

Ergänzende Nutzungsbedingungen Softwareservices (SaaS) für USU Service Management-Module und -Komponenten der USU GmbH

1 Umfang der Leistungen

1.1 Die USU GmbH erbringt im Rahmen dieser Vertragsbedingungen und des vorrangigen SaaS-Programmscheins 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.

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 Fehlerbeseitigung und Mitwirkungsleistungen

2.1 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung bezieht sich auf das jeweils neueste freigegebene Release der Standardsoftwareprodukte. Sie endet für ein altes Release achtzehn Monate nach Freigabe eines neuen Release; es sei denn, dass dessen Übernahme für den Lizenznehmer unzumutbar ist. In diesem Fall wird der Lizenzgeber die Pflege gegen Vergütung nach Aufwand fortführen.

Der Lizenzgeber wird Fehler innerhalb angemessener Frist beseitigen und beginnt mit der Prüfung des gemeldeten Fehlers und Einleitung von erforderlichen Beseitigungsmaßnahmen bei betriebsver- oder behindernden Fehlern spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von vier Stunden. Die Reaktionszeit läuft innerhalb der Supportzeiten.

Abweichend zu den Fehlerklassen des Bitkom gelten die folgenden Fehlerklassen:
Klasse 1: Einstellung der Geschäftstätigkeit
Klasse 2: Geschäftstätigkeit ist erschwert
Klasse 3: Geschäftstätigkeit ist betroffen, laufendes Geschäft wird nicht eingeschränkt.
Klasse 4: Geschäftstätigkeit ist von erkennbaren Problemen nicht betroffen

2.2 Tickets der Fehlerklasse 1 müssen zusätzlich telefonisch gemeldet werden.

Der Lizenznehmer übermittelt dem Lizenzgeber auf Anforderung einen aktuellen Datenbank-Dump (Daten werden erforderlichenfalls vom Lizenznehmer anonymisiert übergeben).

Der Lizenznehmer ermöglicht dem USU Support und der Entwicklung den Remote-Zugriff auf sein System zur Fehlerbehebung.

Änderungen an der Systemumgebung (Hardware und Software) müssen vom Lizenznehmer dokumentiert sein und dem Lizenzgeber zur Verfügung stehen. Erforderliche Datenbank-, Netzwerk- und Server-Logfiles (Protokolldateien) werden dem USU Support zur Verfügung gestellt.

Der Lizenznehmer wirkt bei der Fehlereingrenzung mit und unterstützt den Lizenzgeber durch Funktions- und Integrationstests.

Bei Fehler der Fehlerklasse 1, bei den 24x7 gearbeitet wird, müssen Ansprechpartner des AG erforderlichenfalls ebenfalls 24x7 zur Verfügung stehen.

3 Nutzungsrechte

3.1 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.

3.2 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.

3.3 USU Analytics ist für die Analyse folgender Datenquellen lizenziert:

- o USU Analytics Datamart Datenbank
- o USU Service Management Datenbank

Datenquellen aus Drittsystemen müssen gesondert lizenziert werden, dürfen ausschließlich über den Import in den USU Analytics Datamart angebunden werden und müssen in fachlichem Zusammenhang mit der USU Service-Management-Suite stehen.

4 Gewährleistung

4.1 Die USU GmbH gewährleistet während der Laufzeit des Vertrages gegenüber dem Kunden, dass die durch SaaS-Dienste zur Nutzung bereitgestellten Software-Produkte im Sinne der Programmbeschreibung und der Bedienungsanleitung grundsätzlich brauchbar sind.

4.2 Aus den vorstehend unter 4.1. genannten Gründen übernimmt die USU GmbH keine Haftung für die Fehlerfreiheit der Software. Insbesondere übernimmt die USU GmbH keine Gewähr dafür, dass die Software den Anforderungen und Zwecken des Erwerbers genügt oder mit anderen von ihm ausgewählten Programmen zusammenarbeitet. Die Verantwortung für die richtige Auswahl und die Folgen der Benutzung der Software sowie der damit beabsichtigten oder erzielten Ergebnisse trägt der Kunde. Das gleiche gilt für das die Software begleitende schriftliche Material.

4.3 Ist die Software nicht im Sinne von 4.1. brauchbar, so hat der Kunde während der Laufzeit des Vertrages das Recht, den Vertrag nach zwei angemessenen erfolglosen Fristsetzungen zur Nachbesserung an die USU GmbH aus wichtigem Grund zu kündigen. Das gleiche Recht hat die USU GmbH, wenn die Herstellung von im Sinne von 4.1. brauchbarer Software mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund kann der Kunde Schadensersatz verlangen. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn diese sind gesetzlich zwingend.

Ergänzende Nutzungsbedingungen Softwareservices (SaaS) für USU Service Management-Module und -Komponenten der USU GmbH

5 Datensicherheit

- 5.1 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 mitzuteilen. Versäumt der Kunde dies, so erlöschen in diesbezüglichen Schadensfällen etwaige Ersatzansprüche.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Die Kommunikation mit dem Kunden sowie mit vom Kunden autorisierten Dritten erfolgt über eine gesicherte, dem Stand der Technik entsprechende Verbindung.
- 7.2 Pflege-/Wartungsarbeiten werden per E-Mail unter Angabe der voraussichtlichen Dauer in der in den Vertragsbedingungen festgelegten Frist angekündigt. Ist das Ende der Wartungsarbeiten erreicht, erfolgt eine abschließende Benachrichtigung.
- 7.3 Wartungsfenster liegen innerhalb der Servicezeiten. Alle Wartungen werden vom AN grundsätzlich unter Einhaltung einer Vorankündigungsfrist von zwei Wochen angekündigt (Mail/Information zum Start und Ende der Wartung). Wartungsfenster außerhalb der Servicezeiten können im Einzelfall extra kostenpflichtig beauftragt werden. Wenn die Wartungsarbeiten die Servicezeiten bis maximal 19:00 Uhr am selben Tag nicht übersteigen, entstehen keine zusätzlichen Kosten.
- 7.4 Für Wartungsarbeiten außerhalb der Servicezeiten berechnen wir eine Aufwandspauschale und die Kosten der geleisteten Stunden. Deployments an Wochenenden werden von zwei Mitarbeitern durchgeführt. Softwareveränderungen werden mit dem Applikationsverantwortlichen abgestimmt.
- 7.5 Störungen werden bei ihrem Auftreten wie in den Servicebedingungen festgelegt klassifiziert.
Auf Störungen reagiert die USU GmbH in den in den Servicebedingungen definierten Reaktionszeiten.

USU GmbH
Spitalhof
71696 Möglingen
www.usu.com

6 Bereitstellung der vereinbarten Services

- 6.1 Die USU GmbH macht (a) die vereinbarten Services gemäß der Bestellung, der Servicebedingungen und diesen AGBs verfügbar, (b) stellt den Support gemäß den in den Servicebedingungen definierten Leistungen bereit, trägt einen wirtschaftlich angemessenen Aufwand um (c) die online Services zu den in den Servicebedingungen definierten Service Levels verfügbar zu halten. Hiervon ausgenommen ist die Nichtverfügbarkeit des Systems im Falle von angekündigten Wartungs- und Pflegearbeiten und Umständen die außerhalb der Kontrolle der USU GmbH liegen.
- 6.2 Sollte die USU GmbH die vertraglich vereinbarte Gesamtverfügbarkeit unterschreiten, kann vom Kunden eine angemessene Reduzierung des jährlichen Nutzungsentgelts gefordert werden.
- 6.3 Diese Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf den Betrieb der USU-eigenen oder angemieteten Hard- und Software, der ihr anvertrauten Datenbanken, Firewalls sowie auf die Kommunikationsverbindung bis zum nächsten geeigneten Carrier. Sie setzt eine theoretische Verfügbarkeit des Internets von 100% voraus.
- 6.4 Die USU GmbH schließt jeden Haftungsanspruch, der aus Nichtverfügbarkeit und mangelnder Performance des Internets entsteht, grundsätzlich aus.

7 Informationsprozesse

- 7.1 Für die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem USU Support Center werden vom Kunden dedizierte Ansprechpartner benannt.