Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Besondere Vertragsbedingungen für Hosting-Leistungen (SaaS, PaaS und MCS), Terms of Service

mosaic IT GmbH

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Regelungen (Teile B, C und D).

H. Besondere Vertragsbedingungen für Hosting-Leistungen (SaaS, PaaS und MCS)

Ergänzend zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Regelungen der mosaic IT GmbH (Teile B, C und D).

26. Allgemeine Hostingleistungen der MOSAIC

26.1 Die MOSAIC erbringt zugunsten des Kunden Hostingdienstleistungen. Jene können unter anderem erfassen:

- Software as a Service (SaaS) – die Bereitstellung von Software bzw. Funktionen von Software in einer von der MOSAIC betriebenen Infrastruktur;
- Platform as a Service (PaaS) – die Zurverfügungstellung einer kompletten Infrastruktur mit standardisierten Schnittstellen. Der Kunde hat in der Regel keinen Zugriff auf die darunterliegenden Schichten (Betriebssystem, Hardware), er kann aber auf der Plattform eigene Anwendungen laufen lassen, für deren Entwicklung die MOSAIC eigene Werkzeuge anbietet;
- Managed Cloud Services (MCS) – Leistungen, die über die typischen Leistungspflichten der MOSAIC hinausgehen, z. B. die Benutzerverwaltung, ggf. die Verwaltung verschiedener Cloud-Angebote bzw. Optionen, Kapazitätsmanagement, Beratung bei Upgrade- und Lizenzfragen etc. – jeweils ausgerichtet am individuellen Bedarf des Kunden.

Einzelheiten über die Art und den Umfang sind in den Vertragsdokumenten enthalten.

26.2 Soweit eine SaaS- oder PaaS-Leistung geschuldet ist, stellt die MOSAIC dem Kunden ab dem vereinbarten Bereitstellungszeitpunkt die in den Vertragsdokumenten vereinbarte Anwendung/Plattform zur Nutzung in einer von der MOSAIC betriebenen Cloudinfrastruktur einschließlich der notwendigen Zugänge zur Verfügung.

26.2.1 Die Verfügbarkeit, die Inhalte und die Architektur sowie deren Leistungsfähigkeit ebenso wie die Entwicklungstätigkeiten obliegen der MOSAIC. Der Kunde wird ohne vorherige Zustimmung der MOSAIC keine Penetrationstests in der jeweiligen Cloudinfrastruktur durchführen oder autorisieren.

26.2.2 Soweit vereinbart, ist die MOSAIC zur Installation und Integration der im Vertrag vereinbarten Programmstände der Anwendung/Plattform verpflichtet. Dies erfolgt jeweils innerhalb angemessener Frist, nachdem der Programmstand verfügbar ist.

26.2.3 Soweit eine MCS-Leistung geschuldet ist, übernimmt die MOSAIC im vereinbarten Umfang Leistungen im Zusammenhang mit SaaS und PaaS, für die ansonsten der Kunde verantwortlich ist (beispielsweise Mitwirkungsleistungen), sowie weitere Leistungen (beispielsweise Beratungsleistungen oder Arbeiten zur Herstellung des Zugangs).

26.2.4 Soweit SaaS- und/oder PaaS-Leistungen nicht von der MOSAIC geschuldet sind, ist die MOSAIC für diese Leistungen Dritter nicht verantwortlich, auch wenn die Integration, Steuerung oder Verwendung der Leistungen des Dritten Teil ihrer Leistungen ist.

26.3 Die von der MOSAIC gewährleistete Verfügbarkeit ist in den SLA geregelt. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der MOSAIC liegen (u. a. höhere Gewalt vgl. Ziffer 2.32 der Allgemeinen Regelungen, Verschulden Dritter sowie geplante Wartungsarbeiten etc.), nicht einzuhalten ist. Dies gilt auch, soweit der Kunde die bereitgestellten Systemkapazitäten vertragswidrig beansprucht (vgl. Ziffer 28 – Terms of Service).

26.4 Nach einer gesonderten Vereinbarung erbringt die MOSAIC nach Aufwand gesonderte Leistungen. Jene können beispielhaft die folgenden Punkte erfassen:

- Aufnahme, Analyse und Neukonzeption individueller Kundenwünsche in Bezug auf die bereitgestellten Softwaremodule;
- Beseitigung von nicht zu vertretenden Fehlern und Störungen;
- Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund der vom Kunden veranlassten Änderungen notwendig werden;
- Beratung vor Ort in allen Fragen des Einsatzes der Software einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Softwareerfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis.

27. Allgemeine Service Level Agreements (SLA)

27.1 Die MOSAIC gewährleistet für Leistungen eine Verfügbarkeit von 99,00 % im Jahresmittel.

27.1.1 Mängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Fehlerklasse 1 (betriebsverhindernde Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Leistungen oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Fehlerklasse 2 (betriebsbehindernde Fehler): Die Nutzung der Leistungen oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit den Leistungen nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz der Leistungen ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.
- Fehlerklasse 3 (sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

27.2 Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Reaktionszeiten:

- Fehlerklasse 1: 24 Stunden
- Fehlerklasse 2: 48 Stunden
- Fehlerklasse 3: 72 Stunden

Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten (vgl. Ziffern 2.27 und 2.28 der Allgemeinen Regelungen).

27.3 Die MOSAIC ist berechtigt, Pflege- und Wartungsarbeiten durchzuführen und die Bereitstellung von Leistungen aus diesem Grunde einzustellen oder zu beschränken (Scheduled Downtime). Sie wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Pro Quartal sollen die Wartungsarbeiten einen Zeitraum von 4 Stunden nicht überschreiten. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die MOSAIC den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 10 Tage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten.

27.4 Eine von der MOSAIC zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der MOSAIC betriebenen Datennetzes, z. B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen die MOSAIC aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. Die MOSAIC wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

27.5 Die Verantwortlichkeit der MOSAIC für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

27.6 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde die MOSAIC umgehend über die Störung zu informieren (Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit).

28. Terms of Service (Nutzungsbedingungen)

28.1 Dem Kunden ist bekannt, dass die Nutzung der Leistungen fundierte Kenntnisse zur Administration von Systemen (Systemadministration) erfordern kann.

28.2 Die MOSAIC ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hindeuten. Sie hat in der Regel keine regulative Möglichkeit, den Inhalt der kundenseitigen Infrastruktur zu bestimmen, insbesondere keinen administrativen Zugang. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die auf IT-Systemen installierte Software, Anwendungen oder Entwicklungen zu aktualisieren und technisch zu kontrollieren. Der Kunde muss sich daher unter anderem selbstständig über die Verfügbarkeit von Updates, Upgrades, Releases und neuen Versionen informieren und entsprechende Aktualisierungen auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.

28.3 Der Kunde ist verpflichtet, einen gegebenenfalls mit den Leistungen der MOSAIC in Zusammenhang stehenden Internetauftritt sowie die der Öffentlichkeit zugänglichen betroffenen Inhalte unter Beachtung der entsprechend anwendbaren Vorschriften (insb. Impressumspflicht gem. § 5 DDG, § 18 MStV, DL-InfoV) zu kennzeichnen. Der Kunde stellt die MOSAIC von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

28.4 Der Kunde verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen (vgl. z. B. § 7 Abs. 2 UWG, Art. 6 DS-GVO). Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. „Spamming“).

28.5 Der Kunde verpflichtet sich ferner, die von der MOSAIC bereitgestellten Ressourcen unter anderem nicht für folgende Handlungen einzusetzen bzw. Vergleichbares Dritten zu ermöglichen:

- unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (z. B. Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing);
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder E-Mails, den Betrieb offener Mail-Relays (insb. Spam-, Mail-Bombing, Stalking, Mail-Spoofing);
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z. B. Portscanning);
- Fälschung von IP-Adressen (z. B. DNS-, DHCP-, IP/MAC-, URL-Spoofing), Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.;
- Nutzung der Server zur Bereitstellung von IRC (Internet Relay Chat, z. B. IRC-Server, Bots, Bouncer), Anonymisierungsdiensten (z. B. Tor, JAP, Proxyserver), Streaming-Diensten, Download-Services, P2P-Tauschbörsen bzw. der Verlinkung hierauf;
- Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten;
- Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten sowie
- die Erhebung, Nutzung und Verbreitung von rechts- und/oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft Pornographie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltdarstellungen).

28.6 Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß glaubhaft machen, ist die MOSAIC berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauert. Der Kunde ist hierüber – soweit möglich vorab – zu unterrichten. Die Sperre ist entsprechend den technischen Möglichkeiten und dem Anlass nach sinnvoll auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Setzt der Kunde den Verstoß trotz Abmahnung bzw. Rüge fort und/oder ist ein Fortsetzen der Vertragsbeziehung der MOSAIC nicht mehr zumutbar, kann die MOSAIC den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

28.7 Der Kunde verpflichtet sich, die MOSAIC von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweiligen Leistungen (insbesondere wegen möglicher Verstöße gegen die Lizenzbedingungen gemäß Ziffer 10 der Allgemeinen Regelungen) erhoben werden.

29. Datensicherung

29.1 Die MOSAIC wird zur Gewährleistung der Datensicherheit angemessene technische Lösungen einsetzen. Da ein vollständiger Schutz nicht möglich ist, wird neben der von der MOSAIC gewährleisteten Netzwerk- und Hardwaresicherheit dem Kunden unter anderem empfohlen, eigene Sicherungsmaßnahmen einzusetzen.

29.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung (Backup-Verfahren) durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern der MOSAIC abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn der Leistungen der MOSAIC oder vor der Installation von Hard- oder Software durchzuführen. Der Kunde ist im Übrigen verpflichtet, jedes Programm/jede Software sowie sonstige Leistungsbestandteile sorgfältig auf Mangelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation zu testen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme/Software, die er von der MOSAIC erhält. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Veränderungen die Lauffähigkeit des gesamten Systems beeinflussen können.

29.3 Für die Einhaltung von Archivierungs- und Löschungsverpflichtungen (z. B. handelsrechtlicher und steuerrechtlicher Art) ist der Kunde verantwortlich. Die MOSAIC ist berechtigt, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen (Inhalte der kundenseitigen Infrastruktur) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen. Sollten einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, diese einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern oder die berechtigten Kundeninteressen beeinträchtigen, tritt an die Stelle der Löschung eine Sperrung.

30. Änderungsverfahren/Change Request, Vertragslaufzeit und -beendigung

30.1 Im Rahmen von Hosting-Leistungen gelten die Bestimmungen des Änderungsverfahrens/Change Request gem. Ziffer 18 (Teil E) sowie die Bestimmungen zur Vertragslaufzeit und -beendigung gem. Ziffer 24 (Teil G) entsprechend.