

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Hosting Leistungen

1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge mit der RIB IMS (im Folgenden „Auftragnehmer“) mit Unternehmern im Sinne von §14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (im folgenden „Kunde“).

2. Vertragsgegenstand

2.1 Vertragsgegenstand für das Hosting sind ausschließlich die Softwareprodukte (im Folgenden „Hosting-Produkt“) gemäß Hosting Vertrag.

2.2 Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die Bereitstellung von Softwarelizenz(en), durch den Auftragnehmer. Zu diesem Zweck stellt der Auftragnehmer die Softwarelizenz(en) über Telekommunikationsverbindungen (Internet) zur Nutzung für den Kunden und dessen berechtigte Nutzer, gemäß Hosting-Vertrag, zur Verfügung.

2.3 Die Vertragspartner sind einig, dass die Auftragsverarbeitung ausschließlich in Deutschland und damit innerhalb der EU erfolgt. Auch die entsprechende Systembetreuung erfolgt ausschließlich innerhalb der EU und durch Unternehmen aus der EU.

2.4 Alle die Telekommunikationsverbindung vom Kunden zum Rechenzentrum betreffenden Belange sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Vertrages. Somit wird der Betrieb sowie die Wartung, Instandhaltung und Überwachung der Telekommunikationsverbindung nicht durch den Auftragnehmer geleistet.

2.5 Alle die Endgeräte des Kunden betreffenden Belange sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Vertrages. Somit wird der Betrieb sowie die Wartung, Instandhaltung und Überwachung der Endgeräte (Clients) nicht durch den Auftragnehmer geleistet. Dies betrifft z.B. die Endgeräte des Typs PC, Notebook, Tablet, Smartphone, etc., sowie die damit korrespondierenden Komponenten wie z.B. Drucker, Firewall oder dort vorgehaltene Software.

2.6 Dieser Vertrag regelt allein das Hosting gem. 2.2. Alle weiteren die Software betreffende Belange sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Vertrages.

2.7 Für die Einhaltung und Überwachung aller lizenzrechtlichen Bestimmungen der zu hostenden Softwareprodukte ist alleinig der Auftraggeber verantwortlich, sofern diese nicht über den Auftragnehmer bezogen wurden.

2.8 Die Daten, die mit der Software bearbeitet und durch den Auftragnehmer gehostet werden, sind ausdrücklich nicht als unternehmenskritisch, oder hochsensibel eingestuft und bedürfen keiner Hochverfügbarkeitslösung. Sollte sich dieser Sachverhalt während der Laufzeit des Vertrages ändern, wird der Kunde den Auftragnehmer davon umgehend schriftlich unterrichten. Eine Anpassung der Hosting-Systemstruktur kann dann nach Absprache und gegen einen entsprechenden Aufpreis realisiert werden.

2.9 Die in diesem Vertrag aufgeführten Leistungs- und Qualitätsparameter sind keine Zusicherung im Sinne eines seitens des Auftragnehmers geschuldeten Erfolges. Für alle Leistungen des Providers gilt daher das Dienstvertragsrecht (§ 611 BGB).

3. Preisanpassungen

3.1 Preisanpassungen erfolgen während der Laufzeit automatisch, sofern der Kunde zusätzliche Leistungen

3.2 gemäß Hosting-Vertrag in Anspruch nimmt.

3.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Preise für die vertraglichen Leistungen angemessen zu erhöhen, sofern keine Preisbindung vereinbart wurde. Der Auftragnehmer wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für

die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat.

4. Nutzungsrecht

4.1 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf die Hosting-Lizenzen gemäß Hosting-Vertrag mittels Telekommunikationsverbindung (z.B. Internet) zuzugreifen und die mit den Hosting-Lizenzen verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an dem Hosting-Produkt, der Softwareapplikation oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht.

4.2 Das Hosting der Software gemäß Hosting-Vertrag setzt voraus, dass der Lizenzgeber der Hosting-Software einer Verwendung als Hosting-Lösung dem Kunden gegenüber gestattet. Die Einhaltung und Überwachung dieses Rechts obliegt dem Kunden. Entfällt, falls der Auftraggeber lediglich Produkte des Auftragnehmers einsetzt.

4.3 Die Nutzung weiterer Softwareprodukte und Dienste (wie z.B. Zugriff auf andere Webseiten über das Hosting-System etc.) ist nur nach vorheriger, vertraglicher Vereinbarung gestattet. Ausgenommen davon ist lediglich die direkte Nutzung des Webdienstes „REG-IS“ (ohne eingebettete Frames oder von diesem Dienst angebotener weiterer Seiten), sofern der Kunde hierfür eine entsprechende Lizenz beim Lizenzgeber RIB IMS und REG-IS erworben hat. Weitere Webseiten können nach inhaltlicher und technischer Prüfung freigeschaltet werden, ohne dass der Kunde hierauf einen Anspruch geltend machen kann.

5. Datenschutz und Datensicherheit

5.1 Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf die gesetzlichen Bestimmungen gemäß Artikel 39 DSGVO hinweisen und verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

5.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei.

5.3 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt. Es handelt sich um eine Auftragsverarbeitung ohne Funktionsübertragung. Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) alleinberechtigt. Der Auftragnehmer nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. Der Auftragnehmer ist nur berechtigt, die kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen; insbesondere ist es dem Auftragnehmer verboten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden die kundenspezifischen Daten Dritten auf jedwede Art zugänglich zu machen. Ausdrücklich ausgenommen von dieser Regelung ist die Versendung von Daten an den Softwarehersteller des Hosting-Produktes zur Fehleranalyse bei Fehlfunktionen der Software im Rahmen des Hotline-Supports durch den Auftragnehmer. Hingegen ist der Auftragnehmer im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden (z.B.

Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber Kunde) berechtigt.

5.4 Für die Bereitstellung des Hosting-Produktes erforderliche Server-Infrastruktur im Rechenzentrum bedient sich der Auftragnehmer eines zertifizierten und auf diese AGB verpflichteten Subunternehmers. Mit dem Subunternehmer ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung geschlossen, in dem sich der Subunternehmer zum Datenschutz und insbesondere auf die gesetzlichen Bestimmungen gemäß Artikel 39 DSGVO hingewiesen und verpflichtet wird. Der Subunternehmer ist: Kamp Netzwerkdienste GmbH, Vestische Str. 89-91, D-46117 Oberhausen. Ein Wechsel des Subunternehmers durch den Auftragnehmer bedarf der Zustimmung durch den Auftraggeber.

5.5 Der Auftragnehmer trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Artikel 32 DSGVO, soweit dies mit den gehosteten Softwarekomponenten und deren zugrundeliegenden Betriebssystemen standardmäßig umsetzbar ist.

5.6 Der Kunde ist berechtigt, nach schriftlicher Anmeldung während der üblichen Geschäftszeiten, Zugang zu den Räumlichkeiten in denen das Hosting-Produkt betrieben wird zu verlangen (Auditierung vor Ort). Der berechtigte Mitarbeiter des Kunden ist vorab dem Auftragnehmer zu benennen und hat sich auszuweisen.

5.7 Die Datenschutzbestimmungen dieses Vertrages gelten auch über dessen Laufzeitende fort. Alle Daten werden in diesem Fall gem. den Vorgaben der DSGVO gelöscht, sofern keine längeren, gesetzlichen Aufbewahrungsfristen bindend zu beachten sind. Die Daten des Kunden können auf Anforderung als Datenbank-Dump kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

5.8 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beim Erkennen von Datenschutzverstößen oder IT-Security Problemen, die im Zusammenhang mit der Auftragsleistung den Kunden stehen, umgehend zu informieren.

5.9 Eine weiter gehende Auditierung kann nach getrennter Vereinbarung ermöglicht werden.

6. Leistungen

6.1 Bereitstellung und Standardleistungen

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden das Hosting-Produkt mit Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der folgenden Leistungsbeschreibung ergeben, mit der in Ziffer 6.8 bezeichneten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit. Das Hosting-Produkt ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn der Auftragnehmer dem Kunden die Freischaltung (Zugang zum funktionsfähigen Hosting-Produkt) mitgeteilt hat.

6.2 Standardleistungen (soweit nicht im Hosting-Vertrag anders beschrieben)

- Hosting für die Softwareprodukte gemäß Hosting-Vertrag
- Abschottung der Kundensysteme durch strikte Mandantentrennung (Datenbank und Dateiablage)
- Softwarenutzung des Serversystems
- Hardwarenutzung des Serversystems
- 5GB Speicherplatz für Daten (Datenbank und Dateien)
- Standardsicherungssysteme im Rechenzentrumsbetrieb
- Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Brandschutz, Notstromsicherung, Virenschutz
- Sicherung des Datentransfers mit SSL / HTTPS Verschlüsselung
- Mehrfach redundante Anbindung des Rechenzentrums an das Internet
- Datensicherung (Generationenbackup: Tages-, Wochen-, Quartals- und Jahressicherung)

6.3 Hard- und Softwarepflege

6.3.1 Hardwarepflege (Serversystem)

Die Kosten für Hardwareupdates der Serversysteme sind mit den Hostinggebühren abgegolten.

6.3.2 Softwarepflege (Serversystem)

Die Kosten für Softwareupdates der Serversysteme sind mit den Hostinggebühren abgegolten.

6.3.3 Softwarepflege (Hosting-Produkt)

Die Kosten für die Durchführung von Updates, Upgrades und Patches der Hosting-Produkte sind, sofern ein gültiger Software-Pflegevertrag (SWU) besteht, Bestandteil der Leistungen des Hosting-Vertrages und werden nicht gesondert berechnet.

6.4 Zugangsberechtigung

6.4.1 Die Benutzerkennungen (IDs) für die Anwender des Kunden werden im Vorfeld vom Auftragnehmer angelegt.

Alle Anwender des Kunden erhalten zunächst ein identisches Vorgabe-Kennwort, welches nach der ersten Anmeldung von jedem Anwender verändert werden sollte. Der Kunde ist verpflichtet, User ID und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

6.5 Datensicherung

6.5.1 Datensicherungskonzept

Die Datensicherung erfolgt täglich. Durch die Datensicherung ergeben sich keinerlei Offlinezeiten. Die zu sichernden Daten können dem Kunden nach gesonderter Vereinbarung kostenpflichtig als gepacktes ZIP-Archiv, passwortgeschützt per Download zur Verfügung gestellt werden.

6.5.2 Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die der Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde selbst verantwortlich ist.

6.5.3 Im Serviceumfang enthalten sind die Leistungen für Datenrücksicherung bzw. Disaster Recovery.

6.6 Servicehotline / Reaktionszeiten

6.6.1 Die hier beschriebene Servicehotline betrifft ausschließlich Störungsfälle des Hosting-Portals und dessen Komponenten. Ausdrücklich ausgeschlossen sind Hotline-Leistungen für das Hosting-Produkt selbst. Hierfür ist ein separaten Hotlinevertrag (SWU) über die gehosteten Softwareprodukte erforderlich.

6.6.2 Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne definiert, die zwischen dem Eingang oder der Feststellung einer Störung und dem Beginn der Fehlerbeseitigung liegt. Dabei werden nur die Zeiten im Zeitfenster der verfügbaren Nutzung als Reaktionszeit gerechnet. Die eingeräumten Reaktionszeiten verlagern sich am Ende der verfügbaren Nutzungszeit anteilmäßig auf den nächsten Werktag. Zeiten außerhalb der verfügbaren Nutzungszeit gelten ausdrücklich nicht als Reaktionszeit. Die Reaktionszeit wird zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden wie folgt vereinbart:

In der verfügbaren Nutzungszeit beginnt die Störungsbeseitigung jeglicher Störung schnellstmöglich, spätestens aber gemäß folgenden Prioritäten:

1 = Betriebsverhindernd
Reaktionszeit = 2 Stunden
Problemlösungszeit = 1 Arbeitstag

2 = Betriebsbehindernd
Reaktionszeit = 4 Stunden
Problemlösungszeit = 2 Arbeitstage

3 = Leichte Störung
Reaktionszeit = 8 Stunden
Problemlösungszeit = 3 Arbeitstage

4 = Geringer Mangel

Reaktionszeit = 24 Stunden

Problemlösungszeit = Absprache

6.6.3 Die maximale Ausfallzeit (betriebsverhindernde Störung) in der verfügbaren Nutzungszeit innerhalb eines Monats beträgt 8 Stunden von Kenntnis der Störung bis zu deren Ende. Die durchschnittliche Ausfallzeit pro Ausfall beträgt in der Regel nicht mehr als 2 Stunden von Kenntnis der Störung bis zu deren Ende. Nur Zeiträume innerhalb der verfügbaren Nutzungszeit werden als Ausfallzeiten gerechnet. Alle anderen Zeiträume gelten ausdrücklich nicht als Ausfallzeiten. Beeinträchtigungen, die vom Kunden bzw. anderen Vertragspartner zu vertreten sind, werden nicht auf die Ausfallzeit angerechnet.

6.6.4 Der Kunde ist angehalten, etwaige Systemausfälle oder Beeinträchtigungen unverzüglich an den Auftragnehmer zu melden. Dabei ist eine präzise Beschreibung des Sachverhaltes unverzichtbar. Die Meldung hat schriftlich per E-Mail an die im Systemschein genannte Adresse zu erfolgen.

6.6.5 Meldungen vom Auftragnehmer an den Kunden, zum Beispiel über geplante Nichtverfügbarkeiten des Hosting-Systems oder sonstige wichtige Informationen, erfolgen entweder über das Hosting-Portal oder schriftlich per E-Mail an die im Systemschein genannte Adresse.

6.6.6 Sollte die maximale Ausfallzeit in der verfügbaren Nutzungszeit gemäß Ziffer 6.8.1 überschritten werden, reduziert sich die Vergütungen bei 5 bis 10 Std./Monat um 10%, bei 10 bis 20 Std./Monat um 20% und bei über 20 Std./Monat um 30%.

6.7 Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

6.7.1 Der Zugriff auf das Hosting-Produkt erfolgt mittels Telekommunikationsverbindung (Internet). Die dafür notwendigen technischen Voraussetzungen der zugreifenden Geräte werden dem Kunden im Vorfeld mitgeteilt.

6.7.2 Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den vom Kunden eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen dem Kunden.

6.8 Verfügbarkeit

6.8.1 Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die Software gemäß Hosting-Vertrag während der nachfolgend benannten Systemlaufzeit bereit, jedoch unter Ausschluss der in Ziffer 6.9 vertraglich vereinbarten Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit.

Systemlaufzeit: 24 Stunden/Tag und 365 Tage/Jahr

Die Systemlaufzeit setzt sich zusammen aus den Zeiten der verfügbaren Nutzung und der Nichtverfügbarkeit. Die verfügbare Nutzung umfasst die Zeiten, in denen die Funktionalitäten benutzbar sind. Diese sind von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr. Zur verfügbaren Nutzung zählen ausschließlich Arbeitstage, ohne Feiertage (sowohl bundeseinheitliche als auch für das Bundesland NRW) oder nach gesonderter Vereinbarung.

Zur verfügbaren Nutzung zählen auch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht vom Auftragnehmer oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Infrastruktur unerheblicher Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch.

Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn im Übrigen die vereinbarten Funktionalitäten nicht benutzbar sind.

6.9 Geplante Nichtverfügbarkeit

6.9.1 Geplante Nichtverfügbarkeiten außerhalb der in Ziffer 6.8.1 genannten Zeiten sind mit dem Kunden in Textform zu

vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern.

6.9.2 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit das Hosting-Produkt nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Hosting-Produktes in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

6.10 Reporting

Das System-Reporting (CPU, Auslastung, Speicher etc.) erfolgt nativ über das Betriebssystem.

6.11 Herausgabe der Daten des Kunden

Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher vom Auftragnehmer jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht seitens des Auftragnehmers besteht. Der Datenexport erfolgt so weit in der zugrundeliegenden Softwareanwendung möglich, über die Standardexportfunktion. Sollte der Exportaufwand für den Auftragnehmer mehr Zeit als 0,5 Tage in Anspruch nehmen, so ist diese darüber hinaus gehende Leistung im Nachweis zum jeweils laut Preisliste des Auftragnehmers gültigen Standard-Tagessatz vom Kunden zu vergüten. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über eine Telekommunikationsverbindung. Der Kunde hat dabei keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten eingesetzte oder geeignete Software vom Auftragnehmer zu erhalten, es sei denn, der Kunde ist bereits im Besitz dieser Software.

Softwareanpassungen und Datenbank unterliegen gem. §§ 4 UrhG dem Urheberrecht des Erstellers / Providers. Dieser Sachverhalt gilt auch über die Vertragslaufzeit hinaus.

6.12 Beschreibung des Rechenzentrums

Der garantierte Serverstandort ist ausschließlich Deutschland und damit innerhalb der EU. Der Rechenzentrumsbetrieb erfolgt mit Standardsicherheitsystemen in puncto Klimatisierung, Brandschutz, USV / Notstrom, Einbruchschutz. Es liegen Zertifizierungen nach DIN ISO/IEC 27001, 27018 und 9001 vor.

Rechenzentrum:

- mehrere aktive Strom- und Klima-Verteilungspfade über Doppelboden in den Kaltgängen
- redundante Komponenten (fehlertolerant) gemäß aktueller Sicherheits- und Betriebsstandards
- Stromversorgung: eigene Trafostation auf am Serverstandort inklusive Netzersatzanlagen und redundanter Kühlleistung mit 2 x 800KVA, Netzersatzanlage über Diesel-Notstromaggregat mit 2 x 1.150KVA und max. 25.000 Litern
- Klimatisierung: bedarfsgerechte Kühlung im Kalt-/Warmgang Prinzip
- Blitz-/Überspannungsschutz und Potentialausgleich nach EN 62305 Teil 1-4
- Fehlerstrommessung am ZEP und in den Stromverteilerschranken
- **Netzwerk:**
 - Gesamtes Cisco Switch- und Routing-Equipment (On-Site und im eigenen Backbone) redundant (N+1) ausgeführt
 - Carrier-redundante Anbindung der Infrastruktur ans DE-CIX und ECIX über eigenes, autonomes System (AS8648) mit knoten- und kantendisjunkter Zuführung

Sicherheit:

- 24/7 Kameraüberwachung des Grundstücks und seiner Verkehrsflächen
- 24/7 Personal vor Ort

Postanschrift und Verwaltung:

RIB IMS GmbH
Erlenstraße 80
46539 Dinslaken

Kontakt:

Tel: +49 2064 4986-0
Fax: +49 2064 4986-49
Mail: info@rib-ims.com
Internet: www.rib-ims.com

Geschäftsführer:

Michael Heinrichs, Jürgen Zaiser
Steuer-Nr.: 101/5708/0116
Umsatzsteuer-IdNr.: DE158548011
Amtsgericht Duisburg HRB 9913

Bankverbindung:

Niederrheinische Sparkasse RheinLippe
IBAN: DE75 3565 0000 0000 1237 60
BIC / SWIFT: WELADED1WES

- Zutritt nur für autorisierte Personen, biometrische Zutrittskontrolle
- Einbruchmeldeanlage, Leckagemelder, Störmeldezentrale aufgeschaltet auf Servicezentrale
- VESDA-Brandfrüherkennungssystem mit Aufschaltung auf die Gebäudeleittechnik und Alarmierungsleitung zur Feuerwehr
- NOVEC Löschgas / Stickstofflöschung

Technik und Support:

- 24/7 Netzwerk Operations Center (NOC) besetzt (Personal am Serverstandort)
- 24/7 Netzwerk-Monitoring
- 24/7 technischer Support

Die Infrastruktur wird sorgfältig gewartet, um das Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Sicherheit zu garantieren. Die gesamte kritische Ausrüstung (z. B. Generator, USV, Klimaanlage) wird daher regelmäßig gewartet und getestet. Es sind Überwachungssysteme installiert, um vor Defekten an entscheidenden Systemen zu warnen.

6.13 Technische und organisatorische Datenschutzmaßnahmen gemäß Artikel 32 DSGVO

6.13.1 Zutrittskontrolle

Maßnahmen, damit Unbefugte keinen Zutritt zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden:

- Biometrische Zutrittskontrolle
- Eigener Schließzylinder im Serverschrank
- Videoüberwachung des Grundstücks und seiner Verkehrsflächen mit 30 Tage Speicherfrist

6.13.2 Zugangskontrolle

Maßnahmen, damit Unbefugte an der Benutzung der Datenverarbeitungsanlagen und -verfahren gehindert werden:

Passwortgeschützter Zugang mit Abfrage von Benutzername und Kennwort (vom Kunden verwaltet), Verschlüsselung der Anmeldung und des Datenstroms über HTTPS/SSL mit Hilfe von etablierten IT-Standardlösungen

6.13.3 Zugriffskontrolle

Maßnahmen, damit die zur Benutzung der Datenverarbeitungsverfahren Befugten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können und dass solche Daten nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können:

Erfolgt über Rechtevergabe im ActiveDirectory und in der Hosting-Software sofern dies softwaretechnisch möglich ist (in Abhängigkeit der eingesetzten Software / Module und Konfiguration)

6.13.4 Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die sicherstellen, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können:

Verschlüsselung des Datenstroms über HTTPS/SSL mit Hilfe von etablierten IT-Standardlösungen

6.13.5 Eingabekontrolle

Maßnahmen, damit nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten eingegeben, verändert oder entfernt worden sind:

Erfolgt über die Hosting-Software, sofern dies softwaretechnisch möglich ist (Abhängig von Modul und Konfiguration)

6.13.6 Auftragskontrolle

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Kunden verarbeitet werden können:

Kontrolle vom Auftragnehmer (Erfüllungsgehilfe) erfolgt nach Maßgabe des Kunden (Auftraggeber) im Zuge der Auftragsverarbeitung ohne Funktionsübertragung.

6.13.7 Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die sicherstellen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind:

Erfolgt durch Datensicherung gemäß Ziffer 6.5

Gewährleistung der getrennten Datenverarbeitung
Maßnahmen, die sicherstellen, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden:

Erfolgt über Mandantentrennung (jeweils 1 eigene Datenbank und 1 eigenes Datenlaufwerk pro Mandant)

Änderungen der hier beschriebenen technischen Infrastruktur des Rechenzentrums durch den Auftragnehmer sind vorbehalten und erfordern keine Genehmigung des Kunden.

6.14 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird die zur Leistungserbringung des Hosting-Vertrages erforderlichen Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

6.14.1 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;

6.14.2 dafür Sorge tragen, dass bei der Übernahme von Daten Dritter auf das Hosting-System alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;

6.14.3 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des Hosting-Produktes personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

6.14.4 das Hosting-Produkt nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen. Der Auftragnehmer ist für die Inhalte, die der Kunde mit Hilfe des Hosting-Produktes verarbeitet und bereitstellt, nicht verantwortlich. Insbesondere ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen;

6.14.5 den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Hosting-Produktes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Hosting-Produktes verbunden sind.

6.14.6 vor der Versendung von Daten und Informationen auf das Hosting-System diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

6.15 Zahlungsbedingungen

6.15.1 Die Vertragsgebühren werden in getrennter Vereinbarung definiert.

6.16 Haftung

6.16.1 Für vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln bzw. Unterlassen haftet der Auftragnehmer oder dessen Erfüllungsgehilfe unbeschränkt. Bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet der Auftragnehmer auch bei leichter Fahrlässigkeit unbeschränkt.

6.16.2 Im Übrigen haftet der Auftragnehmer bei leichter Fahrlässigkeit nur, soweit die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragspflichten unmöglich ist bzw. deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks nicht nur geringfügig gefährdet.

6.16.3 Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist nur auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt.

6.16.4 Der Auftragnehmer haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsverbindung

(Internet) zu seinem Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Systemen, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

6.16.5 Jedoch ist die Haftung des Auftragnehmers bei leichter Fahrlässigkeit für Sachschäden auf einen Betrag von 2.000.000,- € und für Vermögensschäden auf einen Betrag von 2.000.000,- € begrenzt.

6.16.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

6.16.7 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, einen Betriebshaftpflichtversicherungsschutz abzuschließen und während der Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten, der die angegebenen Haftungsobergrenzen für Sach- und Vermögensschäden abdeckt. Des Weiteren verpflichtet sich der Auftragnehmer, dem Kunden spätestens mit der Implementierung der Software eine Kopie der Versicherungspolice (IT-Haftpflicht-versicherung) auf Anforderung zu übermitteln.

6.17 Höhere Gewalt

6.17.1 Der Auftragnehmer ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und so weit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

6.17.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Umstände, insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen.

7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1.1 Der Vertrag tritt mit Bereitstellung der Hostingleistungen in Kraft und hat eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Danach ist seine Laufzeit unbegrenzt, der Vertrag kann dann mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Jahres (31.12.) schriftlich gekündigt werden. Abweichende Regelungen sind schriftlich zu fixieren.

7.1.2 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragsparteien frühestens zum Ablauf der Mindestmietzeit gekündigt werden. Etwaige Kosten für erfolgte Systemeinstellung werden dabei nicht zurückerstattet.

7.1.3 Die Auflösung der Geschäftsbeziehung zwischen dem Auftragnehmer und Dritten in diesen Vertrag indirekt involvierten Vertragspartnern, wie zum Beispiel Softwareherstellern oder anderen beteiligten Vertragspartnern, berechtigt den Kunden nicht zur vorzeitigen Kündigung dieses Vertrages.

7.1.4 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben schriftlich zu erfolgen. Das Recht auf außerordentliche Kündigung gemäß BGB bleibt unberührt.

7.2 Schlussbestimmungen

7.2.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung vom Auftragnehmer auf Dritte übertragen.

7.2.2 Der Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Sitz der beklagten Partei. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

7.2.3 Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.

7.2.4 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die sie - einschließlich ihrer Erfüllungsgehilfen - anlässlich der Vertragsanbahnung oder der Vertragserfüllung erlangt haben, vertraulich zu

behandeln. Diese Verpflichtungen gelten nicht für Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen, die

- bereits offenkundig sind (allgemein bekannt sind, zum Stand der Technik zählen etc.),
- den Parteien bereits vor Erhalt der Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen bekannt waren,
- rechtmäßig von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erhalten oder
- unabhängig durch die jeweils Vertragspartei erarbeitet wurden.

Stand März 2022