

Ergänzende Nutzungsbedingungen Softwareservices (SaaS) für KnowledgeCenter-Module der USU GmbH

1 Umfang der Leistungen

1.1 Die USU GmbH erbringt im Rahmen dieser Vertragsbedingungen und des vorrangigen SaaS-Programms die Bereitstellung von für den Kunden vorkonfigurierten (Customizing) Softwarelösungen auf Hardware der USU GmbH bzw. von deren Auftragnehmern, die Anbindung der Systeme an einen Carrier, die Administration von Software, Datenbanken, Firewalls und zugehöriger Infrastruktur, das Einspielen von Fehlerbehebungen und neuen Versionen, die Übernahme und das Einspielen von externen Daten nach Maßgabe des Kunden sowie die Vorhaltung geeigneter Datensicherungsmechanismen bei und auf den Systemen bei der USU GmbH oder deren Auftragnehmer.

Der Funktionsumfang der Software ist in der Software-Dokumentation beschrieben. Die USU GmbH ist berechtigt, die Produkte laufend weiterzuentwickeln; Abweichungen der gelieferten gegenüber den bestellten Produkten sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.

Das USU Support Center leistet darüber hinaus im Rahmen eines Wartungsvertrags eine Betreuung des Kunden hinsichtlich Störungen (Incidents), Standard-Unterstützungen (Service Requests) und Fragen zur Bedienung. Dieser Leistungsumfang wird beschrieben in den Standard Servicebedingungen.

1.2 Die unter 1.1 genannten Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die von der USU GmbH oder deren verbundenen Unternehmen entwickelten, vertriebenen und/oder für die Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen Betriebs benötigten Software-Komponenten.

1.3 Tätigkeiten wie z.B. Wartung und Austausch von Hardwarekomponenten oder Systemkonfigurationen, die im Hause des Kunden durchgeführt werden müssen, sind grundsätzlich nicht in der SaaS-Gebühr inbegriffen und werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste der USU GmbH nach Aufwand zzgl. Reisekosten berechnet.

2 Verfügbarkeit

2.1 Die USU GmbH macht (a) die vereinbarten Services gemäß der Bestellung, diesen Service Bedingungen und den Nutzungsbedingungen für SaaS verfügbar, (b) stellt den Support gemäß den hier definierten Leistungen bereit und, (c) stellt die online Services 24 Stunden an 7 Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit (SLA) von 99,5% bereit. Hiervon ausgenommen ist die Nichtverfügbarkeit des Systems im Falle von angekündigten Wartungs- und Pflegearbeiten und Umständen, die außerhalb der Kontrolle der USU GmbH liegen.

2.2 Definitionen:

(a) Verfügbar – autorisierte Benutzer können den Service abrufen.

(b) erlaubte Nicht-Verfügbarkeit – sind angekündigte Wartungs- und Pflegearbeiten, sowie Umstände die nicht in der Verantwortung der USU GmbH liegen. Dazu gehören unter anderem höhere Gewalt, genereller Ausfall des Internets, Fehler in der Kundeninfrastruktur (z.B. kein Zugang zum Internet aus dem Kundennetzwerk, nicht verfügbare VPN-Verbindungen, unzureichende Firewall-Einstellungen,...), Veränderungen am Service ohne Mitwirkung der USU GmbH (z.B. durch Customizing, Änderungen an den Schnittstellen,...), Netzwerk-Einbrüche, Denial-of-Service-Attacken oder andere unberechtigte Eingriffe oder Angriffe Dritter.

(c) Wartungs- und Pflegearbeiten – sind Tätigkeiten wie z.B. Wartung der Software durch Hotfixes, neue Releases, kundenspezifische Anpassungen und/oder Austausch von Hardwarekomponenten oder System-

konfigurationen zur Erhaltung der Sicherheit und Verfügbarkeit.

(d) SLA für die Verfügbarkeit (%) – wird monatlich aus dem Verhältnis der Zeit (in Stunden) an dem der Service verfügbar ist (Uptime) zur Summe der maximal möglichen Servicezeit minus der Zeit der erlaubten Nicht-Verfügbarkeit in Prozent berechnet und ausgewiesen.

Beispiel (fiktiv): für den Monat Mai: maximal mögliche Servicezeit = 31 Tage * 24 Stunden = 744 Stunden, Zeit für angekündigtes Wartungsfenster = 2 Stunden, gemessener Ausfall = 1 Stunde.

SLA Berechnung:

Uptime = maximal mögliche Servicezeit 744h minus erlaubte Nicht-Verfügbarkeit 2h minus Ausfallszeit 1h = 741 geteilt durch relevante Servicezeit = maximal mögliche Servicezeit 744h minus erlaubte Nicht-Verfügbarkeit 2h = 742h ergibt einen SLA von 99,86%.

3 SLA Monitoring

3.1 Die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit der Systeme wird durch geeignete Monitoringsysteme der USU bzw. von deren Auftragnehmern überwacht.

4 Release Upgrades, Hotfixes

4.1 In der monatlichen SaaS-Gebühr sind pro Installation spätestens alle 24 Monate ein Release-Wechsel und pro Jahr mindestens zweimalig das Einspielen des jeweils aktuellen Hotfixstandes inkludiert. Der Kunde kann in Abstimmung mit der USU wählen, wann und ob er einen Release-Wechsel mitgehen möchte. Spätestens allerdings, wenn technische Anforderungen des aktuell verwendeten Releases nicht mehr unterstützt werden oder Fehler nur noch durch neue Releases behoben werden können, behält sich die USU das Recht vor, einen Release-Wechsel in terminlicher Abstimmung mit dem Kunden durchzuführen.

4.2 Es besteht bei Release Upgrades und Hotfixes eine Mitwirkungspflicht des Kunden. Da mit Hilfe der Customizing-Funktionalität der Grundumfang der USU-Software kundenindividuell erweitert werden kann, müssen diese erweiterten Funktionalitäten bei jeder Migration auf einen neuen Release-Stand auf ihre Lauffähigkeit hin überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Hierzu ist eine adäquate Mitwirkung des Kunden notwendig.

5 Wartungsfenster

5.1 Aus technologischen und sicherheitsrelevanten Gründen wird die USU GmbH bzw. deren Auftragnehmer maximal einmal im Monat ein Wartungsfenster in Anspruch nehmen, um die IT Infrastruktur (Hardware- und Software) zu aktualisieren. Dadurch wird u.a. sichergestellt, dass Sicherheitslücken spätestens 90 Tage nach ihrem Bekanntwerden behoben sind.

5.2 Diese Wartungsfenster werden mit einem Vorlauf von 14 Tagen dem Kunden angekündigt und – wo möglich - bevorzugt außerhalb der Servicezeiten gelegt.

5.3 Wartungsarbeiten werden per E-Mail unter Angabe der voraussichtlichen Dauer angekündigt. Ist das Ende der Wartungsarbeiten erreicht, erfolgt eine abschließende Benachrichtigung.

5.4 Ausgenommen von den Regelungen in 5.1 und 5.2 sind Wartungsfenster, deren Notwendigkeit sich aus kritischen Sicherheitslücken oder einer akuten Bedrohungssituation ergeben.

6 Ort der Service-Erbringung

Ergänzende Nutzungsbedingungen Softwareservices (SaaS) für KnowledgeCenter-Module der USU GmbH

6.1 Der Ort der Service-Erbringung liegt in Deutschland. Dies bedeutet konkret, das Rechenzentrum, in dem die Infrastruktur für die SaaS-Applikationen untergebracht ist, befindet sich in Deutschland.

7 Fehlerbeseitigung

7.1 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung bezieht sich auf das im Rahmen des SaaS-Dienstes bereitgestellte Release des Standardsoftwareproduktes.

7.2 Der Kunde meldet Störungen über die in den Standard Servicebedingungen beschriebenen Meldewege.

7.3 Der Lizenzgeber wird Fehler innerhalb angemessener Frist beseitigen und beginnt mit der Prüfung des gemeldeten Fehlers und Einleitung von erforderlichen Beseitigungsmaßnahmen gemäß der ebenfalls in den Standard Servicebedingungen beschriebenen Reaktionszeiten.

8 Benutzermanagement

8.1 Service Requests für das Benutzermanagement des Kunden müssen elektronisch in einem vereinbarten Format übermittelt werden und werden im Rahmen maximal einer Arbeitswoche erfüllt.

9 Nutzungsrechte

9.1 Durch die Inanspruchnahme von SaaS-Diensten der USU GmbH erwirbt der Kunde das auf die Vertragsdauer zeitlich begrenzte, nicht ausschließliche und nicht übertragbare persönliche Nutzungsrecht an den im SaaS-Programmschein aufgeführten Software bzw. Softwaremodulen. Das Nutzungsrecht erlischt mit Beendigung des Vertragsverhältnisses durch Zeitablauf oder Kündigung.

9.2 Das Nutzungsrecht erlischt mit Beendigung des Vertragsverhältnisses. Die Rechte und Pflichten an den durch die Nutzung entstandenen Daten liegen ausschließlich beim Kunden. Diese werden ihm bei Vertragsende auf einem geeigneten Medium in Form eines Datenbankbackups übermittelt.

10 Datensicherheit

10.1 Die USU GmbH gewährleistet ihren Kunden, dass der Betrieb der Hardware in geeigneten Räumlichkeiten bei der USU GmbH oder deren verbundenen Unternehmen oder Vertragspartnern stattfindet. Besondere Anforderungen des Kunden an diese Räumlichkeiten sind der USU GmbH schriftlich mitzuteilen. Versäumt der Kunde dies, so erlöschen in diesbezüglichen Schadensfällen etwaige Ersatzansprüche.

10.2 Alle Daten, die durch das Verhältnis der USU GmbH zu ihren Kunden sowie durch vom Kunden autorisierte Kontakte zu Dritten entstehen, werden streng vertraulich behandelt. Über die gesetzlichen und den Standard der USU GmbH hinausgehenden Anforderungen des Kunden an die Behandlung vertraulicher Informationen und personenbezogener Daten sind der USU GmbH schriftlich mitzuteilen. Versäumt der Kunde dies, so erlöschen in diesbezüglichen Schadensfällen etwaige Ersatzansprüche.

10.3 Die Datenbestände, die sich aus der Software-Nutzung des Kunden ergeben, werden täglich inkrementell und wöchentlich absolut gesichert. Datensicherungen werden außerhalb der für das Hosting benutzten Räumlichkeiten aufbewahrt und dem Kunden nach Vereinbarung zugestellt.

10.4 Dem Kunden ist bekannt, dass das Internet ein öffentliches und internationales Forum mit unvermeidbaren Sicherheitsrisiken ist. Dadurch ist es für

Angriffe Dritter besonders verwundbar. Deswegen schließt die USU GmbH jeden Haftungsanspruch aufgrund von Datenkorruption und Datenmissbrauch durch Dritte aus.

10.5 Die Kommunikation mit dem Kunden sowie mit vom Kunden autorisierten Dritten erfolgt über eine gesicherte, dem Stand der Technik entsprechende Verbindung.

10.6 Auf Wunsch kann der Kunde Ansprechpartner benennen, die bei Verdacht eines Datensicherheits-Vorfalles zu informieren sind.

11 Service Continuity Management

11.1 Die USU GmbH sowie deren Auftragnehmer praktizieren gemeinsam eine Vielzahl von Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs. Sollte dennoch die seltene Situation eines schwerwiegenden Ausfalls eintreten, so erfolgt der Ausruf des Katastrophenfalls und eine danach sofort eingeleitete Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit innerhalb von maximal 72 Stunden.

12 Verschiedenes

12.1 Die Service Vereinbarung für SaaS-Dienste wird ggf. durch weitere AGBs der USU GmbH ergänzt, sofern auf diese im Programmschein Bezug genommen wird.

12.2 Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies weder die Gültigkeit der anderen Bestimmungen noch die Wirksamkeit der auf diesen Nutzungsbedingungen beruhenden Verträge im Ganzen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem erwünschten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

USU GmbH
Spitalhof
71696 Möglingen
www.usu.de