

Allgemeine Bedingungen für die Bereitstellung von Software als Dienst

HELLER Ingenieurgesellschaft mbH, Darmstadt | Stand: 15. Oktober 2020

1 Gegenstand der Bedingungen

Die HELLER Ingenieurgesellschaft mbH (Anbieter) stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen (Software) mittels Telekommunikation (über das Internet) als Dienstleistung bereit (Software as a Service). Die Bereitstellung umfasst ebenso durchgeführte kundenspezifische Anpassungen.

Ebenso werden im Rahmen der vertragsgegenständlichen Leistungen und entsprechend nachfolgender Bedingungen Störungen beseitigt und der Auftraggeber (Kunde) bei der Bedienung unterstützt.

Nicht von diesen Bedingungen umfasst sind Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden bzw. der Nutzer, durch fehlerhafte Hard- und Software außerhalb des Verfügungsbereiches des Anbieters, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

2 Leistungsumfang

2.1 Bereitstellung der Software über das Internet

Der Anbieter stellt die vertragsgegenständliche Software in seinem Verfügungsbereich, ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet, bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der Software ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

2.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass Fehler oder Probleme bei der Verwendung der Software, insofern diese in seinem Verantwortungsbereich liegen, behoben werden.

2.3 Unterstützung bei der Benutzung der Software

Der Anbieter unterstützt bis zu drei im Voraus zu benennende Leitanwender des Kunden bei der Benutzung der Software sowie der Aufklärung untypischen oder fehlerhaften Verhaltens. Leitanwender

sind Nutzer, die mit der Anwendung der Software vertraut sind und den anderen Nutzern alltägliche Fragen zur Bedienung beantworten können.

Die Unterstützung der Leitanwender erfolgt per E-Mail oder telefonisch über die Hotline

2.4 Bereitstellung neuer Programmstände

Der Anbieter kann neue Programmstände der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

3 Nutzungsrecht

3.1 Nutzungszweck und -umfang

Die bereitgestellte Software darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden.

Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen über das Internet zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z. B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen.

Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Ebenso ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

3.2 Nutzeranzahl

Der Kunde darf die Software Nutzern in der vertraglich vereinbarten Anzahl zugänglich machen. Nutzer müssen dabei Mitarbeiter des Kunden sein.

Für die Zwecke der Freischaltung und Verwaltung der Nutzungsrechte müssen die Nutzer dem Anbieter mit Namen und E-Mail-Adresse benannt werden. Der Anbieter legt je Nutzer ein Benutzerkonto an.

Gewünschte Änderungen an den Benutzerkonten sind dem Anbieter schriftlich mitzuteilen.

Der Nutzer eines Benutzerkontos kann auf Anfrage durch den Kunden geändert werden (z.B. Übertragung von einem Mitarbeiter auf einen anderen). Der Anbieter behält sich vor, bei übermäßiger oder missbräuchlicher Verwendung dieser Möglichkeit, die Anzahl der Änderungen pro Jahr auf die Anzahl der Nutzer zu limitieren.

Die Nutzung eines Benutzerkontos durch mehr als eine Person ist nicht gestattet.

3.3 Nutzung durch Dritte

Der Kunde darf die Software nicht von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen.

3.4 Weitergehende Nutzung

Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

3.5 Schutzmaßnahmen

Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistung darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

4 Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten

Der Anbieter ist bestrebt, die Software möglichst kontinuierlich und ohne wesentliche Ausfälle zur Verfügung zu stellen.

Notwendige Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit in nutzungsarmen Zeiten durchgeführt. Sollten Wartungsarbeiten während der üblichen Nutzungszeiten notwendig sein, werden diese per E-Mail angekündigt.

Kann die Software aufgrund eines unvorhergesehenen Ereignisses nicht bereitgestellt werden, ist der Anbieter bestrebt, kurzfristig eine Lösung herbeizuführen. Sollte eine kurzfristige Lösung nicht möglich sein, informiert er den Kunden über die Art des Problems und die voraussichtliche Dauer des Ausfalls.

Ungeplante Ausfälle von insgesamt bis zu 5 Arbeitstagen pro Jahr, die im Verantwortungsbereich des Anbieters liegen, stellen keinen Leistungsmangel dar. Bei ungeplanten Ausfällen von insgesamt mehr als 5 Arbeitstagen pro Jahr hat der Kunde das Recht, die Vergütung ab dem 5. Tag anteilig zu kürzen. Davon ausgenommen sind Zeiten, die für die Wiederherstellung großer Datenmengen (z. B. Strecken- und Oberflächenbilder) erforderlich sind.

5 Störungsmeldung und Reaktionszeiten

Der Kunde kann dem Anbieter auftretende Störungen, Fehler und Probleme über die Hotline anzeigen. Er hat den Anbieter bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung zu unterstützen.

Bei der Störungsmeldung hat der Kunde zumindest folgendes mitzuteilen: Projekt, erwartetes und tatsächliches Verhalten der Software, Schritte zur Reproduktion der Störung, Kontext der Störung, Einschätzung der Kritikalität und Ansprechpartner auf Kundenseite.

Ab dem Eingang der ordnungsgemäß gemeldeten Störung über die Hotline beim Anbieter gelten die folgenden Reaktionszeiten:

- Betriebsverhindernde Störungen: 1 Arbeitstag
- Betriebsbehindernde Störungen: 3 Arbeitstage
- Leichte Störungen: 5 Arbeitstage

Soweit nicht anders vereinbart, sind ordnungsgemäße Störungsmeldungen wie folgt zu melden:

- Per E-Mail an: service@heller-ig.de
- Telefonisch unter +49 (6151) 66846-0

6 Fristen für die Störungsbeseitigung

Für die Beseitigung von Störungen bei der Software gelten folgende Fristen:

- Betriebsverhindernde Störungen: 3 Arbeitstage
- Betriebsbehindernde Störungen: 10 Arbeitstage
- Kleine Fehler: Nächstes Update bzw. max. 3 Monate

Wenn aufgrund erheblichen Aufwands oder komplexer Problemlagen längere Wiederherstellungs- bzw. Korrekturzeiten erforderlich sind, stimmt der Anbieter das Vorgehen mit dem Kunden ab und bietet ggf. Umgehungslösungen an. Der Kunde kann in solchen Fällen keinen Verzug geltend machen.

Können Fehler durch den Anbieter in der Umgebung und ggf. unter Mithilfe des Kunden nicht reproduziert werden, behält sich der Anbieter das Recht vor, der Störungsmeldung nicht weiter nachzugehen.

7 Hotline

Die Hotline nimmt Störungsmeldungen entgegen und kann Auskunft bzgl. des Bearbeitungsstatus von Fehlern oder Problemen geben.

Die Hotline steht zu den folgenden Geschäftszeiten bereit:

- Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 16:00 Uhr
- Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr

Die Hotline ist an gesetzlichen Feiertagen des Landes Hessen sowie an sog. Brückentagen telefonisch nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

Für die Störungsbeseitigung hat der Kunde entsprechend fachkundiges Personal bereitzustellen und dem Anbieter temporären Zugang zu seiner Software zu gewähren.

Ist ein solcher temporärer Zugang nicht möglich, sind dem Anbieter die Mehrkosten aufgrund von Mehraufwand (z.B. Erstellen einer zusätzlichen Testumgebung) zu vergüten.

9 Vergütung

Die Vergütung für die Bereitstellung der Software ist jährlich, spätestens bis zum Ende des ersten Monats des laufenden Vertragsjahres zu entrichten.

Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 15 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.

10 Datenschutz

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig. Er wird diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen.

Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Der Umgang mit den

personenbezogenen Daten wird in der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung festgehalten.

11 Datensicherheit

Der Anbieter hat eine Reihe von Maßnahmen getroffen, um ein bestimmtes Maß an Datensicherheit zu bieten.

Für sicher verändernde Daten sowie Daten, die durch den Anbieter ausschließlich für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung erstellt wurden, sieht das Datensicherheitskonzept insbesondere vor:

- Die Verwendung von redundanten Speichersystemen (z. B. RAID 5).
- Die Durchführung täglicher inkrementeller und/oder vollständiger Sicherung von Speichersystemen mit sich verändernden Daten (5 Stände) auf einem separaten Dateiserver.
- Die Durchführung wöchentlicher vollständiger Sicherungen von Speichersystemen mit sich verändernden Daten (4 Stände) auf Band.
- Die 4-wöchentliche Verbringung eines Bandsicherungssatzes an einen anderen, gesicherten Ort.

Für statische Daten, die durch den Kunden zur Verfügung gestellt wurden, wird keine inkrementelle Sicherung und Bandsicherung durchgeführt.

Der Anbieter hat das Recht, das Datensicherheitskonzept zu ändern, solange sich das Sicherheitsniveau nach anerkannten Regeln der Technik dadurch nicht wesentlich verringert.

Werden abweichende oder darüberhinausgehende Datensicherungskonzepte gewünscht, stellt dies eine abzustimmende Mehrleistung dar.

12 Rechte an Daten und Dateien

Der Kunde bzw. die Nutzer behält die Urheberrechte und bestehenden gewerblichen Schutzrechte an den Daten und Dateien, die mit der Software bereitgestellt, verarbeitet, erstellt oder verwaltet werden.

Der Kunde räumt dem Anbieter jedoch die für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtung notwendigen Rechte ein. Hierzu gehört insbesondere das Kopieren von Daten und Dateien zwecks Datensicherung.

13 Pflichten des Kunden

13.1 Datenschutz

Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

13.2 Freistellung vor Ansprüchen Dritter

Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

13.3 Datensicherheit

Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

Der Kunde hat zudem dafür Sorge zu tragen, dass er bzw. die Nutzer die Software nur mit Endgeräten und Zugangspunkten nutzen, die dem aktuellen Stand der Sicherheitstechnik entsprechen.

14 Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrags ab dem Zeitpunkt, an dem den Anbieter die Bereitstellung der Software gegenüber dem Kunden erklärt hat.

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 2 Jahre. Der Vertrag verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des nächsten Kalendermonats in Textform gekündigt wird.

Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Software aufgrund veränderter technischer Randbedingungen nicht mehr mit vertretbarem Aufwand betriebsfähig gehalten werden kann, Anbieter oder Kunde in erheblichem Maße gegen diese Bedingungen verstoßen oder wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform

15 Vertragsende und Übergabe der Daten

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Der Anbieter unterstützt den Kunden dabei im Rahmen der Unterstützung bei der Benutzung.

Darüberhinausgehende Arbeiten werden nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden nach Aufwand zu den dann aktuellen Stundensätzen in Rechnung gestellt.

Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

16 Vertragswidrige Nutzung

Der Kunde bzw. die Nutzer dürfen die Software nur für die zum Einsatz bestimmten Zwecke verwenden.

Für den Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt und nicht unerheblich eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wurden oder unberechtigte Nutzungsüberlassung stattgefunden haben, hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen. Der Anbieter kann zudem die Zugangsberechtigung widerrufen, solange der Kunde nicht nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

Der Anbieter behält sich vor, für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung Ansprüche geltend zu machen und/oder den Vertrag zu kündigen.

Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

17 Ergänzende Bedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HELLER Ingenieurgesellschaft mbH.