

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Rechenzentrumsbetrieb der ASC InfoLog AG (AGB-ASP)

1. Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Rechenzentrumsbetrieb (AGB-ASP) gelten für alle Verträge, mit denen ASC Nutzungsrechte in Bezug auf das von ASC unterhaltene Rechenzentrum einräumt.

Soweit ASC im Zusammenhang mit diesen Leistungen Hard- oder Software oder sonstige Waren an den Kunden liefert oder Dienstleistungen erbringt, gelten ergänzend die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungsverträge (AGB-Dienstleistung) und die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Warenlieferungen (AGB-Ware) der ASC.

2. Leistungen von ASC

2.1

ASC ermöglicht dem Geschäftspartner die Nutzung der im Bestellschein genannten DV-Anwendungsprogramme auf der Infrastruktur von ASC. ASC ist nicht verantwortlich für die Resultate bei Anwendung der DV-Anwendungsprogramme durch den Kunden.

2.2

ASC stellt dem Kunden die im Bestellschein genannten DV-Anwendungsprogramme betriebsbereit im Rahmen des sog. Application Service Providing (ASP) zur Verfügung. Hierzu hält ASC die vom Kunden bestellten DV-Anwendungsprogramme in ihrem Rechenzentrum während ihrer Geschäftszeiten in der Weise bereit, dass der Kunde die von ihm bestellten DV-Anwendungsprogramme in eigener Verantwortung über Datenverbindung abrufen kann.

2.3

ASC sorgt für eine umfassende Datensicherung mittels eines 3-stufigen Systems (Tages-, Wochen- und Monatssicherung). ASC ermöglicht den Rückgriff auf den Sicherungsbestand für maximal 3 Monate.

2.4

ASC erarbeitet zunächst zusammen mit dem Geschäftspartner die Voraussetzungen, unter denen eine Nutzung von DV-Anwendungsprogrammen auf der Infrastruktur von ASC möglich ist („Vorarbeiten“).

Nach Abschluss der Vorarbeiten stellt ASC die bestellten DV-Anwendungsprogramme für den Kunden zum Abruf bereit; in diesem Zusammenhang stellt ASC folgende Punkte sicher:

- Bereitstellung der organisatorischen und EDV-technischen Infrastruktur von ASC;
- Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Betriebes der Systeme von ASC;
- Bereitstellung von geschultem Fachpersonal zur Administration der ASC-Infrastruktur;
- Sicherstellung einer entsprechenden Hotline. (Die Nutzung der Hotline zur Beantwortung von Fragen zur Bedienung ist nicht im allgemeinen Leistungsumfang enthalten und ist gesondert zu vergüten.)

2.5

ASC stellt folgende Betriebszeiten bzw. folgende Verfügbarkeit für seine Geschäftspartner sicher:

- Die Nutzung der festgelegten DV-Anwendungsprogramme ist werktäglich von Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr über Datenverbindung möglich. Die vorgenannten Zeiten beziehen sich auf den so genannten „Produktivbetrieb“. Eine Nutzung der EDV-technischen Infrastruktur von ASC über diese Zeitspanne hinaus ist dem Geschäftspartner gestattet, wird jedoch durch ASC nicht garantiert.
- Wartungsbedingte Unterbrechungen werden nach Möglichkeit spätestens 24 Stunden vor Beginn der Wartungsarbeiten von ASC angekündigt und – soweit möglich – im nicht produktiven Zeitraum durchgeführt.

2.6

ASC stellt in seinem Rechenzentrum eine der Aufgabenstellung und den üblichen Anforderungen entsprechende Antwortzeit sicher, so dass der Kunde in eigener Verantwortung per Datenverbindung auf die von ihm bestellten DV-Anwendungsprogramme zugreifen kann.

2.7

ASC unterhält während der Betriebszeiten eine Hotline für die Meldung von Systemstörungen. Die Nutzung der Hotline zur telefonischen Beantwortung von Fragen zur Bedienung der DV-Anwendungsprogramme ist nicht im Vertragsumfang enthalten.

2.8

ASC wird etwaige Störungen unverzüglich beheben. ASC wird sich gegebenenfalls um eine Zwischenlösung bemühen, um die Beeinträchtigungen beim Geschäftspartner möglichst gering zu halten.

2.9

ASC ist verantwortlich für die Pflege der bestellten DV-Anwendungsprogramme, welche sich im Eigentum von ASC befinden; ASC wird sie im Rahmen der bei ASC üblichen Weiterentwicklungen aktuell halten.

2.10

ASC wird ihre Infrastruktur aktuell halten, notwendige Änderungen der eingesetzten Datenverarbeitungs- und Telekommunikationseinrichtungen rechtzeitig vornehmen und möglichst für einen stabilen Zustand des Systems und seiner Komponenten sorgen. Umstellungen bzw. Weiterentwicklungen, die auf technischen Fortschritten bzw. Änderungen beruhen, sind von ASC rechtzeitig durchzuführen und sind – soweit sie nicht einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern – mit der Vergütung abgegolten.

2.11

ASC legt technische und organisatorische Standards zur Sicherung des Daten- sowie Zugriffsschutzes fest. ASC legt auch die technischen Mindestanforderungen fest.

3. Mitwirkungspflichten des Geschäftspartners

3.1

Der Kunde stellt bei Software, die in seinem Besitz ist, die lizenzrechtlichen Rahmenbedingungen zur Nutzung auf der ASC-Infrastruktur sicher.

3.2

Weiter stellt der Kunde – soweit sich Software in seinem Besitz befindet - ASC die zu übernehmenden Datenbestände sowie den Programmcode im Format des Zielsystems zur Verfügung.

3.3

Bei vom Kunden eingebrachter Software trifft den Kunden die Aktualisierungspflicht; die Aufwendungen für den Erwerb und die Installation von eventuellen Updates trägt der Kunde.

3.4

Der Kunde stellt sicher, dass seine Anwender zur Nutzung der DV-Anwendungen entsprechend geschult sind und dass die von ASC aufgestellten Sicherheitsstandards eingehalten werden. Der Kunde stellt ferner sicher, dass auch die technischen Mindestanforderungen eingehalten werden. Im Fehlerfall sichert der Kunde eine angemessene Mitwirkung bei der Fehlersuche zu. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, etwaige Fehlermeldungen schriftlich zu dokumentieren und in der EDV angezeigte Fehlerprotokolle als Ausdruck ASC zu Verfügung zu stellen.

4. Vergütung

4.1

Das zwischen ASC und dem Kunden vereinbarte Entgelt ist quartalsweise im Voraus im Lastschriftverfahren zu entrichten.

4.2

Folgende Leistungen sind in dem quartalsweise wiederkehrenden Entgelt eingeschlossen:

- Entgegennahme und erste Prüfung von Fehlermeldungen während der normalen Bereitschaftsperiode
- Abklärung der Ursache gemeldeter Programm- und Systemfehler
- Entwicklung und Bereitstellung von Korrekturcodes, Überbrückungshilfen oder von Umgehungslösungen zur Behebung von Programm- oder Systemfehlern einschließlich damit verbundener Anpassung von Programmen und Datenstrukturen
- Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der DV-Anwendungsprogramme und die Bedingungen für deren Nutzung

4.3

Folgende Leistungen erbringt ASC nach Zeit- und Materialaufwand:

- Telefonische Beantwortung von Fragen zur Bedienung der DV-Anwendungsprogramme während der normalen Bereitschaftsperiode
- Dienstleistungen am Domizil des Kunden im Zusammenhang mit der Einführung und Nutzung der bestellten DV-Anwendungsprogramme sowie Beratung über neue Programmversionen
- Anpassung der Software (Migration) an eine veränderte Hardware sowie an neue oder geänderte DV-Anwendungsprogramme oder eine geänderte Datenstruktur außerhalb des Rechenzentrums

- Vornahme kundenspezifischer Änderungen oder Ergänzungen der zu pflegenden DV-Anwendungsprogramme
- Analyse, Diagnose und Leistungen zur Behebung von Programm- und Systemfehlern, welche auf die Einwirkung anderer Systeme und Programme des Kunden oder nicht vertragskonforme Einsatz- und Betriebsbedingungen zurückzuführen sind
- Schulung und Nachschulung des Kundenpersonals im Zusammenhang mit Einsatz und Gebrauch der zum Abruf bereit gestellten DV-Anwendungsprogramme
- Nutzung der von ASC eingerichteten Hotline zur Behebung von Bedienungsfehlern des Kunden

4.4

Leistungen zu Beseitigung von Programm-, System- und Bedienfehlern werden während der Bereitschaftsperiode werktätlich von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr erbracht. Für besondere Anlässe kann besondere Bereitschaft oder die Erbringung bestimmter Leistungen außerhalb der normalen Bereitschaft vereinbart werden. Bei Störungen, die den Betrieb des Kunden erheblich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme der Leistungen während der vereinbarten Bereitschaftsperiode innerhalb von 4 Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung. Auf Wunsch des Kunden und zu den anwendbaren Ansätzen für Überstunden, Nacht- und Sonntagsarbeit setzt ASC Leistungen zur Beseitigung von Programm-, System- und Bedienfehlern, welche innerhalb einer Bereitschaftsperiode begonnen wurden, außerhalb der normalen Arbeitszeit fort.

5. Urheberrechte

5.1

ASC wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch von ASC gestelltes und vertragsgemäß genutztes Lizenzmaterial in der Bundesrepublik Deutschland hergeleitet werden und die dem Kunden gerichtlich auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern der Geschäftspartner ASC von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und ASC alle technischen und rechtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsbehandlungen vorbehalten bleiben. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder zu erwarten, kann ASC auf eigene Kosten das Lizenzmaterial ändern oder austauschen. Ist dies oder die Erwirkung eines Nutzungsrechtes mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jeder Vertragspartner das betreffende Lizenzprogramm kündigen. In letztgenanntem Fall werden von ASC höchstens der gezahlte Betrag oder 12 Monatsgebühren erstattet, je nachdem, welcher Betrag geringer ist.

5.2

Umgekehrt wird der Kunde die ASC gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch von dem Kunden gestelltes, vertragsgemäß genutztes Lizenzmaterial hergeleitet werden und die der ASC gerichtlich auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern ASC den Kunden von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und dem Kunden alle

technischen und rechtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsbehandlungen vorbehalten bleiben.

5.3

Ohne anders lautende Vereinbarung stehen Schutzrechte ausschließlich der ASC zu.

5.4

ASC hat das Recht, Ideen, Konzepte und Verfahren in Bezug auf Informationsverarbeitung, welche bei der Erfüllung dieses Vertrages erarbeitet wurden, auch für andere Kunden zu verwenden.

6. Datenschutz und Datensicherheit

6.1

ASC wird für einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten sorgen. Soweit ASC Fremdpersonal beauftragt, wird ASC dafür sorgen, dass dieses rechtzeitig auch die folgenden Verpflichtungen eingetht, also Geheimhaltung und Datenschutz wahrht.

6.2

ASC wird ihre Mitarbeiter auf das Datengeheimnis verpflichten und sie insbesondere über die Pflichten aus dem Bundesdatenschutzgesetz belehren.

6.3

ASC verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes, die sie im Zusammenhang mit diesem Vertrag vom Kunden erhält und für diesen verarbeitet und nutzt, nur für die Zwecke der Erfüllung dieses Vertrages zu verarbeiten und zu nutzen.

7. Vertraulichkeit

Beide Vertragsparteien verpflichten sich selber wie auch ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Vertragspartners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrechterhalten, solange daran ein berechtigtes Interesse einer der Vertragsparteien besteht.

8. Haftung für Datenverluste

ASC haftet nicht für Datenverlust, es sei denn, dass dieser grob fahrlässig – hier haftet ASC allerdings lediglich auf den vorhersehbaren Schaden – oder vorsätzlich verursacht wurde.

9. Beendigung des Vertragsverhältnisses

9.1

Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, ist eine Kündigung des Vertragsverhältnisses mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende möglich.

Das beiderseitige Recht zur Kündigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dies gilt insbesondere bei

- Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 14 Tagen;
- Verletzung von Sicherheitsstandards;
- Verstoß gegen Lizenzrechte.

9.2

Im Zeitpunkt der Vertragsauflösung wird ASC

- dem Vertragspartner eine Sicherung seiner Daten per Datum der Vertragsauflösung übergeben. Die Daten werden in Datensicherungsformat auf einen Datenträgertyp gespeichert, welcher auch für die normale Datensicherung verwendet wird;
- vom Kunden eingebrachte Lizenzen an diesen zurückgeben;
- den Zugang des Kunden zur ASC-Infrastruktur deaktivieren.

Der Kunde ist ab dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung nicht mehr zur Nutzung von DV-Anwendungsprogrammen der ASC oder deren Infrastruktur berechtigt.

10. Verzug

Um einen Vertragspartner in Verzug zu setzen, sind folgende Teilschritte erforderlich:

1. Mängel bzw. nicht erbrachte Leistungen sind schriftlich festzuhalten, auf dem Bildschirm sichtbare Fehlermeldungen sind auszudrucken und der anderen Vertragspartei, mit der Aufforderung zur Behebung, zuzustellen.
2. Die Gegenpartei nimmt zu den bemängelten Punkten innerhalb von 10 Arbeitstagen in schriftlicher Form Stellung inkl. Aktions- und Zeitplan bei gerechtfertigten Forderungen.
3. Bei Nichteinhaltung der zugesagten Termine kann die betroffene Partei mit einem eingeschriebenen Brief die Erfüllung der zugesagten Leistungen mit einer Nachfrist von 30 Arbeitstagen einfordern.
4. Bei Nichteinhaltung der Nachfrist besteht das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

11. Schlussbestimmungen

11.1

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss von UN-Kaufrecht.

11.2

Abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Einhaltung der Schriftform ist die elektronische Form nach § 126a BGB nicht ausreichend.

11.3

Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist das für den Sitz von ASC zuständige Amtsgericht oder Landgericht. ASC kann den Kunden nach seiner Wahl außerdem am Sitz des Kunden verklagen.

11.4

Sollte eine Bestimmung des Vertrages ungültig, unwirksam oder undurchführbar sein, so lässt das die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall einvernehmlich die weggefallene Bestimmung durch eine andere ersetzen, die den Zweck der weggefallenen Bestimmung möglichst erfüllt.