

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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Der Leistungsumfang der Software ergibt sich aus dem von den Vertragsparteien unterschriebenen SaaS-Vertrag.
- e) 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.
- f) 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. Telution ist nicht verpflichtet, die Software während eines laufenden Aktualisierungsvorgangs zur Verfügung zu stellen.

3. Zugriffsberechtigung

- a) Die Nutzung der Software enthält seitens Telution eine Zugriffsberechtigung in Form eines Benutzernamen und eines Passworts. 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 die vorgegebenen Mindestkriterien für sichere Passwörter eingehalten werden 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 den Zugang zur Software 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. Sperrung des Zugangs durch Telution

- a) Telution ist berechtigt, die Anbindung des Speicherplatzes und/oder Servers zum Internet zu unterbrechen, falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder von Ermittlungen staatlicher Behörden.
- b) Telution ist berechtigt, außerdem die Anbindung des Speicherplatzes und/oder Servers zum Internet zu unterbrechen, falls der dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Speicherplatz Viren, trojanische Pferde oder Schadsoftware enthält und/oder falls der dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Speicherplatz durch ein Ereignis von außen, z. B. durch DDoS-Attacken, beeinträchtigt wird und dadurch die Sicherheit, die Integrität oder die Verfügbarkeit der IT von Telution beeinträchtigt wird.
- c) Der Auftraggeber ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.
- d) Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder aber Telution die Möglichkeit hatte, aufgrund des Verhaltens des Auftraggebers den Vertrag außerordentlich zu kündigen oder der Grund der Sperrung entfallen ist.
- e) Soweit die Inhalte auf dem von Telution dem Auftraggeber überlassenen Speicherplatz urheberrechtlich geschützt sind, räumt der Auftraggeber Telution die folgenden Rechte ein: Telution darf die vom Auftraggeber auf den von Telution zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen, insbesondere sie hierzu vervielfältigen und übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen.
- f) Von einer Sperrung unberührt bleibt die Pflicht des Auftraggebers zur Zahlung der vereinbarten Vergütung.

8. 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.

9. Datenspeicherung

- a) Es erfolgt eine tägliche Sicherung der Daten, die dann für 4 Wochen vorgehalten werden. Für die vergangenen ersten 7 Tage ist eine tägliche Sicherung vorhanden. Für die Zeit davor ist zusätzlich für weitere 3 Wochen ein wöchentlicher einmaliger Sicherungspunkt vorhanden.

10. Datenschutz

- a) Die Server von Telution befinden sich in Deutschland und unterliegen somit dem Deutschen Bundesdatenschutzgesetz und der EU-DSGVO. Speichert oder verarbeitet der AG personenbezogene Daten ist der AG im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. In einem solchen Fall ist es **gesetzlich**

Besondere Vereinbarungen zu Software as a Service (SaaS)

vorgeschrieben Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung abzuschließen. Mit dieser Vereinbarung kann der AG seinen Kunden die Sicherheit der Daten auf den Servern von Telution (haftungsbeschränkt) rechtlich bestätigen. Soweit Telution Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält und / oder diese Daten im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Pflichten verarbeiten muss, geschieht dies im Auftrag des Auftraggeber gemäß Art. 28 DS-GVO.

11. Herausgabe und Löschung von Daten

- a) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und auf Anforderung des Auftraggebers hat Telution sämtliche Daten, Unterlagen und Datenträger des Auftraggebers, die Telution im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhalten hat, an den Auftraggeber zurückzugeben, indem ihm diese auszuhändigen bzw. zum Download bereitzustellen.
- 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.