäßigkeit oder Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses VERTRAGs nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten jene Bestimmungen als vereinbart, die gesetzlich zulässig sind und dem Zweck der jeweiligen Bestimmung und der Absicht der Parteien am nächsten kommen.
- 13.8 **Formvorschriften.** Der Abschluss, eine Ergänzung oder Änderung dieses VERTRAGs bedarf der Schriftform und der Unterzeichnung durch die bevollmächtigten Vertreter jeder Partei. Dies gilt auch für eine Änderung oder Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Einfache, elektronische Signaturen (z.B. DocuSign) erfüllen das Schriftformerfordernis. Alternativ kann der VERTRAG auch durch ausdrücklich aufeinander verweisende, dokumentierte Erklärungen abgegeben werden.
- 13.9 **Sprache.** ANYLINE erbringt Leistungen gemäß diesem VERTRAG ausschließlich in deutscher und englischer Sprache.
- 13.10 Diese AGB wurden zuletzt am 24. Januar 2022 aktualisiert und gelten für alle ab dem 24. Januar 2022 ausgeführten SUBSCRIPTION FORMs und alle ab dem 24. Januar 2022 erteilten TESTSUBSCRIPTIONS und TRIALSUBSCRIPTIONS.

Definition	
AGB	hat die in der Präambel im ersten Absatz zugewiesene Bedeutung;
ANPASSUNGEN	hat die in Abschnitt 2.2.1 zugewiesene Bedeutung;
ANWENDUNG	bezeichnet Produkte, Geräte, Lösungen oder Anwendungen des KUNDEN, einschließlich der Software und Services die vom KUNDEN (oder in dessen Auftrag) entwickelt werden;
ANYLINE	bedeutet Anyline GmbH Zirkusgasse 13 / 2b; 1020 Wien; Österreich, Firmenbuchnummer FN 392187x; Umsatzsteueridentifikationsnummer ATU67760915;
ANYLINE SDK	hat die in Abschnitt 1 zugewiesene Bedeutung;
AUDIT	hat die in Abschnitt 3.6 zugewiesene Bedeutung;
AUSSTELLUNGSDATUM	hat die in Abschnitt 1.4.2 zugewiesene Bedeutung;
BUNDLE-ID	ist eine eindeutige Bezeichnung, die von einem App-Entwickler bei der Erstellung von Apps vergeben wird. Die Bundle-ID dient der Identifizierung von Apps und ist mit dem von ANYLINE bereitgestellten LIZENZSCHLÜSSEL verknüpft. Der Begriff Bundle-ID umfasst auch den Begriff App-IDs für Android;
CAPABILITY(IES)	umfasst die jeweils genutzten Scanlösungen wie Barcode-Scanner (BAR); Identifikationsdokumenten-Scanner (ID); Nummernschild-Scanner (LPT), Zählerstand-Scanner (MET); Reifen-Identifikationsnummern-Scanner (TIN); Containernummer-Scanner (SCN); Universal-Seriennummern-Scanner (USN); Fahrzeug-Identifikationsnummern-Scanner (VIN); Gesichtsaufführung (FAU); etc;
DOKUMENTATION	bezeichnet die unter <a href="https://ocr.anyline.com/datasheet">https://ocr.anyline.com/datasheet</a> verfügbare Dokumentation und Beschreibungen in der jeweils gültigen Fassung;
DSGVO	bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) in der jeweils geltenden Fassung;
EXPORTKONTROLLGESETZE	hat die in Abschnitt 11.2 zugewiesene Bedeutung;
FEEDBACK	hat die in Abschnitt 6.3 zugewiesene Bedeutung;
KUNDE	hat die im ersten Absatz in der Präambel zugewiesene Bedeutung;
LAUFZEIT	hat die in Abschnitt 4.1 zugewiesene Bedeutung;
LIZENZLAUFZEIT	hat die in Abschnitt 1.4.3 zugewiesene Bedeutung;

Definition	
LIZENZSCHLÜSSEL	ist ein Buchstaben- Zahlen- und Sonderzeichencode, welcher bei der Installation und erneut nach Ablauf eines Lizenzschlüssels eingegeben werden muss, um die Nutzung des ANYLINE SDKs freizuschalten. Lizenzschlüssel sind bis zum im LIZENZSCHLÜSSEL enthaltenen Ablaufdatum gültig;
RESTRICTED PARTY	bezeichnet jede Person, Organisation oder Körperschaft oder jeden leitenden Angestellten, Direktor oder kontrollierenden Aktionär einer Organisation oder Körperschaft, der oder die (i) Staatsangehöriger oder Körperschaft nach den Gesetzen eines Embargolandes ist, wie vom US-Finanzministerium vorgeschrieben; (ii) auf der vom US-Handelsministerium geführten Denied Persons List oder Entity List aufgeführt ist; oder (iii) im Besitz, unter der Kontrolle oder im Auftrag einer Restricted Party RESTRICTED PARTY ist;
SCANERGESBISSE	hat die in Abschnitt 5.4 zugewiesene Bedeutung;
SERVICES	bezeichnet die in den Abschnitten 2.1-2.3 genannten Services;
SOLUTION	bezeichnet eine Scanlösung, die in der SUBSCRIPTION FORM vereinbart wurde, aus mehreren CAPABILITIES besteht und in der DOKUMENTATION näher beschrieben wird;
SUBSCRIPTION	hat die in Abschnitt 1.3.1 zugewiesene Bedeutung;
SUBSCRIPTION FORM	hat die in der Präambel im ersten Absatz zugewiesene Bedeutung;
SUPPORT-SERVICES	hat die in Abschnitt 2.1 zugewiesene Bedeutung;
TESTSUBSCRIPTION	hat die in Abschnitt 1.1 zugewiesene Bedeutung;
TRAININGSZWECK	hat die in Abschnitt 7.1 zugewiesene Bedeutung;
TRIALSUBSCRIPTION	hat die in Abschnitt 1.2 zugewiesene Bedeutung;
UNITS	hat die in Abschnitt 1.3.3 zugewiesene Bedeutung;
UPDATE(S)	hat die in Abschnitt 1.3.8 zugewiesene Bedeutung;
VERBUNDENE UNTERNEHMEN	bedeutet ein Unternehmen, das direkt oder indirekt eine Vertragspartei kontrolliert, von ihr kontrolliert wird oder unter gemeinsamer KONTROLLE mit ihr steht. In diesem Zusammenhang bedeutet "KONTROLLE" den Besitz von (i) mehr als fünfzig Prozent der Stimmrechte zur Wahl der Direktoren des Rechtsträgers oder (ii) mehr als fünfzig Prozent der Eigentumsanteile an dem Rechtsträger;
VERTRAG	hat die in der Präambel zugewiesene Bedeutung;
VERTRAULICHEN INFORMATIONEN	hat die in Abschnitt 5.7 zugewiesene Bedeutung;
WEBSITE-URL	bedeutet die eindeutige Adresse im World Wide Web;
WERKTAGE(E)	bezeichnet jeden Tag mit Ausnahme eines Samstags, eines Sonntags, eines gesetzlichen Feiertags in Österreich oder eines Tages, an dem Bankinstitute in Wien, Österreich, aufgrund gesetzlicher oder sonstiger behördlicher Maßnahmen berechtigt oder verpflichtet sind, zu schließen.
WILDCARD BUNDLE-ID	ist eine Bundle-ID, wobei die letzte Ziffer der Bundle-ID ein Asterisk (*) ist. Dies ermöglicht die Verwendung einer einzigen Bundle-ID für die Zuordnung mehrerer Apps;

## Anhang 2.1 - ANYLINE SUPPORT-SERVICES ("SLA")

### 1. Allgemein

Die folgenden Bedingungen gelten, für die Erbringung der vom KUNDEN in der SUBSCRIPTION gewählten SUPPORT-SERVICES. Bezeichnungen, die in diesem SLA verwendet, aber nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen in den AGB zugeschrieben werden.

SUPPORT-SERVICES umfassen die Unterstützung und Beratung des KUNDEN bei der Behebung von des ANYLINE SDKs, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern des ANYLINE SDKs, der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, um die Funktionsfähigkeit des ANYLINE SDKs zu gewährleisten. SUPPORT-SERVICES werden nur für die aktuelle Version des ANYLINE SDKs erbracht.

Bei jeder SUPPORT-SERVICE Anfrage wird ANYLINE nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend der in Abschnitt 3 definierten Kriterien angeben. ANYLINE kann redundante SUPPORT-SERVICE Anfragen, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer SUPPORT-SERVICE Anfrage zusammenführen. ANYLINE erbringt SUPPORT-SERVICES nach dem jeweiligen Stand der Technik. Unter dem "Stand der Technik" versteht man die jeweils zu einem bestimmten Zeitpunkt aktuellen technischen Möglichkeiten zur Lösung einer Aufgabenstellung basierend auf gesicherter Erkenntnis von Wissenschaft und Technik. Die anerkannten Regeln der Technik sind jene Ausführungen, die man üblicherweise bei sach- und fachgerechter Vorgangsweise erwarten kann.

SUPPORT-SERVICES umfassen nicht

- 1.1. die Behebung von Einschränkungen der Nutzung des ANYLINE SDKs, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von ANYLINE liegen (z.B. ein Netzwerk- oder Geräteausfall);
- 1.2. die Nutzung von Hardware, Software oder Dienstleistungen, die nicht von ANYLINE zur Verfügung gestellt werden (z.B. Dienstleistungen von Dritten) durch den KUNDEN oder
- 1.3. die Verwendung des ANYLINE SDKs in einer Weise, die nicht mit der DOKUMENTATION übereinstimmt.

### 2. SUPPORT-SERVICES Pakete

SUPPORT-ZEITEN sind von 8:00 bis 20:00 Uhr MEZ an WERKTAGEN.

SUPPORT-SERVICES		Basic	Standard	Premium
DOKUMENTATION		x	x	x
GitHub		x	x	x
Kundensupportportal		x	x	x
Video support				S1/S2
Zugewiesener Entwickler-Kontakt für die Dauer des Support Tickets				x
Integrationsworkshop			x (gegen Aufpreis)	x (gegen Aufpreis)
ERSTE REAKTION innerhalb der SUPPORT-ZEITEN	S1	1 WERKTAG	2 Stunden	1 Stunde
	S2	2 WERKTAGE	4 Stunden	2 Stunden
	S3	5 WERKTAGE	2 WERKTAGE	1 WERKTAG
	S4	5 WERKTAGE	4 WERKTAGE	2 WERKTAGE
Ziel-Lösungszeiten innerhalb der SUPPORT-ZEITEN	S1	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen	1 WERKTAG	1 WERKTAG
	S2	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen	3 WERKTAGE	3 WERKTAGE
	S3	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen, aber jedenfalls mit den	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen, aber jedenfalls mit dem

SUPPORT-SERVICES		Basic	Standard	Premium
			folgenden 2 ANYLINE SDK-Releases, in denen eine Lösung für das Problem enthalten sein wird, bzw das Problem beseitigt wurde.	folgenden ANYLINE SDK-Release, in dem eine Lösung für das Problem enthalten sein wird, bzw das Problem beseitigt wurde.
	S4	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen, aber jedenfalls mit den folgenden 3 ANYLINE SDK-Releases, in denen eine Lösung für das Problem enthalten sein wird, bzw das Problem beseitigt wurde.	Nach bestem Bemühen, abhängig von Auslastung und Ressourcen, aber jedenfalls mit den folgenden 2 ANYLINE SDK-Releases, in denen eine Lösung für das Problem enthalten sein wird, bzw das Problem beseitigt wurde.
NACHFOLGENDE REAKTION innerhalb der SUPPORT-ZEITEN	S1	stündlich	stündlich	stündlich
	S2	alle 3 Stunden	alle 3 Stunden	alle 3 Stunden
	S3	sofern erforderlich	sofern erforderlich	sofern erforderlich
	S4	sofern erforderlich	sofern erforderlich	sofern erforderlich

### 3. Anyline Support-Severity Level

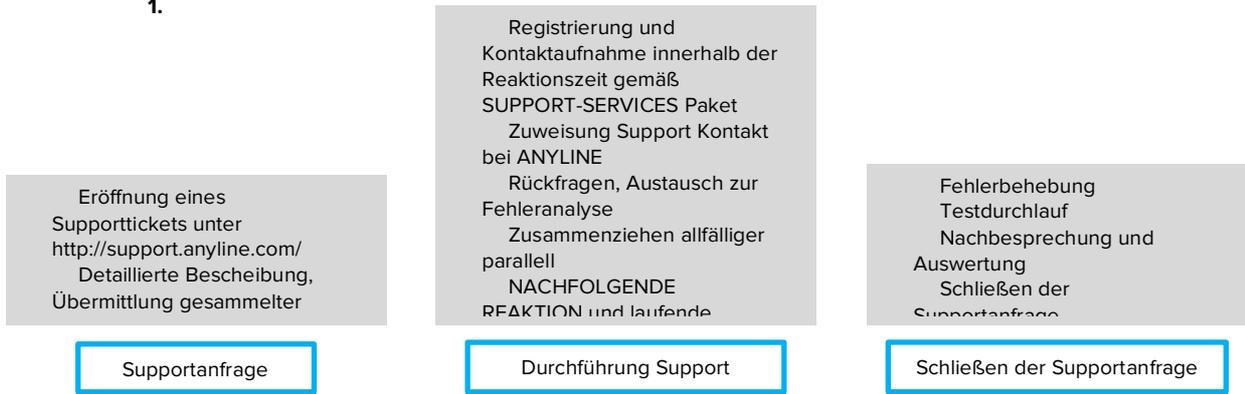
Der Severity Level dient als Maß für die relative Auswirkung eines technischen Problems auf den Betrieb des Kunden.

Severity Level Ebene	Severity Level	Beschreibung	Kennzeichen
S1	Kritisch	Kritische Auswirkung auf den Betrieb: Das ANYLINE SDK behindert das ordnungsgemäße Funktionieren der ANWENDUNG oder verhindert den regulären Tagesbetrieb ohne verfahrenstechnische Umgehung in einer Produktionsumgebung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das ANYLINE SDK funktioniert nicht mehr und kritische Geschäftsprozesse sind stark beeinträchtigt.</li> <li>Die ANWENDUNG stürzt aufgrund des ANYLINE SDKs ab.</li> <li>Die ANWENDUNG kann aufgrund des ANYLINE SDKs nicht freigegeben oder genutzt werden, und es gibt keinen alternativen Lösungsweg.</li> <li>Es sind erhebliche Leistungsprobleme aufgetreten, von denen eine sehr große Anzahl von Nutzern betroffen ist.</li> <li>Die Auswirkungen eskalieren schnell und stören den normalen Betrieb.</li> </ul>
S2	Hoch	Erhebliche Auswirkungen auf den Betrieb: Die Das ANYLINE SDK wirkt sich negativ auf eine große Zahl von Nutzern der ANWENDUNG aus. Eine eingeschränkte Funktion ist weiterhin verfügbar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schwere Beeinträchtigung von Funktionalitäten des ANYLINE SDKs, aber Grundfunktionalitäten bleiben erhalten, bedeutende Einschränkung von Geschäftsprozessen.</li> <li>ANYLINE SDK verhindert eine Freigabe der Anwendung.</li> <li>Es sind erhebliche Leistungsprobleme aufgetreten, von denen eine große Anzahl von Nutzern betroffen ist.</li> <li>Die Auswirkungen eskalieren.</li> </ul>
S3	Medium	Normale Auswirkung auf den Betrieb: Das ANYLINE SDK verursacht einen teilweisen Verlust der Funktionalität in der	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das Scannen funktioniert nicht wie gewohnt, aber ein alternativer Lösungsweg ist möglich.</li> </ul>

Severity Level Ebene	Severity Level	Beschreibung	Kennzeichen
		Produktionsversion, was eine kleine Anzahl von Benutzern betrifft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine kleine Anzahl von Nutzern ist betroffen.</li> <li>• Die Auswirkungen eskalieren.</li> </ul>
S4	Niedrig	Geringe Auswirkungen auf den Betrieb: Das ANYLINE SDK verursacht kleinere Probleme auf nicht produktiven Systemen. Funktionalität des ANYLINE SDKs leicht oder gar nicht beeinträchtigt, allgemeine Fragen, kein bemerkbarer Einfluss auf Geschäftsprozess.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragen im Zusammenhang mit der Integration, der Dokumentation oder anderen Problemen, die keine erhebliche Auswirkung haben.</li> <li>• Keine Nutzer betroffen.</li> </ul>

**4. Supportprozess Ablauf**

1.



Definition	
ERSTE REAKTION	bedeutet, wenn ein Ticket von ANYLINE Mitarbeitern auf nicht automatisierte Weise geöffnet und quittiert wird;
NACHFOLGENDE REAKTION	bedeutet die Häufigkeit, mit der über den Lösungsstatus informiert wird.
S1	Severity Level 1 (Kritisch)
S2	Severity Level 2 (Hoch)
S3	Severity Level 3 (Medium)
S4	Severity Level 4 (niedrig)
SUPPORT-ZEITEN	8:00 bis 20:00 Uhr MEZ an WERKTAGEN