

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER ABAKUS IT AG

Inhalt

Allgemeiner Teil	2
1. Geltungsbereich	2
2. Leistungsbeschreibungen und -anpassungen.....	2
3. Leistungsabgrenzung, Ausschlüsse, Höhere Gewalt.....	3
4. Preise, Zahlungsbedingungen, Preisanpassungen, Verzug	4
5. Eigentumsvorbehalt und Gefahrübergang	5
6. Obliegenheiten und Mitwirkungspflichten des Kunden	5
7. Gewährleistung	7
8. Haftung.....	9
9. Vertragslaufzeit und Kündigung	9
10. Beendigung von Leistungsbeziehungen	10
11. Verschwiegenheit.....	10
12. Datenverarbeitung im Auftrag und Datenschutz.....	11
13. Exportkontrollbestimmungen	11
14. Schlussbestimmungen.....	12
Besondere Bedingungen.....	13
15. Cloud-Computing Dienste und Leistungen.....	13
16. On-Premise Leistungen und Dienste	19
17. Servicezeiten	20
18. Support, Kommunikationsschnittstellen, DCO Anfragen, Change-Management, System-Monitoring, Incident-Management.....	20

Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten für alle Lieferungen und Leistungen der abakus it AG, Am Langholz 12, 88289 Waldburg (nachfolgend „abakus“ genannt). Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.
- 1.2 Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge und der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen der abakus bedürfen der Schriftform sowie der Bestätigung der Geschäftsleitung. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit sie von der abakus ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.
- 1.4 Soweit für Leistungen auch Besondere Bedingungen gelten, gehen diese bei Abweichung dem Allgemeinen Teil vor.

2. Leistungsbeschreibungen und -anpassungen

- 2.1 Der Leistungs- und Funktionsumfang der Produkte und Leistungen bestimmt sich nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Leistungsbeschreibung.
- 2.2 Die abakus ist berechtigt, vertraglich vereinbarte Leistungen zu ändern, soweit dies dem Kunden zumutbar ist und
 - 2.2.1 diese Leistungen Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte der abakus nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die die abakus zu vertreten hat,
 - 2.2.2 neue gesetzliche oder behördliche Anforderungen eine Änderung notwendig machen,
 - 2.2.3 die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder den Anforderungen des Datenschutzes entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist,
 - 2.2.4 vereinbarte Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden sollen, die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt, oder
 - 2.2.5 die abakus ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Änderung der Leistung hat.
- 2.3 Leistungsänderungen nach Ziffer 2.2 werden dem Kunden mindestens zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Der Kunde kann die von der Leistungsänderung betroffene Leistung innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe der Leistungsänderung zu deren Inkrafttreten schriftlich oder in Textform kündigen.
- 2.4 Die abakus ist berechtigt, Leistungen auch durch Dritte (Subunternehmer) erbringen zu lassen. Soweit der Austausch oder erstmalige Einsatz eines Subunternehmers, der auch weiterer Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der EU-Datenschutz-Grundverordnung ist, im Rahmen einer Leistungsänderung gemäß Ziffer 2.2 erfolgt, hat der Kunde das Recht, Einspruch gemäß Artikel 29 Abs. 2 DS-GVO zu erheben. Für diesen Fall behält sich die abakus das Recht zur fristlosen Kündigung des davon betroffenen Vertrages aus wichtigem Grund vor.
- 2.5 Der Versand sämtlicher Materialien, Unterlagen und Programme sowie die Übermittlung von Daten und Programmen von und zu der abakus erfolgt ausschließlich auf Gefahr des Kunden.

3. Leistungsabgrenzung, Ausschlüsse, Höhere Gewalt

- 3.1 Maßgeblich für die Definition der zu erfüllenden Anforderungen sind die nachfolgenden Parameter und Informationen. In Abstimmung mit dem Auftraggeber ist die Umsetzung weiterer Anforderungen abzustimmen, wenn sie nicht Bestandteil der Basislösung sein können. Ein Fachsupport für Endnutzer kann optional beauftragt werden und wird ticketbasiert verrechnet.
- 3.2 Soweit die abakus über den vertraglichen Inhalt hinaus für den Auftraggeber freiwillige und unentgeltliche Leistungen und Dienste erbringt, können diese jederzeit ohne Vorankündigung eingestellt werden. Aus der Einstellung erwächst kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch. Eine Leistung ist nur dann nicht freiwillig im Sinne dieser Vorschrift, wenn sie in die Produkt- und Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgenommen wurde.
- 3.3 Nicht im Standardleistungsumfang der abakus enthalten sind alle nicht explizit erwähnten Services bzw. Leistungen, wie z. B.:
- Bereitstellung der vom Auftraggeber eingebrachten Applikations-, Lizenz- und Wartungsverträge
 - Bereitstellung der für Sicherheitsfunktionalitäten benötigten Zertifikate soweit nicht anders vereinbart
 - Entwicklung von Versions-Updates und Bug-Fix der Betriebssysteme und der Applikationen
 - Erweiterungen von Hard- und Software, wenn der Auftraggeber Leistungsanforderungen über die vereinbarte Hardwarekonfiguration hinausstellt oder wenn sich nach Veränderungen an einer Anwendung (z.B. durch Updates) die Ressourcenanforderungen erheblich ändern
 - Erweiterung von Betreuungsleistungen, die durch vom Auftraggeber geforderte Änderungen oder Erweiterungen verursacht werden
 - Schulungen
 - Beseitigung von Problemen in den Software-Produkten der Anwendung
 - Befüllen und Pflege von Inhalten.
- 3.4 Nachfolgende Einflüsse, deren Ursache außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der abakus liegen, sowie die nachfolgenden Zustände führen zeitlich begrenzt und nur für den zutreffenden Fall zur Aussetzung der beschriebenen Verfügbarkeit und SLAs und der pauschalen Entgelterstattung sowie zum Haftungsausschluss:
- Höhere Gewalt einschließlich Krieg, Bürgerkrieg, Streik, Aussperrung, Katastrophen
 - Störungen durch Fehler in der Kundenapplikation bzw. zugehörigen Softwarekomponenten
 - Störungen durch unsachgemäße Eingriffe des Auftraggebers bzw. eines vom Auftraggeber autorisierten Dritten
 - Ausfälle im Internet und dessen Zugängen, die durch Viren, Würmer o. ä. Angriffe verursacht werden, insbesondere auch die Zeiten, die zur Beseitigung dieser Angriffe notwendig sind
 - Nichtverfügbarkeiten aufgrund von angekündigten Wartungsarbeiten in den vereinbarten Wartungsfenstern gelten nicht als Einschränkung der Verfügbarkeit und nicht als Ausfallzeit
 - Störungen in Einrichtungen der Telekommunikationsversorger, der Energieversorger oder der vom Auftraggeber beigestellten Komponenten, ein nicht abgenommenes System (nicht in den Regelbetrieb überführt).

- 3.5 Die abakus hat für die Nichterfüllung vertraglicher Pflichten nicht einzustehen, soweit die Nichterfüllung auf einem außerhalb ihres Einflussbereichs liegenden Hinderungsgrund beruht (z.B. Naturkatastrophen, hoheitliche Maßnahmen) und vereinbarte Leistungsfristen gelten als entsprechend verlängert. Dauert der Hinderungsgrund länger als 2 Monate an, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

4. Preise, Zahlungsbedingungen, Preisanpassungen, Verzug

- 4.1 Sämtliche Preise sowie die Höhe der anwendbaren Tages- und Stundensätze ergeben sich aus dem Einzelvertrag und/ oder dem Angebot der abakus. Sämtliche Beträge verstehen sich in EURO exkl. MwSt/UST. Die Kaufpreise für Liefergegenstände verstehen sich ferner zuzüglich Versandkosten und Transportversicherung sowie ggf. anfallender Zölle, Gebühren und sonstiger öffentlicher Abgaben. Von abakus erbrachte Leistungen sind vom Kunden nach Aufwand zu vergüten.
- 4.2 Die abakus ist berechtigt für Teillieferung/Leistungen Teilzahlungen zu verlangen. Abakus behält sich vor, im Falle des Zahlungsverzuges die Lieferungen von Hard-/Software und/oder die Erbringung von Serviceleistungen bis zur vollständigen Bezahlung zurück zu halten und Verzugszinsen in Höhe von 8 %-Punkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der EZB sowie Ersatz der weiteren, ihr infolge des Verzugs entstehenden Schäden zu verlangen.
- 4.3 Sind Dienstreisen erforderlich, werden diese in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt und diesem zusätzlich nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.
- 4.4 Außerhalb unserer Geschäftszeiten fallen Zuschläge an:
Montag bis Freitag von 18:00 bis 20:00, = 50 %,
Montag bis Freitag ab 20:00, sowie Samstag und an Sonn- und Feiertagen = 100 %
- 4.5 Zur Kostenermittlung gelten die aktuell gemeldeten Nutzer, gelieferte Hardware/Software und sonstige kostenpflichtige Dienste der abakus. Bei Änderung des Leistungsumfangs gilt der aktuelle Kostensatz auch ohne erneute Vertragsunterzeichnung.
- 4.6 Die monatlichen Vergütungen gelten für einen Zeitraum von 12 Monaten. Danach kann jeweils jährlich eine Anpassung nach billigem Ermessen durchgeführt werden,
- 4.6.1 wenn sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen im IT-Bereich für Deutschland seit der letzten Preisanpassung um mehr als 5 % erhöht hat. Der Umfang der Erhöhung richtet sich dabei nach der Erhöhung des Verbraucherpreisindex oder
 - 4.6.2 wenn und soweit sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten in Folge unvorhersehbarer, von der abakus nicht veranlasster und nicht zu beeinflussender Umstände erhöhen, insbesondere wenn
 - o sich die gesetzlichen Lohnnebenkosten erhöhen
 - o neue gesetzliche behördliche oder technische Anforderungen, neue Sicherheitsbestimmungen oder neue Datenschutzerfordernisse zu erhöhten Kosten der Leistungserbringung führen oder
 - o soweit Leistungen der abakus Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte der abakus nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die die abakus zu vertreten hat und sich dadurch die Kosten der Leistungserbringung erhöhen.

- 4.7 Die Preisanpassung wird dem Kunden durch die abakus zwei Monate vor Wirksamwerden schriftlich oder in Textform angekündigt. Der Kunde kann die von der Preiserhöhung betroffene Leistung innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe der Preiserhöhung zu deren Inkrafttreten schriftlich oder in Textform kündigen.
- 4.8 Soweit nicht anderweitig vereinbart, sind die Zahlungen für Dienste und Leistungen innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Mit Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Verzug.
- 4.9 Als Zahlungsabwicklung wird das SEPA-Lastschriftmandat vereinbart. Erfolgt die Zahlungsabwicklung nicht im Lastschriftverfahren ist, die abakus berechtigt, wegen des größeren Verwaltungsaufwandes eine angemessene Bearbeitungsgebühr zu verlangen.
- 4.10 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Aus denselben Gründen steht ihm auch nur ein Zurückbehaltungsrecht zu, sofern die Forderungen auf demselben Rechtsverhältnis beruhen.
- 4.11 Bei einem Zahlungsverzug des Kunden mit zwei vollen monatlichen Entgelten ist die abakus nach billigem Ermessen und neben ihren sonstigen Rechten berechtigt, ein Leistungsverweigerungsrecht hinsichtlich sämtlicher noch nicht erbrachter Leistungen bis zum Ausgleich aller in Verzug befindlicher Zahlungen geltend zu machen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Vergütungen zu zahlen. Darüber hinaus ist die abakus im Falle eines Zahlungsverzugs berechtigt, Mahngebühren und gegebenenfalls Aufwendungsersatz in angemessener Höhe zu verlangen.

5. Eigentumsvorbehalt und Gefahrübergang

- 5.1 Bei Verträgen, die auf Eigentumsübertragung gerichtet sind, bleiben Lieferungen bis zur vollständigen Begleichung der jeweiligen Rechnungen sowie etwaiger Nebenforderungen im Eigentum der abakus.
- 5.2 Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann handelt, ist er berechtigt, die Vorbehaltsware im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsganges weiter zu veräußern, tritt jedoch bereits jetzt alle hieraus resultierenden Ansprüche gegen seine Abnehmer in voller Höhe zur Sicherung der Zahlungs- und Nebenforderungen der abakus an diese ab. Die abakus nimmt diese Abtretung an. Voraussetzung für die Berechtigung ist, dass der Kunde gegenüber der abakus einen Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware oder auf die abgetretenen Forderungen unverzüglich schriftlich anzeigt und Dritte auf die der abakus zustehenden Rechte hinweist. Die Berechtigung erlischt, wenn der Kunde mit einer oder mehreren Zahlungen ganz oder teilweise in Verzug ist, seine Zahlungen einstellt oder über sein Vermögen die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens beantragt. Die abakus ist in einem solchen Fall berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vorbehaltsware zurückzunehmen oder die Befugnis des Kunden zur Einziehung der Forderungen aus der Weiterveräußerung zu widerrufen und Auskunft über die Empfänger der Vorbehaltsware zu verlangen sowie diesen gegenüber die Abtretung der Forderungen anzuzeigen und die Forderungen selbst einzuziehen.
- 5.3 Die Gefahr einer Beschädigung oder eines Verlustes des Vertragsproduktes oder einer Verzögerung geht mit Übergabe an das Transportunternehmen von der abakus auf den Kunden über.

6. Obliegenheiten und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde muss seine IT-Systeme regelmäßig warten und geeignete Sicherungsmaßnahmen ergreifen, um mögliche Gefahrenpotentiale bei Verwendung von Produkten der abakus zu vermeiden. Insbesondere sind Zugriffsrechte sorgfältig zu administrieren, Passwörter nicht offenzulegen oder weiterzugeben und stets eine aktuelle Antivirensoftware und Firewall zu verwenden. Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde zur Erstellung einer Datensicherung vor der Durchführung von Serviceleistungen durch die abakus oder durch von diesen beauftragten Servicepartnern der Hersteller oder der Hersteller selbst. Auch ist der Kunde verantwortlich für die Auswahl von Hard- und/oder Software, die zur gewöhnlichen Nutzung geeignet sind.
- 6.2 Der Kunde wird der abakus alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen erteilen, ihr Zugang zu der Hard- und/oder Software zu gewährleisten sowie notwendige Mitwirkungshandlungen zu erbringen. Vor Durchführung von Gewährleistungs- oder Serviceleistungen wird der Kunde alle nicht von der abakus eingebauten Komponenten entfernen sowie Sicherungskopien von Dateien und Programmen erstellen.
- 6.3 Der Kunde wird
- 6.3.1 im Zuge der Migration der IT – Umgebung des Auftraggebers in das RZ des Auftragnehmers wie folgt mitwirken:
- Koordination aller für die Durchführung des Projektes erforderlichen internen und externen Beteiligten, sofern nicht die abakus mit der Koordination schriftlich beauftragt und gegenüber den betroffenen Beteiligten legitimiert wurde,
 - Rechtzeitige Bereitstellung der im Rahmen der Projektabwicklung / Service-erbringung / Migration notwendigen Personalkapazitäten durch den Auftraggeber, sofern diese mit dem Auftraggeber im Rahmen der Auftragserteilung vereinbart sind
 - Rechtzeitige Bereitstellung aller Lizenzen und gültigen Wartungs- und Nutzungsverträge im notwendigen Umfang, die für die Projektabwicklung erforderlich sind und soweit nicht der Auftragnehmer dazu gesondert beauftragt wird
 - Zugang für die abakus zu den für die Projektarbeit notwendigen Informationen / Dokumentationen und rechtzeitige Versorgung mit allen notwendigen Informationen (z. B. Zugriffsberechtigungen, Sicherheitsbestimmungen)
 - Mitteilung anwendungsspezifischer Konfigurationsvorgaben
 - Unverzögliche Leistungsbestätigung der von der abakus erbrachten Leistungen, auf jeden Fall jedoch vor dem Übergang in den Regelbetrieb.

6.3.2 im Rahmen des Regelbetriebs wie folgt mitwirken:

- Benennung eines IT Koordinators als Ansprechpartner für die abakus, der bei einer vom Auftraggeber gemeldeten Fehlfunktion telefonisch für Rückfragen zur Verfügung steht
- Autorisierung der abakus (Möglichkeit für "Call-Absetzen") beim Service-Desk des / der SW-Lieferanten
- Aktive Mitwirkung bei den definierten Problem- und Change-Management Prozessen
- Aktive Mitwirkung bei den zu definierenden Betriebsprozessen
- Mitarbeit bei der Definition der zu monitorierenden Prozesse
- Bei auftretenden Störungen oder Problemen: rechtzeitige Übermittlung von detaillierten Fehlerbeschreibungen und aktive Mitarbeit bei der Fehlereingrenzung bzw. Fehlerverifikation
- Sicherstellung der Erreichbarkeit des Leistungsübergabepunktes im Kunden- und Partnernetzwerk

6.4 Die Mitwirkungspflichten nach Ziffer 6.3 stellen Hauptleistungspflichten des Vertrages dar und werden vom Kunden unentgeltlich erbracht. Werden Mitwirkungspflichten nicht oder nur teilweise erbracht, kann dies nachträglich sowohl zu terminlichen als auch zu kostenrelevanten Änderungen führen. Bei Verstoß gegen Mitwirkungspflichten von Seiten des Kunden übernimmt die abakus keine Verantwortung für die Verfügbarkeit der Systeme und daraus abgeleitete Forderungen des Kunden bzw. Dritter.

7. Gewährleistung

7.1 Soweit ein Sachmangel vorliegt, stehen dem Kunden folgende Sachmängelansprüche zu:

- 7.1.1 Bei Beratungs- oder sonstigen Dienstleistungsverträgen bestehen keine Ansprüche des Kunden gegen die abakus wegen etwaiger Sachmängel. Für Schadens- und/oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden im Zusammenhang mit solchen Leistungen gelten die Haftungsregelungen nach Ziffer 8.
- 7.1.2 Bei Kauf- und Werkverträgen besteht ein Recht auf Nacherfüllung. Hierbei entscheidet die abakus nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Neulieferung bzw. -erstellung erfolgt. Hierzu ist die abakus zur Untersuchung der Hard- und/oder Software nach ihrer Wahl in ihren oder den Räumlichkeiten des Kunden berechtigt.
- 7.1.3 Bei Kauf- und Werkverträgen besteht darüber hinaus bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzung das Recht auf Minderung der Vergütung oder das Recht zum Rücktritt des Kunden.
- 7.1.4 Bei Mietverträgen und Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen besteht das Recht auf Minderung einer laufenden Vergütung oder auf Kündigung des Vertrages.
- 7.1.5 Der Kunde hat keine Sachmängelansprüche
 - bei einer nur unerheblichen Abweichung vom vereinbarten Leistungs- und Funktionsumfang
 - wenn Hard- und/oder Software für einen Verwendungszweck genutzt wird, der nicht ihrer gewöhnlichen Verwendung entspricht
 - wenn Serviceleistungen entsprechend den Vorgaben des Kunden erbracht wurden

- soweit ein Mangel auf unsachgemäßer Nutzung beruht, bei nicht reproduzierbaren und auch anderweitig durch den Kunden nicht nachweisbaren Fehlern sowie bei Schäden, die durch eine nachträgliche und nicht von der abakus schriftlich oder in Textform freigegebene Veränderung durch den Kunden oder von diesem beauftragte Dritte entstehen oder
 - wenn der Kunde bei Programmen und Datenbanken nicht die aktuelle Version einsetzt und der Mangel hierauf beruht.
- 7.1.6 Der Kunde hat der abakus Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -behebung zweckdienlichen Informationen schriftlich oder in Textform mitzuteilen, wobei insbesondere die Arbeitsschritte anzugeben sind, die zum Auftreten des Mangels geführt haben sowie die Auswirkungen und das Erscheinungsbild des Mangels. Bei Kaufverträgen muss die Mitteilung bei offenen Mängeln unverzüglich nach Ablieferung und bei versteckten Mängeln unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich oder in Textform erfolgen.
- 7.1.7 Soweit der Kunde Kaufmann ist, muss er die gelieferte Hard- und/oder Software unverzüglich nach Erhalt auf ihre Vertragsgemäßheit untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen. Ansonsten gelten die gelieferte Hard- und/oder Software als mangelfrei.
- 7.1.8 Soweit die abakus aus Kulanzgründen einer Rücksendung von Hard- und/oder Software zustimmt, so sind diese im Originalzustand in ihrer Originalverpackung zurückzusenden, zusammen mit einem Rücksendenachweis sowie dem Kaufbeleg. Rücksendekosten werden in diesem Falle vom Kunden getragen.
- 7.1.9 Falls keine abweichende individuelle Regelung getroffen wird, verjähren Sachmängelansprüche bei Kaufverträgen innerhalb eines Jahres ab Übergabe, bei Werkverträgen innerhalb eines Jahres ab Abnahme. Die Schadenersatzverkürzung gilt nicht für Schadenersatzansprüche wegen Mängeln nach den Ziffern 8.1, 8.3 und 8.4.
- 7.2 Soweit ein Rechtsmangel vorliegt, stehen dem Kunden folgende Ansprüche zu:
- 7.2.1 Bei Beratungs- oder sonstigen Dienstleistungsverträgen bestehen keine Ansprüche des Kunden gegen die abakus wegen etwaiger Rechtsmängel. Für Schadens- und/oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden im Zusammenhang mit solchen Leistungen gelten die Haftungsregelungen nach Ziffer 12.
 - 7.2.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der abakus bei einem Kauf-, Miet- oder Werkvertrag seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich die abakus schriftlich oder in Textform. Auf Verlangen der abakus wird der Kunde sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um den Kunden gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
 - 7.2.3 Werden durch eine Leistung der abakus bei einem Kauf-, Werk- oder Mietvertrag Rechte Dritter verletzt, wird die abakus nach eigener Wahl und auf eigene Kosten dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder die Leistung frei von Rechten Dritter gestalten.
 - 7.2.4 Im Übrigen gelten bei Rechtsmängeln die Regelungen der Ziffern 7.1.3 und 7.1.4 sowie 7.1.9 entsprechend.
- 7.3 Im Übrigen gelten für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängeln die Haftungsregelungen nach Ziffer 8.

- 7.4 Weitergehende Garantie- und Gewährleistungszusagen der Hersteller gibt die abakus in vollem Umfang an den Kunden weiter ohne dafür selbst einzustehen.

8. Haftung

- 8.1 Die abakus haftet für von ihr oder von ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässige verursachte Schäden. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit tritt diese Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit ein.
- 8.2 Bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beschränkt sich die Haftung der abakus auf den nach Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen Durchschnittschaden, maximal jedoch bis zu einem Gesamtbetrag von 10 % des Gesamtauftragsvolumens. Dies gilt auch bei einfach fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der abakus.
- 8.3 Bei Mietverträgen wird die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorhanden sind, ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.4 Haftungsausschlüsse oder -beschränkungen gelten nicht, sofern die abakus eine Garantie übernommen hat, die gerade den Zweck hatte, vor dem Eintritt der geltend gemachten Schäden zu schützen.
- 8.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso wie die Produzentenhaftung unberührt.
- 8.6 Außer im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Übernahme einer Garantie haftet die abakus nicht für mittelbare Schäden, wie z. B. Mehraufwand, entgangener Gewinn, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung, oder ausgebliebene Einsparungen.
- 8.7 Bei Verlust von Daten haftet die abakus nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei einfacher Fahrlässigkeit tritt diese Haftung nur ein, wenn die abakus mit der zum Datenverlust führenden Handlung gleichzeitig eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Die eingeschränkte Haftung gilt nicht, soweit die abakus sich gegenüber dem Kunden zur Datensicherung ausdrücklich verpflichtet hat.
- 8.8 Es wird keine Haftung für Software-Fehler oder zugesicherte Eigenschaften von Dritten zu einer Softwareanwendung übernommen. abakus haftet nicht für schadensverursachende Ereignisse, die auf Übertragungswegen oder in einer Vermittlungseinrichtung eines Telekommunikationsdienstleisters eingetreten sind.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 9.1 Kündigungen müssen schriftlich erfolgen. Zur Wahrung des Schriftformerfordernisses reicht die Absendung mit Telefax, E-Mail oder sonstiger elektronischer Übermittlung nicht aus.
- 9.2 Leistungen mit jährlichen Vergütungsintervallen können jeweils zum Jahresende, sonstige Leistungen jeweils zum Ende eines Quartals gekündigt werden.
- 9.3 Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate.
- 9.4 Die Kündigung ist bei Leistungen mit monatlichen Vergütungsintervallen erstmals zum Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss möglich, außer es ist im IT-Service Vertrag etwas Abweichendes vereinbart.

- 9.5 Kündigt der Kunde beauftragte Leistungen oder beendet er Projekte oder Beratungsleistungen einseitig, ohne dass die abakus dies zu vertreten hat, ist die abakus berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen. Der Vergütungsanspruch entfällt jedoch insbesondere insoweit, als die abakus dadurch Aufwendungen erspart und/oder anderweitig eine Vergütung erlangen kann.
- 9.6 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Seiten unbenommen.
- 9.7 Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die entsprechenden Produkte gesperrt.

10. Beendigung von Leistungsbeziehungen

- 10.1 Mit Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistungsbeziehung werden durch den Kunden alle für diese Leistungsbeziehung von der abakus eingesetzten Speichermedien freigegeben. Weiterhin werden die im Prozess der Leistungserbringung eingesetzten bzw. entstandenen anwendungsbezogenen Informationen durch die abakus gelöscht. Systemtechnische Informationen werden entsprechend der gesetzlichen Festlegungen von der abakus vorgehalten.
- 10.2 Das Nutzungsrecht an Produkten erlischt durch deren Kündigung. Der Kunde stellt sicher, dass die Produkte nach Erlöschen des Nutzungsrechts nicht mehr genutzt werden können und deinstalliert lokal installierte Produkte.
- 10.3 Mit Ablauf von 2 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die auf den Servern der abakus gespeicherten Informationen und Daten des Kunden auch ohne ausdrücklichen Löschauftrag unwiederbringlich gelöscht, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist in Textform an die abakus herantritt und um weitere Lagerung der Daten nachsucht. Für die weitere Bereithaltung von Speicherplatz auf ihren Servern erhält die abakus seitens des Kunden eine angemessene Vergütung, die sich an der Vergütung im Rahmen des Vertragsverhältnisses orientiert. Die weitere Lagerung ist jedoch auf einen Zeitraum von maximal 3 Monaten beschränkt. Nach Ablauf dieses Zeitraumes erfolgt spätestens eine Löschung der Daten.

11. Verschwiegenheit

- 11.1 Die abakus wird die ihr bekanntwerdenden Informationen über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden vertraulich behandeln. Soweit die abakus als Dienstleister an der beruflichen Tätigkeit von Kunden mitwirkt, die einer beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen, wahrt sie in Kenntnis der strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung gemäß § 203 StGB und den sonst anwendbaren rechtlichen Vorschriften fremde Geheimnisse, die ihr von solchen Kunden zugänglich gemacht werden.
- 11.2 Die abakus verpflichtet sich, sich nur insoweit Kenntnis von fremden Geheimnissen im Sinne der Ziffer 11.1 Satz 2 zu verschaffen, als dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist. Beim Einsatz von Dritten gemäß Ziffer 2.4 verpflichtet sich die abakus, diese in Textform über die straf(rechtlichen) Folgen einer Pflichtverletzung zur Verschwiegenheit zu verpflichten, soweit diese im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis von fremden Geheimnissen erlangen.
- 11.3 Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht nicht, sofern die abakus aufgrund einer behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung zur Offenlegung verpflichtet ist. Soweit dies im Einzelfall zulässig und möglich ist, wird die abakus den Kunden über die Pflicht zur Offenlegung in Kenntnis setzen.

12. Datenverarbeitung im Auftrag und Datenschutz

- 12.1 Verarbeitet die abakus personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, erfolgt dies auf Grundlage einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung. Liegt keine den rechtlichen Anforderungen entsprechende Vereinbarung vor, ist die abakus berechtigt, die davon betroffenen Leistungen zu verweigern.
- 12.2 Personenbezogene Daten, die nicht Gegenstand einer Auftragsdatenverarbeitung sind, werden im Rahmen der geltenden rechtlichen Regelungen durch die abakus als Verantwortliche verarbeitet. Die abakus ergreift in ihrem Verantwortungsbereich in Bezug auf diese Daten alle nach den geltenden rechtlichen Regelungen erforderlichen Maßnahmen.
- 12.3 Mit der Zertifizierungsnummer GEC/ADV-2018-001 wurde der abakus am 25.04.2018 das Datenschutz-Gütesiegel „Geprüfte Auftragsdatenverarbeitung“ verliehen. Die Prüfung erfolgte auf Grundlage des jeweils einschlägigen Datenschutzrechts (DSGVO oder landesrechtliche Regelungen) sowie der Grundlage von etablierten Standards zum Informationssicherheitsmanagement (ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz). Im Prüfbericht wird der abakus bescheinigt, dass der Grad der Umsetzung datenschutzrechtlicher und informationssicherheitstechnischer Anforderungen sehr hoch ist und die umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Es besteht eine ausdrückliche Empfehlung für die abakus, diese als Auftragnehmer im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung einzusetzen.

13. Exportkontrollbestimmungen

Die gelieferte Hard- und/oder Software kann Technologien enthalten, die den jeweils auf sie anwendbaren Exportkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland sowie den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika oder den Einfuhr- und Verwendungsbestimmungen der Länder, in die Hard- und/oder Software geliefert oder in denen sie genutzt werden, unterliegen. Hiernach kann die Aus- oder Einfuhr genehmigungspflichtig sein. Der Kunde verpflichtet sich, diese Bestimmungen zu beachten.

Gemäß den vorstehend aufgeführten Exportbestimmungen dürfen die Hard- und/oder Software insbesondere nicht an definierte Nutzer oder in definierte Länder oder an Nutzer geliefert oder lizenziert werden, die in Aktivitäten im Zusammenhang mit Massenvernichtungswaffen oder Völkermord verwickelt sind.

Dem Nutzer ist bekannt, dass die Exportkontrollvorschriften abhängig von den erworbenen Waren unterschiedliche Beschränkungen vorsehen und regelmäßig geändert werden und er erklärt, vor jedem Export oder Reexport der Hard- und/oder Software die jeweils aktuellen Vorschriften zu konsultieren.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1 Für die Rechtsbeziehung zwischen abakus und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 14.2 Ausschließlicher Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist Waldburg. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche ist Ravensburg. Für Nicht-Kaufleute gilt dies nur in Ermangelung eines inländischen Gerichtsstandes. Der abakus bleibt es nachgelassen, Klagen gegen den Kunden an dessen allgemeinen oder sonstigen gesetzlichen Gerichtsstand zu erheben.
- 14.3 Sollten sich einzelne Bestimmungen der Geschäftsbedingungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen solche Bestimmungen zu vereinbaren, die so weit wie möglich den rechtlichen und wirtschaftlichen Inhalt der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen haben. Im Falle einer Regelungslücke findet diese Regelung entsprechend Anwendung.

Besondere Bedingungen

15. Cloud-Computing Dienste und Leistungen

15.1 Basisleistungen Hosting

abakus stellt im Rahmen ihres Hosting Angebots folgende Dienste und Services zur Verfügung:

- Bereitstellung der notwendigen Rechenzentrum Infrastruktur
- Betrieb der Server/Appliances in einem Rechenzentrum
- Bereitstellung Internet Connectivity
- Bereitstellung der Infrastruktur Services
 - Loadbalancing
 - Firewall
 - Netzwerk
- Backup / Recovery für die Server/Appliances
- Überwachung der Systemprozesse und Hardware-Parameter
- Incident Management - Störungsbearbeitung/-beseitigung für die Leistungen bis Oberkante Betriebssystem
- Change-Management
 - Deployment von Security-Patches und funktionalen Patches des Betriebssystems
 - Änderungen der Hardware/-Architektur und der Infrastruktur Services als Fachsupport

15.2 Application Management

Der Betrieb der Kundenapplikationen umfasst die Einbindung in automatisierte Überwachungsprozesse. Diese überprüfen 24 x 7 Stunden den Status und die Trends des Systems, der Applikationen und der Netzwerkstrukturen. Der Service beinhaltet die Störungsbeseitigung gemäß eines mit dem Auftraggeber zu vereinbarenden Prozesses und innerhalb der vereinbarten SLAs sowie ggf. die Information des Auftraggebers über die Störung (telefonisch oder per E-Mail) mit Abstimmung über das weitere Vorgehen.

Das Application Management ist für Gewährleistung der Verfügbarkeit der System-Architektur und der darauf installierten Softwarebestandteile verantwortlich. Die Bestandteile dieser Leistung sind:

- Betrieb der System-Architektur im Rechenzentrum der abakus,
- Incident Management für die Standard-Software
- Problem Management für die Standard-Software
- Change-Management für die Standard-Software
- Incident Management für die Individual-Software (Aufnahme, Vorqualifizierung, Behebung oder Koordination der Störungsmeldung an der angeschlossenen Entwicklungsabteilung als Problem)
- Problem Management für die Individual-Software (Koordination der Störungsmeldung mit der angeschlossenen Entwicklungsabteilung)
- Change-Management für die Individual-Software (Deployment),
- Koordination von Störungsmeldungen an die Lieferanten der eingesetzten Standard-Software

- Überwachung der Schnittstellen zu anderen Systemen (wenn möglich)
- Monitoring: Systemmonitoring und Trendmonitoring der System-Architektur

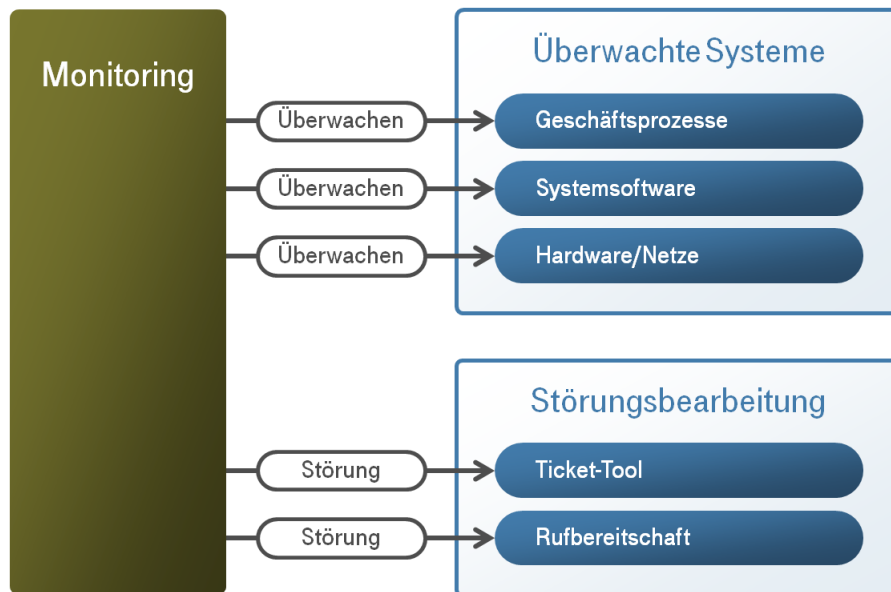


Abbildung 1: Monitoring

15.2.1 Hard- und Softwarebereitstellung Hosting

Die zur Leistungserbringung für das Hosting notwendige Hard- und Software wird vom Auftragnehmer bereitgestellt und ist im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang und der Auftragsbestätigung beschrieben. Der Betrieb erfolgt durch die abakus in ihrem Rechenzentrum.

15.2.2 Backup der Systeme

Für die betriebenen Systeme wird in regelmäßigen Abständen eine Datensicherung durchgeführt. Das Backup der einzelnen Systeme wird dabei nach der folgenden Backup-Spezifikation oder nach individuellen Vereinbarungen durchgeführt:

Spezifikation „Service Level - Backup“	
Intervall:	Täglich
Aufbewahrungsdauer:	2 Wochen
Aufbewahrungsort:	File-Device im jeweils anderen RZ
Typ der Datensicherung:	Inkrementell
Datenvolumen:	Entsprechend der bereitgestellten virtuellen Maschinen aus 2.

Abbildung 2: Service Level – Backup

Zusätzlich werden die Backupfiles auf einem Server der RZ-Umgebung abgelegt. Dadurch kann im Fehlerfall schneller auf die Backupdaten zugegriffen werden und der Wiederherstellprozess kann im Störfall beschleunigt werden.

Die Wiederherstellung von Daten (insbesondere Anwendungsdaten) erfolgt immer in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

15.2.3 Nutzungsrechte

Die abakus räumt dem Auftraggeber für individuell erstellte Teile, z. B. Reports, Intranet-Seiten nach vollständiger Bezahlung der vertraglich geschuldeten Gesamtvergütung ein nicht ausschließliches, auf die Dauer des Vertrages unbegrenztes, nicht übertragbares Nutzungsrecht auf die vertragliche Leistung ein.

Für evtl. zu übertragende bzw. durch den Auftraggeber zu nutzende Standardsoftware finden die Bedingungen des jeweiligen Herstellers Anwendung.

Für evtl. zu übertragende bzw. zu nutzende OpenSource-Software finden ebenfalls die für die jeweilige OpenSource-Software vorgegebenen Bedingungen Anwendung.

Nutzer können jederzeit über Anfrage per E-Mail angemeldet werden. Bei Bestellung per E-Mail ist Vorname, Nachname, E-Mail und Nutzergruppe bzw. Systembestandteile zu nennen. Die Deaktivierung eines Nutzerzugangs kann vom Auftraggeber jederzeit verlangt werden. Ein deaktivierter Nutzerzugang kann kostenfrei wieder aktiviert werden. Mit der Löschung des Nutzerzugangs geht die Löschung von nutzerbezogenen Daten wie dem Benutzerprofil, dem persönlichen Laufwerk und dem E-Mail-Postfach einher. Die Löschung von nutzerbezogenen Daten erfolgt nicht auf den Datensicherungsmedien (Backup) der abakus. Dort gelten die vereinbarten Aufbewahrungsfristen des Backups. Auf Anfrage kann mit der Deaktivierung eines Nutzers die Bereitstellung der zu einem Nutzer hinterlegten Daten beantragt werden. Die Abrechnung der Nutzerkosten erfolgt bis zum Ende des Abrechnungsmonats in welchem der Kündigungstermin liegt.

Der Auftraggeber erhält mit Unterschrift unter diesen Vertrag das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf bereitgestellte Dienste und Anwendungen und damit verbundene Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen.

Mit einem Nutzerkonto darf sich innerhalb eines Monats nur der dafür eingetragene genannte Nutzer anmelden. Der gleichzeitige Zugriff mehrerer Nutzer über ein Nutzerkonto ist ausdrücklich ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt die Leistungen der abakus für Dritte zu nutzen.

15.3 Basisleistung

abakus stellt im Rahmen ihres Housing Angebots folgende Dienste und Services zur Verfügung:

- Bereitstellung eines eigens für den Betrieb von IT-Infrastrukturen errichteten Gebäudes
- Bereitstellung der notwendigen Kühlung für die Server
- Bereitstellung der Stromversorgung über zwei separate Leitungen
- Bereitstellung der Stromversorgung durch ein Notstromaggregat im Notfall
- Bereitstellung der USV
- Bereitstellung der Racks / Höheneinheiten
- Bereitstellung der Zugangskontrolle
- Bereitstellung der Videoüberwachung
- Bereitstellung der georedundanten Internetanbindung

15.3.1 Hard- und Softwarebereitstellung Housing

Die zur Leistungserbringung für das Housing notwendige Hard- und Software wird vom Auftraggeber bereitgestellt und ist im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang und der Auftragsbestätigung beschrieben. Der Betrieb erfolgt durch die abakus in ihrem Rechenzentrum.

15.4 Service Level Agreement

Im Folgenden werden die allgemeinen Service Level Agreements (SLA) zu den Basisleistungen im Hosting und Housing aufgeführt. Abweichende SLA's werden zum Rahmenvertrag als Anlage 4 Service Level Agreement aufgeführt und vertraglich vereinbart.

15.4.1 Verfügbarkeit

Verfügbarkeit nach DIN 40042 ist definiert als: „Die Verfügbarkeit ist die Wahrscheinlichkeit, ein System zu einem gegebenen Zeitpunkt in einem funktionsfähigen Zustand anzutreffen“. Dementsprechend gibt die Verfügbarkeit das Verhältnis von Zeiten der Verfügbarkeit zu Zeiten der ungeplanten „Nichtverfügbarkeit“ (=Ausfallzeiten) einer Einheit bezogen auf einen definierten Zeitraum in Prozent an (z.B. 98,0 % p.a.).

- DNS Verwaltung, Konfiguration und Änderungen obliegt dem Auftraggeber, die abakus ist nicht verantwortlich für die Ausbreitung der aktuell gültigen DNS Information bei jeglichen Providern.
- Der Auftraggeber gewährleistet seine Erreichbarkeit bei Störungsmeldungen (siehe Reaktionszeiten Punkt 18.2 DCO Anfragen).

15.4.2 Ausfallszeit

Ausfallzeiten sind die Zeiten, die von der Störungserkennung durch das Datacenter Operations der abakus oder einer Störungsmeldung durch den Auftraggeber bis zum Wiederanlauf des gestörten Dienstes vergehen. Für die Verfügbarkeitsbetrachtung werden ganze Minuten berücksichtigt. In die Verfügbarkeitsrechnung gehen Ausfallzeiten sowie Verzögerungen bei der Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, nicht ein.

Der Nachweis der vollen Ausfallstunde erfolgt über das Ticket-System der abakus (Protokoll der Störung) und der auf den beteiligten Systemen auswertbaren Systemlogdateien.

Diese Daten werden dem Auftraggeber von der abakus als Beweise zur Verfügung gestellt und als solche von beiden Seiten anerkannt.

15.4.3 Berechnung

Die Bemessungsgrundlage ist die Verfügbarkeit, die anhand des elektronischen Ticket-Systems des Auftragnehmers ermittelt wird. Die Verfügbarkeit wird wie folgt errechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Betrachtungszeitraum} - \sum \text{ungeplante Ausfallzeiten}}{\text{Betrachtungszeitraum}} * 100[\%]$$

Abbildung 3: Verfügbarkeitsberechnung

Sämtliche genannten Verfügbarkeiten gelten nur dann, wenn die abakus für die Bereiche Inhaber der Hardware-, Lizenz- und Wartungsverträge ist oder einen direkten Zugriff auf die jeweiligen Verträge des Auftraggebers hat.

Die Wiederanlaufzeiten sind abhängig von dem konkreten Fehlerfall sowie von der konkreten Systemlösung (Bei dem Ausfall einer Systemkomponente kann beispielsweise die Gesamtsystemlösung weiterhin verfügbar sein). Die abakus ist im Fehlerfall bestrebt, die Wiederanlaufzeiten auf ein Minimum zu begrenzen.

15.4.4 Pönale bei Nichteinhaltung der Service Level

Im Falle der Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Levels hat der Auftraggeber gegen die abakus Anspruch auf einen pauschalierten Schadensersatz nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen dieses Absatzes. Nicht von der abakus zu vertreten sind insbesondere die Gründe, die auf Hard- oder Softwarefehler der jeweiligen Hersteller oder auf Störungen von übernommenem Equipment oder auf Störungen in Einrichtungen der Telekommunikationsversorger, der Energieversorger oder der vom Auftraggeber beigestellten Komponenten einschließlich höherer Gewalt beruhen.

Der pauschalierte Schadensersatz bei Überschreitung der maximalen Ausfallzeit wird ermittelt gemäß nachfolgender Tabelle. Die Höhe des pauschalierten Schadenersatzes bestimmt sich jeweils abhängig von der Unterschreitung der Verfügbarkeit auf Quartalsbasis für die Produktivumgebung.

Service Level 99,5 %	Service Level 99 %	Minderung in % der Quartalsvergütung
>=99,5 %	>=99%	Keine Pönale
>=99,3 % und <99,5 %	>=97 % und <99 %	jeweils 5 % der Quartalsvergütung
>=98,5 % und <99,3 %	>=95 % und <97 %	jeweils 10 % der Quartalsvergütung
< 98,5 %	< 95 %	jeweils 15 % der Quartalsvergütung

Abbildung 4: Pönale bei Nichteinhaltung der Service-Level-Verfügbarkeiten

Die Pönale beziehen sich auf die Vergütung für Hosting und Application-Management des betreffenden Quartals.

Weitergehende Ansprüche vom Auftraggeber gegen die abakus wegen Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Service Level sind ausgeschlossen, es sei denn, ein Ausschluss der Haftung der abakus ist gesetzlich unzulässig, insbesondere bei Personenschäden, nach dem Produkthaftungsgesetz oder aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Gesamtminderung pro Quartal wird auf maximal 15% eines monatlichen Entgeltes begrenzt.

15.4.5 Allgemeine Service Level Verfügbarkeit

Leistungsmerkmal	Verfügbarkeit
Erreichbarkeit Produktivsystem	98,5% im Quartalsdurchschnitt

Abbildung 5: Service Level - Verfügbarkeit Plattform

Geplante Wartungsarbeiten, Ausfälle außerhalb der Service- und Rufbereitschaftszeiten sowie Störungen aufgrund von Fehlern der eingesetzten Standardsoftware und der Individualapplikation, die zu teilweisen oder totalen Ausfällen der Services der Plattform führen, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

15.4.6 Allgemeine Service Level Betriebszeiten

Leistungsmerkmal	Leistungen
Betriebszeit	7 x 24 Stunden
Monitoring	7 x 24 Stunden

Abbildung 6: Service Level – Betriebszeiten

15.5 Wartung

15.5.1 Definition

Für den ordnungsgemäßen Betrieb im Rechenzentrum sind Wartungsarbeiten unerlässlich. Werden Wartungsarbeiten durchgeführt, die den Betrieb beeinflussen, z.B. vorübergehende Abschaltung von Systemen (z.B. Firewall oder andere Netzwerkkomponenten) bei Hardware-Erweiterungen oder Neustart des Systems nach einem Software Update, ist die abakus bemüht, diese auf ein Minimum zu beschränken.

15.5.2 Geplante Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten sind vorhersehbare, den Betrieb erhaltende Arbeiten an den Diensten, um z.B. neue Soft- oder Hardware zu installieren. Dies können z.B. Patches, neue Software-Versionen, der Einbau neuer Hardware o.ä. sein. Die abakus führt geplante Wartungsarbeiten grundsätzlich während der mit dem Auftraggeber im Rahmen des Betriebskonzepts vereinbarten Wartungsfenster durch. Ausnahmen sind nur nach vorheriger Zustimmung zwischen dem Auftraggeber und der abakus möglich. Über geplante Wartungsarbeiten wird der Auftraggeber vom Betriebsbeauftragten und/oder Service-Desk mit möglichst langem, mindestens jedoch mit einwöchigem Vorlauf schriftlich per E-Mail oder Fax informiert. In Ausnahmefällen (z.B. zur Beseitigung von Software-Bugs) erfolgt eine kürzere Vorlaufzeit bei dem Informationsprozess in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

15.5.3 Ungeplante Wartungsarbeiten

Bei nicht vorhersehbaren Ereignissen kann es zu ungeplanten Wartungsarbeiten außerhalb der vorgesehenen Wartungsfenster kommen. Diese können auch durch den Auftraggeber beauftragt sein. Ungeplante Wartungsarbeiten müssen nach Absprache zwischen dem Auftraggeber und der abakus durchgeführt werden. Hierzu ist eine Beschreibung der Wartungsmaßnahme sowie aller betroffenen Systeme in Textform oder per E-Mail vom Auftraggeber erforderlich.

15.5.4 Standard Wartungsfenster

Die definierten Wartungsfenster werden nur im Bedarfsfall in Anspruch genommen. Abweichende Regularien der Standard Wartungsfenster bedürfen der schriftlichen Vereinbarung und können eine Veränderung der Vergütung nach sich ziehen.

Wartungszeiten und Ausfälle, die innerhalb der Wartungsfenster entstehen, gehen nicht in die Verfügbarkeitsberechnung ein.

15.6 Basisleistung Public-Cloud Leistungen

- Die abakus kann in ihren Leistungen und Diensten Public-Cloud Angebote weiterverkaufen
- Die abakus tritt hier lediglich als Dienstleister und Vermittler auf
- Die notwendigen SLAs sind mit dem jeweiligen Anbieter zu schließen
- Die abakus übernimmt keine Haftung in Bezug auf Verfügbarkeit und Datensicherheit/Integrität der Dienste/Anwendungen
- Die korrekte Lizenzierung liegt in der Verantwortung des Auftraggebers
- Die abakus hat keinen Einfluss auf Wartungsarbeiten in einem Rechenzentrum von Public-Cloud-Anbietern

16. On-Premise Leistungen und Dienste

16.1 Basisleistungen Angebote / Vertragsschluss / Änderungen an Hard-/Software und/oder Serviceleistungen

Unsere Angebote erfolgen ausschließlich in Textform. Alle Angebote sind bis zum Vertragsabschluss freibleibend und unverbindlich. Aufträge können Sie in Textform oder mündlich erteilen. Diese bedürfen einer Auftragsbestätigung durch die abakus. Das gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen, Abmachungen, Zusatzleistungen, Sonderwünsche, Nebenabreden oder sonstige Leistungsdaten diese bedürfen der Textform. Auftragsbestätigungen sind unverzüglich auf etwaige Abweichungen zu Ihrer Bestellung zu überprüfen. Ansonsten laufen Sie Gefahr, dass die Bestimmungen der Auftragsbestätigung als vertragsbestimmend angesehen werden. Die abakus behält sich vor, Hard-/Software und/oder Serviceleistungen jederzeit zu ändern, soweit die geänderte Hard-/Software und/oder Serviceleistungen keine geringere Funktionalität und/oder Leistung aufweisen.

16.2 Lieferung / Eigentumsvorbehalt / Gefahrenübergang

Die abakus ist zu Teillieferungen berechtigt. Im Falle des Annahmeverzugs haben Sie alle hiermit verbundenen Kosten, insbesondere Lagerkosten, zu tragen.

Die Liefer- und Leistungstermine sind unverbindlich. abakus kommt in jedem Fall nur dann in Verzug, wenn die Leistung fällig ist, der Auftraggeber abakus erfolglos eine angemessene, schriftliche Nachfrist (mindestens 14 Tage) gesetzt hat und die Verzögerung von abakus verschuldet ist. Die Gefahr einer Beschädigung oder eines Verlustes des Vertragsproduktes oder einer Verzögerung geht mit Übergabe an das Transportunternehmen von abakus auf den Auftraggeber über.

16.3 Software

Für von der abakus mitgelieferte Software gelten die Nutzungsrechte des jeweiligen Lizenzgebers. Sie erklären ausdrücklich, diese anzuerkennen.

17. Servicezeiten

Leistungsmerkmal	Leistungen
Servicezeit	Montag bis Donnerstag jeweils 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr Freitag jeweils 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr, jedoch nicht an Feiertagen des Landes Baden-Württemberg
Rufbereitschaft (optional)	7 x 24 Stunden

Abbildung 7: Servicezeiten

18. Support, Kommunikationsschnittstellen, DCO Anfragen, Change-Management, System-Monitoring, Incident-Management

18.1 Kommunikationsschnittstellen

Die Leistungsebenen Service Manager und das abakus Datacenter Operations (DCO) sind die Schnittstellen zum AG. Diese koordinieren alle Anfragen und Probleme zentral und regeln alle Abstimmungen und Planungen zu Veränderungen am System. Das abakus DCO verantwortet alle Standardprozesse des Betriebs und stellt darüber hinaus technische Dienste zu Verfügung, damit das Application-Management gesamtheitlich und rechtzeitig mögliche Störungen („Incidents“) und Probleme erkennt und diese proaktiv entschärft.

abakus DCO

Das abakus DCO hat die Aufgabe, Maßnahmen zur Störungsbeseitigung unverzüglich bei Erkennen bzw. Meldung der Störung einzuleiten und die Störung unter Einhaltung der Service Level zu beseitigen. Nach Beseitigung der Störung erfolgt eine Rückmeldung an den Störungsmelder.

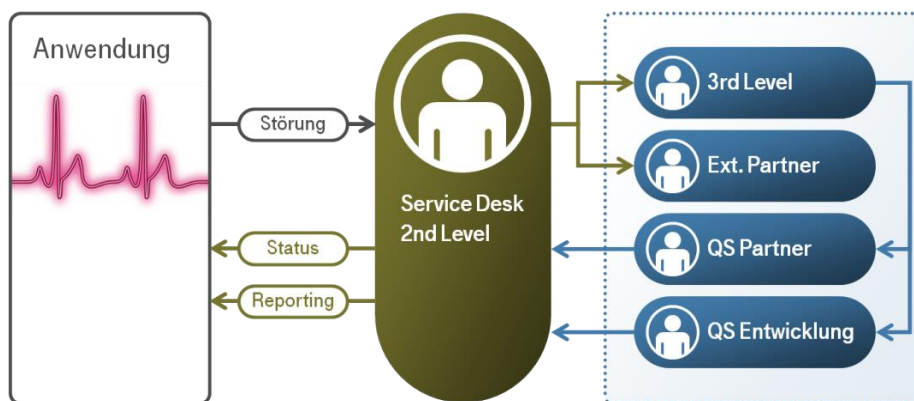


Abbildung 8: Störungsbeseitigung

Die Aufgaben des abakus DCO umfassen die Leistungen:

- Zentrale Störungsannahme und Ticket-Erzeugung
- Vorprüfung der Störungsmeldung auf bekannte Störungsbilder und Anfragen/ Aufträge
- Kategorisierung und Priorisierung der Störungsmeldung
- Störungsbeurteilung, Störungsbeseitigung und Koordination des weiteren Vorgehens
- Weiterleitung der Störung an die zuständige Supportgruppe
- Einleitung der Eskalationsprozedur bei Überschreitung der Schwellwerte des Service Level
- Agreements (SLAs)
- Schließen des Tickets und Rückmeldung an den Störungsmelder

Die Servicesprache für die mündliche und schriftliche Kommunikation ist Deutsch (sowohl in der Servicezeit als ggf. auch in der Rufbereitschaft). Durch den Auftragnehmer werden eine Support-E-Mail-Adresse und eine Rufnummer zur Verfügung gestellt.

Alle Anfragen/Störungen werden in einem Ticket-System erfasst und zur weiteren Bearbeitung an die zuständigen Supportmitarbeiter weitergeleitet. Der Auftragnehmer führt alle Tickets in einem Ticket-System. Sollte der Auftraggeber Tickets in einem eigenen Tool erstellen, so ist zu prüfen, ob und inwieweit beide Tools über Schnittstellen miteinander automatisch Daten austauschen können. Es sollte von beiden Parteien angestrebt werden, doppelte Arbeit in dem Bearbeitungsprozess zu vermeiden. Der Auftraggeber erhält einen lesenden Zugriff auf das Ticket-System. So hat er jederzeit einen Überblick über den Stand der Störungen und Changes.

Fachliche Betreuer

Die technologische Betreuung der gesamten Anwendungsumgebung wird durch erfahrene Systemingenieure des abakus DCO gewährleistet. Die individuellen Informationen zum Betrieb werden in der permanenten Fortführung des Betriebshandbuches dokumentiert.

Die abakus setzt für die Betreuung der Plattform ein fest zugeordnetes Team ein. Der Serviceverantwortliche übernimmt dabei die Steuerung der täglich anfallenden Betriebsaufgaben.

Service Manager

Im Rahmen des Service Managements stellt der Auftragnehmer einen Service Manager bereit. Dieser koordiniert die Abstimmung und Vereinbarung der Service Level (Service Level Management) mit dem Auftraggeber.

Er trägt die Verantwortung für die Erfüllung des Servicevertrages gegenüber dem Auftraggeber und:

- ist zentraler Ansprechpartner für alle operativen Belange
- koordiniert den Ablauf der Leistungserbringung und der operativen Services gemäß Service Level Agreement
- meldet und kontrolliert gemäß vertraglicher Vereinbarungen die Leistungserbringung, Qualität und Einhaltung der Service Level
- ist Eskalationsstufe bei Auftreten von Störungen in der Service-Erbringung,
- gewährleistet eine langfristige Beratung

18.2 DCO Anfragen

Der Auftraggeber kann 2 qualifizierte Nutzer benennen, welche von ihm autorisiert sind, den angebotenen Support in Anspruch zu nehmen. Der benannte User wird im Ticketsystem des Auftragnehmers eingepflegt. Bei Ticketeröffnung findet ein Abgleich der hinterlegten Daten statt.

Dazu stellt der Auftraggeber die Daten zu Beginn des Vertrages in folgendem Format zur Verfügung:

Name	Vorname	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail-Adresse
------	---------	----------------------	---------------	----------------

Abbildung 9: Qualifizierte Nutzer

Die garantierte Reaktionszeit beträgt 4 Stunden nach Eingang einer Anfrage (Qualifizierte Fehlermeldung).

18.3 Change-Management

Alle Modifikationen an der beschriebenen Kundenlösung, die nicht im Rahmen einer Fehlerbehebung erfolgen und keine Änderung des Vertrages erfordern, sind im Change-Management Prozess definiert.

Ziel des Change-Management Prozesses ist es, Anpassungen und Erweiterungen der implementierten Lösung ohne Beeinträchtigung der vereinbarten Service-Level gut vorbereitet und kontrolliert durchzuführen. Geplante Änderungen werden als Change Request (CR) (gleichbedeutend mit Request for Change (RFC)) im Change-Management Tool erfasst.

In Abstimmung mit dem Auftraggeber werden unter anderem Dauer, Termin, betroffene Komponenten und die erforderlichen Voraussetzungen festgelegt und dokumentiert.

Sowohl der Service Manager des Auftragnehmers als auch der technische Projektleiter seitens des Auftraggebers sind in den Change-Management Prozess involviert.

Der Auftraggeber bekommt durch den Service Manager eine Bestätigung über den Empfang eines Change Requests mit Angaben über das weitere Vorgehen (z.B. geplantes Erledigungsdatum, bearbeitender Ansprechpartner, inkl. Rufnummer, Besonderheiten).

Sofern zusätzliche Anforderungen entstehen, die über die im Vertrag zugesagten Leistungen hinausgehen, wird die abakus im Rahmen eines Change Request Verfahrens in Absprache mit dem Auftraggeber ein erweitertes Angebot bzw. ein Zusatzangebot unterbreiten.

Dauert die Änderung länger als im Vorfeld definiert, wird der Auftraggeber darüber umgehend informiert. Spätestens ein Arbeitstag nach der erfolgten Änderung erfolgt eine Abschlussmeldung vom Service-Desk an den Auftraggeber.

18.4 System-Monitoring

Im Rahmen des System-Monitorings wird die Verfügbarkeit der Komponenten von Infrastruktur bis Applikationsebene periodisch geprüft und dargestellt. Die Prüfung erfolgt durch das Sammeln und Gegenprüfen von Systemkennzahlen.

Durch diese Methode ergibt sich die Möglichkeit, den Status der jeweiligen Komponente zu ermitteln und Abweichungen festzustellen. Diese werden umgehend über eine Alarmierung des Application Managements gemeldet und im Rahmen eines Incidents analysiert und im Fehlerfall behoben, insofern im Vertrag enthalten.

18.5 Incident-Management

Als Störungen (Incidents) gelten alle Beeinträchtigungen der Funktionalität der Systeme sowie der Betriebssystemsoftware, soweit die Störungen erkannt wurden und soweit nicht auszuschließen ist, dass Beeinträchtigungen der Funktionalität auf Hardware- oder Softwarefehler, insbesondere Konfigurationsfehler an den von der abakus betriebenen Systemen zurückzuführen sind.

Das Incident-Management dient der schnellstmöglichen Wiederherstellung des normalen Servicebetriebes bei minimaler Störung des Geschäftsbetriebes. Die Problemlösung wird dabei vom 2nd Level Support der abakus herbeigeführt (ggf. auch beim Applikationsbetrieb und Applikationsmanagement). Sollte der 2nd Level Support nicht in der Lage sein, das gemeldete Problem zu lösen, wird die Serviceanfrage an die Servicepartner (3rd-Party) weitergeleitet.

Der Auftraggeber kann sich bei Problemen allgemeiner Art zusätzlich an den Service Manager auf Seiten der abakus wenden.