

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Ergänzende Allgemeine
Bedingungen
zu SaaS (Software as a Service)

Stand: August 2019

Firma: COOR GmbH
Altlaufstraße 38-40
85635 Höhenkirchen-Siegertsbrunn

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+49 8102 8979616
office@coor.info
www.coor.info

HRB 194229
UID NR DE 279312809

Bank: Oberbank AG
IBAN DE52 7012 0700 1551 1462 18
BIC OBKLDDEM

Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zu SaaS

1. Art und Umfang der Leistung

- 1.1 Die COOR Software (kurz „Software“) wird vom Anbieter als SaaS-Lösung (Software as a Service) betrieben. Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer die Software in der jeweils vereinbarten Version am Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit. Der Lizenznehmer erhält somit die technische Möglichkeit und Berechtigung auf die COOR Software, die auf zentralen Servern des Rechenzentrums gehostet wird, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Software im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung zu nutzen.
- 1.2 Die COOR Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und entsprechender Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter überlässt dem Lizenznehmer einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Lizenznehmer kann auf diesem Server einen Speicherumfang von 2 GB nutzen. Der Speicherplatz kann gegen Vergütung erhöht werden.
- 1.3 Übergabe für die vertraglichen Leistungen ist der Router-Ausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Lizenznehmers. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs.

2. Verantwortlichkeit und Leistung des Anbieters

- 2.1 Der Anbieter ist für die Erbringung der vereinbarten Vertragsleistungen und des vereinbarten Service Levels verantwortlich. Diese umfassen den zuverlässigen und sicheren Betrieb der technischen Infrastruktur, Installation und Instandhaltung der Software, Betrieb eines Backup-Systems, sowie die zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit erforderlichen Maßnahmen. Der Anbieter stellt dem Kunden die bestellten SaaS-Produkte zum bestimmungsgemäßen Gebrauch zur Verfügung und räumt ihm das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, dieses während der Vertragsdauer zu nutzen.

3. Systemverfügbarkeit

- 3.1 Die SaaS Leistungen werden nach "best effort" Grundsätzen erbracht. Der Anbieter ergreift die zumutbaren Maßnahmen, um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung der SaaS-Produkte zu gewährleisten. Der Lizenznehmer ist sich jedoch bewusst, dass es sich bei den SaaS Leistungen und weiteren Komponenten von Drittpartnern, deren Funktionstüchtigkeit vom Anbieter nicht beeinflusst werden kann, um ein technisch komplexes System handelt, weshalb der Anbieter keine Garantie für die ständige und vollständige Verfügbarkeit dieser Komponenten übernehmen kann.
- 3.2 Der SaaS Service wird dem Lizenznehmer an 7 Tagen die Woche jeweils 24 Stunden/Tag mit einer Verfügbarkeit von 98,5% bezogen auf ein Jahr zur Verfügung gestellt. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums zum Internet.
- 3.3 Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die der Anbieter als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Feststellung und Behebung von Störungen, bei Anpassung, Änderungen und Ergänzungen der gegenständlichen SaaS-Dienste und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt. Der Anbieter weist den Lizenznehmer darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten SaaS-Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

4. Unterschreitung der Verfügbarkeit

- 4.1 Bei Unterschreitung der Verfügbarkeiten kann in Sonderfällen eine Pönalregelung zwischen dem Lizenznehmer und dem Anbieter vereinbart werden. Bei entsprechender Vereinbarung ist der Lizenznehmer berechtigt, je angefangenem Stunde, welcher unterhalb der garantierten Verfügbarkeiten liegt, 10% eines Monatsentgelts einzubehalten.
- 4.2 Die maximal mögliche Reduktion wird mit 3 Monatsentgelten pro Kalenderjahr angegeben, eine darüberhinausgehende Geltendmachung tatsächlicher Schäden wird ausgeschlossen, sofern diese nicht durch die Betriebshaftpflichtversicherung des Anbieters gedeckt sind.

5. Störungen der Services des Rechenzentrums / SaaS-Dienste

- 5.1 Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Ist nichts anderes vereinbart, erfolgt die Wartung und der Support der SaaS-Dienste an Arbeitstagen innerhalb der Bürozeiten: Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:30 Uhr (MEZ), FR 8:00 bis 14:00 Uhr (MEZ).
- 5.2 Der Lizenznehmer meldet Störungen der Verfügbarkeit (der SaaS-Dienste) unverzüglich an den Anbieter und verpflichtet sich den Anbieter bei der Störungsbehebung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
- 5.3 Störungsmeldungen haben ausreichend detailliert und nachvollziehbar zu sein.
- 5.4 Bei Störungsmeldungen, die während der Bürozeiten eingehen, beginnt die Störungsbehebung innerhalb von vier Stunden. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, beginnt die Behebung am folgenden Werktag.
- 5.5 Bei schweren Störungen, die die Nutzung der SaaS-Dienste nicht mehr möglich machen bzw. schwerwiegend einschränken, erfolgt die Wartung binnen 4 Stunden ab Kenntnis des Anbieters.
- 5.6 Der Anbieter stellt einen kostenlosen Störungsdienst zur Verfügung. Störungsmeldungen vom Lizenznehmer nimmt der Anbieter täglich in der Zeit von 00:00 bis 24:00 Uhr per E-Mail entgegen: stoerung@coor.info. Die Störungsdienstleistungen werden vom Anbieter während der Bürozeiten erbracht. Anfragen, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Der Störungsdienst beinhaltet keine Anfragen zur COOR Software.
- 5.7 Der Anbieter wird den Lizenznehmer über die Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese den technischen Bedingungen entsprechend in der kürzest möglichen Zeit durchführen.
- 5.8 Sind voraussehbare Wartungsarbeiten erforderlich, werden diese mit einem Vorlauf von mindestens einem Arbeitstag angekündigt. Die Wartungsarbeiten werden außerhalb der Bürozeiten ausgeführt.
- 5.9 Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters lag, ist der Anbieter berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Lizenznehmer nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters zu berechnen.

6. Rechenzentrum

- 6.1 Der Anbieter hat das Recht, Dritte (Erfüllungsgehilfen) zur Erbringung von vertraglichen Leistungen beizuziehen. Dies betrifft insbesondere die Hosting-Leistungen. Die nötige IT-Infrastruktur wird über sichere, ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren, deren Standort innerhalb der EU ist, zur Verfügung gestellt.
- 6.2 Wobei sich der Anbieter die Wahl des Rechenzentrums vorbehält. Der Anbieter stellt sicher, dass er die Erfüllungsgehilfen unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sorgfältig ausgewählt und diesen die Datenschutzpflichten gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO auferlegt hat.
- 6.3 Ist ein Erfüllungsgehilfe ein Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der DSGVO Art. 28 hat der Anbieter eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen.
- 6.4 In jedem Fall werden dem Lizenznehmer zu Vertragsabschluss die Adressdaten der Erfüllungsgehilfen namhaft gemacht.
- 6.5 Der Anbieter behält sich ebenso vor, Erfüllungsgehilfen zu wechseln. Über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Erfüllungsgehilfen wird der Lizenznehmer rechtzeitig informiert. Ein Wechsel – ohne Schlechterstellung für den Lizenznehmer – bedingt keine Zustimmung des Lizenznehmers. Die Information über einen Wechsel hat rechtzeitig zu erfolgen, mindestens jedoch zwei Wochen vorher. Für einen vom Anbieter injizierten Wechsel entstehen dem Lizenznehmer keine Mehrkosten.