

Besondere Vereinbarungen zu Software as a Service (SaaS)

1. Vertragsgegenstand

- a) Vertragsgegenstand ist die Überlassung von Software zur Nutzung durch Zugriff auf das Rechenzentrum von Telution über das Internet. Telution stellt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertragsverhältnisses Software zur eigenen Nutzung zur Verfügung. Zugriff und Nutzung der auf den Servern von Telution gespeicherter Software erfolgen über Internetverbindung durch die Verwendung eines modernen Internetbrowsers in der aktuellen Version. Telution kann nicht gewährleisten, dass alle zur Verfügung stehenden Internetbrowser eine korrekte Funktionalität sicherstellen. Es ist deshalb Telution gestattet, den Auftraggeber zu veranlassen, zur Nutzung seiner Software einen bestimmten Browsertyp zu verwenden.
- b) Telution schuldet nicht die Gewährleistung der Datenverbindung zwischen dem Übergangspunkt und den IT-Systemen des Auftraggebers. Es obliegt dem Auftraggeber, die technischen Voraussetzungen zur Nutzung der Software am Übergabepunkt zu schaffen.
- c) Der Leistungsumfang der Software ergibt sich aus dem von den Vertragsparteien unterschriebenen SaaS-Vertrag.
- d) Der Auftraggeber bestätigt mit Unterzeichnung des SaaS-Vertrages, dass er die Software vor Vertragsschluss ausgiebig besichtigt und er die verfügbaren Beschreibungen der Software zur Kenntnis genommen hat.
- e) Die Software verbleibt jederzeit auf den Servern von Telution.

2. Update, Aktualisierung

- a) Der Telution bietet dem Auftraggeber die Software stets in der aktuellen Version an. Ein Anspruch des Auftraggebers auf den Einsatz einer neueren Version als der vertragsgegenständlichen Version besteht jedoch nicht.
- b) Der Telution wird den Auftraggeber rechtzeitig vor jedem Update über der Aktualisierung der Software unterrichten. Die Aktualisierung der Software ist dem Auftraggeber zumutbar und wird von ihm akzeptiert.
- c) Während Aktualisierungsvorgangs wird der Telution von seiner Vertragspflicht befreit. Der Telution ist nicht verpflichtet, die Software während eines laufenden Aktualisierungsvorgangs zur Verfügung zu stellen.

3. Zugriffsberechtigung

- a) Die Nutzung der Software seitens Telution eine Zugriffsberechtigung in Form eines Benutzernamen und eines Passworts übergeben. Benutzername und Passwort können vom jeweiligen Nutzer geändert werden, wobei folgende Voraussetzungen beachtet werden müssen: Benutzerkennung und Passwort können durch den Auftraggeber geändert werden, wobei Passwörter aus mindestens acht Zeichen, zusammengesetzt aus Groß- und Kleinbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen, bestehen müssen.
- b) Die Nutzung kann seitens Telution eingegrenzt werden. Hierzu wird eine gesonderte Vereinbarung getroffen

4. Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

- a) Der Auftraggeber ist für den Inhalt der von ihm und/oder weiteren autorisierten Nutzern in die Software eingestellten Daten allein verantwortlich. Telution übernimmt keine Überprüfungen dieser Daten vor.

5. Verfügbarkeit der Software

- a) Telution weist den Auftraggeber darauf hin, dass er keine 100-prozentige Verfügbarkeit der Software garantieren kann, wenn Einschränkungen oder Beeinträchtigungen entstehen, die außerhalb des Einflussbereiches von Telution stehen.

- b) Der Auftraggeber ist verpflichtet, Telution unverzüglich telefonisch oder per E-Mail darüber zu unterrichten, sobald die Software nicht verfügbar ist.
- c) Der Telution überlässt dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monatsmittel. Telution kann zur Durchführung von Wartungsarbeiten für einen im Voraus festgelegten Zeitraum unterbrechen. Eine Zustimmung des Auftraggebers ist hierzu nicht notwendig. Diese Zeiträume bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote unberücksichtigt.

6. Nutzungsrecht des Auftraggebers

- a) Der Auftraggeber erhält an der Software ein auf die vereinbarte Laufzeit beschränktes Nutzungsrecht.
- b) Es erfolgt keine körperliche Überlassung der Software. Die Software bleibt jederzeit auf dem Server von Telution.
- c) Telution stellt dem Auftraggeber den zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Speicherplatz und für die vom Auftraggeber und den zugelassenen Nutzern durch Nutzung der Software erzeugten Daten zur Verfügung. Telution trifft hinsichtlich dieser Daten keine Verwahrungs- und Obhutspflichten.
- d) Sofern und soweit während der Laufzeit des SaaS-Vertrages, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch erlaubte Tätigkeiten des Auftraggebers auf dem Server von Telution eine Datenbank, ein Datenbankwerk oder Datenbankwerte entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Auftraggeber zu.

7. Support

- a) Der Telution stellt dem Auftraggeber zur Beseitigung von technischen Störungen und Behebung von Fehlern, die im Rahmen der Nutzung der Software aufkommen, oder zur Hilfestellung bei der Anwendung und Nutzung der Software einen telefonischen Kundendienst zur Verfügung.
- b) Dieser Kundendienst ist erreichbar von montags bis freitags (außer am 24.12., am 31. 12. und an gesetzlichen Feiertagen Baden-Württembergs) von 9:00 bis 17:00 Uhr.
- c) Der Service ist kostenpflichtig und wird im 5-Minuten-Takt abgerechnet. Es gelten die in der aktuellen Preisliste festgelegten Preise.

8. Datenspeicherung

- a) Der AN führt eine tägliche Sicherung durch, die dann für 4 Wochen vorgehalten werden. Für die vergangenen 7 Tage ist eine tägliche Sicherung vorhanden. Für die Zeit davor ist zusätzlich für weitere 3 Wochen ein wöchentlicher einmaliger Sicherungspunkt abrufbar. Grundsätzlich obliegt es dem AG alle notwendigen Maßnahmen zum Schutz seiner Inhalte und Daten zu ergreifen. Wird eine Wiederherstellung der Daten seitens des AG gewünscht, wird der Zeitaufwand dem AG in Rechnung gestellt.

9. Herausgabe und Löschung von Daten

- a) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat Telution sämtliche Daten, Unterlagen und Datenträger des Auftraggebers, die Telution im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhalten hat, an den Auftraggeber zurück zu geben, indem ihm diese ausgehändigt bzw. zum Download bereitgestellt werden.
- b) Binnen eines Monats, nachdem der Auftraggeber die Daten heruntergeladen bzw. erhalten hat, spätestens aber drei Monate nach Vertragsende, löscht Telution alle vom Auftraggeber auf seinen Servern abgelegten Daten vollständig.