

Allgemeine Bedingungen für die Nutzung von Shareflex über das Internet (Software as a Service)

der

Portal Systems AG
Fischertwiete 1 - Chilehaus B
20095 Hamburg
Deutschland

- im Folgenden „Portal Systems“ oder „Auftragnehmer“ -

Inhaltsverzeichnis

Definitionen	3
§1. Einleitung	7
§2. Vertragsgegenstand.....	9
§3. Leistungen des Auftragnehmers.....	9
§4. Sonstige Leistungen	10
§5. Nicht mit dem Vertrag abgedeckte Leistungen des Auftragnehmers.....	11
§6. Verfügbarkeit	11
§7. Ablauf bei Meldungen von Incidents und Support-Anfragen	13
§8. Incident-Kategorien	15
§9. Reaktions- und Behebungszeiten	16
§10. Vertragsstrafe	16
§11. Gültigkeit des Vertrags	17
§12. Vergütung	17
§13. Nutzungsumfang.....	17
§14. Mitwirkung des Auftragsgebers	18
§15. Gewährleistung.....	19
§16. Vertragsdauer und Kündigung.....	19
§17. Geheimhaltung	19
§18. Datenschutz	20
§19. Schlussbestimmungen	20
Anlage: Beispiel Serviceschein	21

Definitionen

Die Begriffe in dieser Anlage haben die nachfolgend vorgesehene Bedeutung:

Auftraggeber	Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung von Software und Technologie-Infrastruktur zur Nutzung über eine Datenfernverbindung (Software as a Service – SaaS). Der Auftraggeber beauftragt Portal Systems, diesen SaaS Service gemäß den nachfolgenden Bedingungen bereitzustellen.
Kunde	bezieht sich auf den Auftraggeber selbst und alle mit dem Auftraggeber verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. Akt bzw. gemäß HGB § 290 / § 296)
Integrationspartner	Integrationspartner sind Partner des Auftragnehmers oder die Portal Systems AG selbst und führen die Shareflex Online Solution bei einem Kunden ein.
Cloud Stack	Cloud Computing Modell in drei aufeinander aufbauenden Schichten, Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS).
FaaS	Function as a Service stellt einzelne Funktionen über einen Web-Service bereit (z.B. OCR Auslesung, Dokument Generierung, PDF-Wandlung, Spracherkennung, oder die Azure Functions von Microsoft etc.). Diese Web-Services sind i.d.R. zustandslos, d.h. sie beinhalten keine Geschäftslogik und speichern keine Daten, sondern liefern lediglich Ergebnisse an den Anwender oder integriert in einer Applikation.
SaaS Stack	Meint eine Architektur, bei der zwei oder mehrere aufeinander aufbauende SaaS-Applikationen eine Gesamtapplikation darstellen.
Hybrid SaaS	meint eine IT-Architektur, die verschiedene SaaS und/oder FaaS integriert.
Shareflex Online Services	Die Shareflex Online Services erweitern die Microsoft 365 Dienste um Funktionen, die von den Shareflex Online Solutions genutzt werden.
Shareflex Online Solutions	sind vorgefertigte Geschäftsanwendungen zur digitalen Abbildung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Dabei basieren die Shareflex Online Solutions auf Microsoft 365 und den Shareflex Online Services und werden über einen Online-Zugang den Kunden angeboten (Software as a Service). Die Standard-Lösungen können darüber hinaus kundenspezifisch erweitert werden, um den individuellen Anforderungen und den kontinuierlichen Veränderungen im Geschäftsumfeld gerecht zu werden

Serviceschein	Portal Systems erstellt nach der Beauftragung durch den Auftraggeber einen Serviceschein, in dem die lizenzierten Shareflex Produkte, der Servicezeitraum sowie die Vertragslaufzeit aufgeführt sind. Ein Beispiel eines Servicescheins finden Sie am Ende dieses Dokuments als Anlage.
Service	bezieht sich auf den vom Auftragnehmer bereitzustellende Shareflex Online Solutions in seiner geschuldeten Form als Hybrid-SaaS mit den Komponenten gemäß Serviceschein
Pflegeleistungen	umfasst alle Tätigkeiten, • für die Entwicklung von Releases • Überwachung und Aufrechterhaltung des Service • Bearbeitung von Tickets
Beratung	meint die Hilfestellung bei Problemen und Fragen bei der Bedienung des Service , unabhängig von Incidents .
Benutzer	bezieht sich auf Mitarbeiter (Arbeitnehmer oder freie Mitarbeiter) und/oder Endgeräte (z.B. Server, Clients, Cores) der Kunden und Dritter, die den SERVICE für ein Unternehmen des Kunden zum vertragsgemäßen Gebrauch verwenden.
Applikationsdaten	meint alle im Zusammenhang mit der Nutzung des Service durch die Benutzer erzeugten Daten und Dokumente, unabhängig davon, von wem oder wie diese erzeugt werden.
Dokumentation	bezieht sich auf (1) die technische Beschreibung des Service (z.B. Prozess- und Schnittstellenbeschreibungen) und (2) Hilfestellungen bei der Anwendung des Service (z.B. Benutzerhandbuch und sonstige Benutzeranweisungen), unabhängig von der Form ihrer Materialisierung (z.B. schriftliche Begleitmaterialien oder Online-Hilfe). Die Dokumentation muss für den vorgesehenen Nutzer leicht verständlich sein und ihn in die Lage versetzen, den Service gemäß diesem Vertrag zu nutzen.
Werktag(e)	sind alle Tage von Montag bis Freitag, mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.
Servicezeiten	bezeichnet den Zeitraum zwischen 09:00 und 17:00 Uhr (in der Zeitzone am Sitz des Auftragnehmers an Werktag(e)).
Incident	meint eine ungeplante Unterbrechung (Ausfall, Fehlfunktion) oder Qualitätsminderung bei der Nutzung des Service oder ein Ereignis, das in der Zukunft die Nutzung des Service beeinflussen könnte.

Informationssicherheit	ist die Gesamtheit der Maßnahmen und Anforderungen zum Schutz der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Authentizität und Integrität von Auftraggeber-Informationen sowie zum Schutz elektronisch gespeicherter Informationen und deren Verarbeitung und Weitergabe auf elektronischem Weg.
Key User	sind namentlich bezeichnete Personen auf Seiten des Auftraggebers. Key User sind die ersten Ansprechpartner der Benutzer des Service im Fall von Incidents und Bedienungsproblemen. Aufgabe der Key User ist es, die Anfragen der Benutzer aufzunehmen und möglichst direkt mit den Benutzern zu klären. Soweit ein Key User eine Anfrage nicht selbst lösen kann, ist er dazu berechtigt, den Auftragnehmer zu kontaktieren.
Technische Ansprechpartner, oder abgekürzt "TAP"	sind namentlich bezeichnete Personen aufseiten des Auftraggebers, die die Berechtigung haben, Tickets beim Auftragnehmer einzustellen bzw. umgekehrt für Rückfragen zur Verfügung stehen.
Release	meint eine neue Version des Service , mit der Fehler einer älteren Version behoben werden oder mit der Anpassungen aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher Vorgaben oder Verbesserungen (z. B. Funktionserweiterungen, Optimierung von Arbeitsprozessen) umgesetzt werden.
Ticketsystem	meint ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen von Incidents und sonstige Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet werden können und deren Fortschritt beobachtet wird. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang einer Meldung bzw. Anfrage.
Ticket	meint eine Meldung bzw. Anfrage in einem Ticketsystem .
Umgehungslösung	bezeichnet eine vorübergehende Lösung für einen Incident , die den Einfluss des Incidents auf die Nutzbarkeit des Service beseitigt oder reduziert. Dies schließt die Bereitstellung einer älteren Version des Service ein, sofern diese Version den betroffenen Incident nicht aufweist und fehlerfrei läuft.
Wartung (des SERVICE)	meint die Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit und Bedienbarkeit des Service durch die Behebung von Incidents .
Verfügbarkeit	beschreibt den Zeitraum, den der Service in dem Kalendermonat zur Verfügung stand (gemäß §6 dieses Vertrages).
Subscription	bezeichnet die vertraglich festgelegte Dauer (i.d.R. 1 Jahr, sofern nicht abweichend geregelt) des zur Verfügung gestellten Service .

Subscription-Periode	bezeichnet den Zeitraum, um den sich die Subscription automatisch verlängert (i.d.R. 1 Jahr, sofern nicht abweichend geregelt).
Subscription-Gebühr	bezeichnet die Gebühren, die für den Service für einen Monat berechnet werden.

§1. Einleitung

Portal Systems verwaltet die in Microsoft Azure Rechenzentren gehostete Infrastruktur (Infrastructure as a Service), was u.a. und nicht ausschließlich die Verwaltung der Konfigurationsdaten, die Hochverfügbarkeit, die Wiederherstellung der Konfigurationsdaten, die Sicherheit und Skalierung der Shareflex Online Services inkludiert (Details siehe Shareflex-Produktbeschreibungen).

Die auf dieser Infrastruktur gehosteten **Shareflex Online Services** werden kontinuierlich überwacht und weiterentwickelt. Die Updates, die die **Shareflex Online Services** betreffen, werden in monatlichen Intervallen automatisch ausgerollt. Die Überwachung beinhaltet auch die proaktive Kommunikation über die Gesundheit der **Shareflex Online Services** an Kunden sowie Partnern.

Darüber hinaus entwickelt die Portal Systems die **Shareflex Online Solutions** kontinuierlich weiter und fügt den Lösungen neue Funktionen und Features hinzu. Das Ankündigen und Liefern von Updates in Form von Major- und Minor-Versionen sowie Patches bzw. Hotfixes und die Überwachung der Kernfunktionalität der **Shareflex Online Solutions** obliegt ebenfalls der Portal Systems.

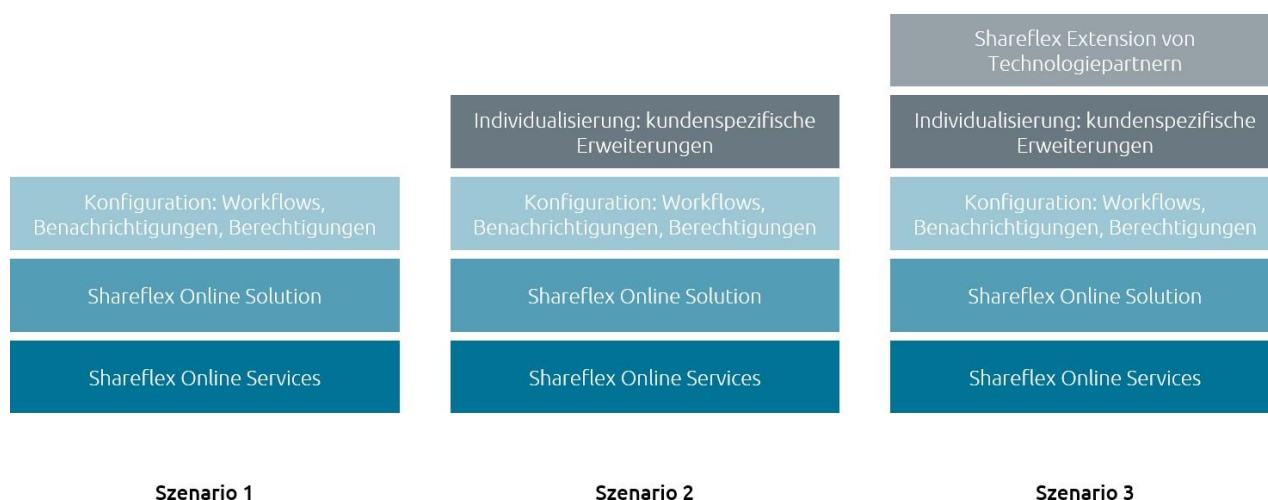
Dem Kunden und ggf. Integrationspartner obliegen die Durchführung von Maßnahmen, die die Sicherheit und Konformität des Microsoft 365 Mandanten, der installierten **Shareflex Online Solution** betreffen. Des Weiteren müssen vom Kunden in Zusammenarbeit mit dem Integrationspartner Anwendungsfälle definiert, Individualisierung umgesetzt und getestet, **Shareflex Online Solutions** Updates ausgerollt und die Anwendung sowie die Individualisierungen überwacht werden.

Um den individuellen Anforderungen zu entsprechen, bestimmt der **Auftraggeber**, selbständig oder mit Unterstützung ihres **Integrationspartners**, die Konfiguration der Geschäftsanwendungslogik in der im Einsatz befindlichen **Shareflex Online Solution**. Der Auftraggeber kann die **Shareflex Online Solutions** mit Produkten von Technologiepartnern erweitern (Shareflex-Extensions), spezifische Individualisierungen vornehmen oder die beiden Möglichkeiten kombinieren. Kunden wählen normalerweise eine der folgenden Konfigurationsszenarien aus:

Szenario 1 – Standard Shareflex Online Solution ohne Individualisierung

Szenario 2 – Shareflex Online Solution mit kundenspezifischer Individualisierung

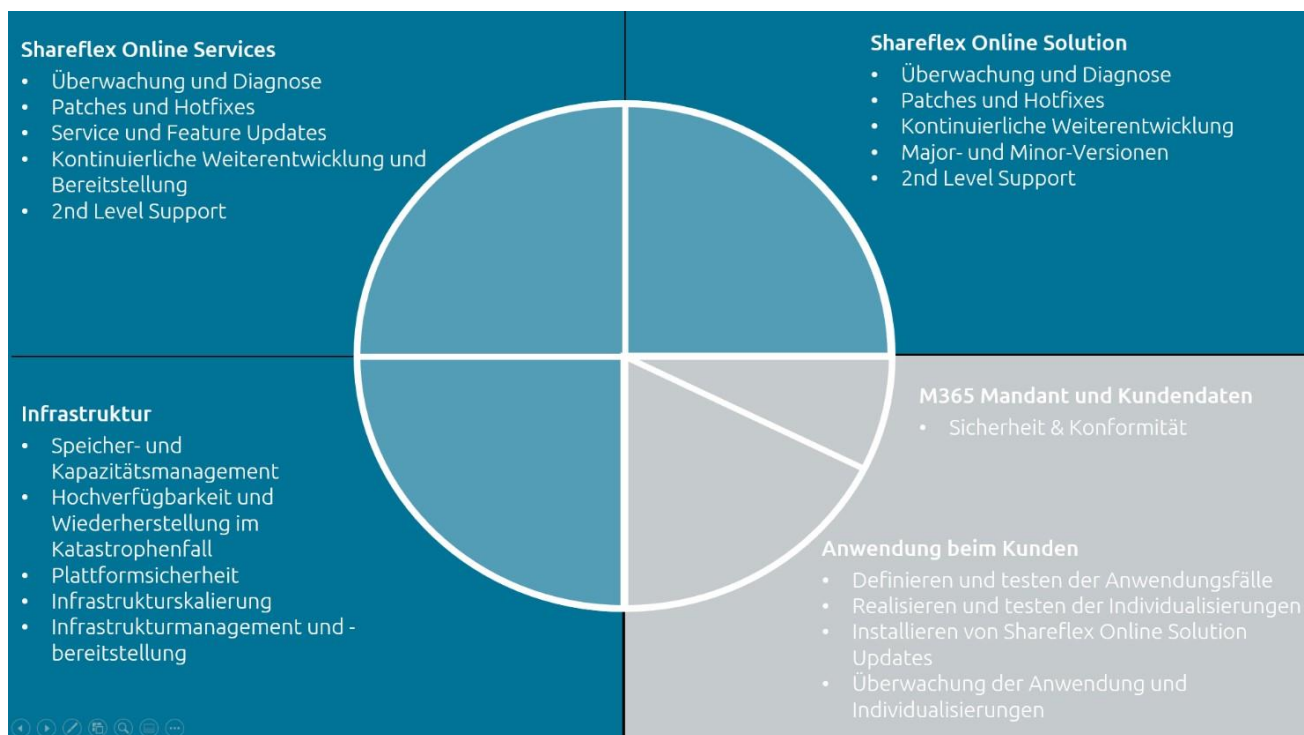
Szenario 3 – Shareflex Online Solution mit einer oder mehreren Erweiterungen (Shareflex-Extensions) von Technologiepartnern und kundenspezifische Individualisierung



Um sicherzustellen, dass Individualisierungen performant und zuverlässig funktionieren, muss der Auftraggeber in Zusammenarbeit mit dem **Integrationspartner**

- die geeignete Variante der Shareflex Online Services auswählen
- Konfigurationen und Individualisierungen hinsichtlich Performance und Zuverlässigkeitstesten
- Individualisierung hinsichtlich Kompatibilität zu Updates in den Shareflex Online Services und Shareflex Online Solutions prüfen

Dadurch ergeben sich die Verantwortlichkeiten gemäß Schaubild:



§2. Vertragsgegenstand

1. Der Auftragnehmer stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Service in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum, zum Internet) für den Kunden bereit.
2. Der Nutzungsumfang des Service ergibt sich aus dem **Serviceschein**.
3. Die Einsatzbedingungen für den SaaS-Service und der Updateprozess sind unter <https://info.portalsystems.de/hubfs/Produkte/Shareflex-Solutions-Dienstbeschreibung.pdf> beschrieben.
4. Der aktuelle Leistungsumfang und die Releaseplanung der jeweils eingesetzten **Shareflex Online Solutions** sind unter dem Kundenportal „Shareflex-Produktbeschreibungen“ abrufbar. Die Erteilung eines Zugriffsrechts auf diese Informationen erfolgt im Rahmen der Implementierung der Solution (Onboarding-Prozess).

§3. Leistungen des Auftragnehmers

1. Für die Laufzeit des Vertrages stellt der Auftragnehmer den **Benutzern** den **Service** zu der vereinbarten **Verfügbarkeit** für die vereinbarte Nutzung über einen Online-Zugang zur Verfügung. Portal Systems ist für die **Shareflex Online Services** sowie für die **Shareflex Online Solutions** verantwortlich und sorgt für:
 - Ordnungsgemäße Zuweisung der Ressourcen und Skalierung
 - Kontinuierliche Überwachung und Diagnose der Serviceverfügbarkeit
 - Analyse und Behebung von Performance- und Verfügbarkeitsproblemen
 - Analyse und Behebung von **Incidents** in den **Shareflex Online Services** und **Shareflex Online Solutions**
 - Zudem erbringt er alle für die Nutzung des **Service** erforderlichen **Pflegeleistungen**, insbesondere die im Folgenden beschriebenen Leistungen.
2. Der Auftragnehmer erbringt seine Pflegeleistungen während der Servicezeiten. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Erbringung der Pflegeleistungen auch außerhalb der Servicezeiten zu verlangen, gegebenenfalls müssen diese separat kostenpflichtig beauftragt werden. Die Kommunikation mit dem Technischen Ansprechpartner erfolgt in englischer oder deutscher Sprache.
3. Das vom Auftragnehmer bereitzustellende Ticketystem zur Eingabe von Anfragen ist während des gesamten Jahres an jedem Tag der Woche für 24 Stunden verfügbar (“24/7/365-Basis”).
4. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich in Textform informieren, sobald vom Auftragnehmer erkennbare Umstände eintreten, die dazu führen könnten, dass sich die Qualität oder die Verfügbarkeit des Service ganz oder teilweise reduziert oder vertraglich vereinbarte Fristen nicht eingehalten werden können.
5. Der Auftragnehmer wird den Service kontinuierlich verbessern. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Service unaufgefordert an neue oder geänderte gesetzliche Bestimmungen anzupassen, die für die vertragsgemäße Nutzung des Service relevant sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig vorab über entsprechende Anpassungen und den damit verbundenen Anpassungsplan informieren.
6. Updates, die eine Mitwirkung seitens des Auftraggebers erfordern, werden mindestens 30 Tage vor dem Roll-Out angekündigt.

7. Das Personal des Auftragnehmers, das die Pflegeleistung erbringt, befindet sich in der EU. Jede Änderung des Standortes bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.
8. Der Auftragnehmer ist zur Dokumentation der Incident-Meldungen und sonstigen Anfragen des Auftraggebers verpflichtet. Diese beinhaltet im Detail:
 - Beschreibung der Meldung (Absender, Titel, Beschreibung des Incidents)
 - Erst-Reaktions- und Behebungszeiten
 - Beschreibung der Lösung
9. Die Dokumentation muss im Ticketsystem geführt werden. Der Auftraggeber erhält jederzeit Zugang zu der Dokumentation.
10. Der Auftragnehmer wird auf Nachfrage dem Auftraggeber in Textform über die Erbringung des Service berichten. Die Berichte enthalten:
 - Anzahl der erhaltenen Anfragen im vergangenen Monat;
 - Tatsächlich benötigte Erst-Reaktions- und Behebungszeiten für die Behebung von Incidents;
 - Inhalt und aktueller Bearbeitungsstand aller offenen Anfragen.

§4. Sonstige Leistungen

1. Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers weitere Leistungen, die mit der vertragsgegenständlichen Software im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen gemäß §3 dieser Bedingungen enthalten sind, gegen eine gesonderte Vergütung erbringen. Die Dienstleistungen können über einen separaten Softwarebetreuungsvertrag bzw. nach Aufwand angeboten werden. Die maßgeblichen Stundensätze sowie die Konditionen für die Abrechnung von Reisen gelten laut aktuellem Angebot oder separater Vereinbarung.
2. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Leistungen im Sinne des Absatz 1 dieses Paragraphen zu erbringen, wenn ihm die Leistungserbringung zumutbar ist, insbesondere, wenn er sie üblicherweise zu ähnlichen Konditionen erbringt.

Vor Produktivsetzung von **Releases**, sind diese hinsichtlich der Anforderungen des Auftraggebers sowie der Nutzbarkeit und Kompatibilität für vorliegende, individuelle Anpassungen und Schnittstellen zu prüfen. Insbesondere wird der Auftragnehmer den Auftraggeber dabei unterstützen. Diese Leistungen sind mittels separater Aufträge oder mittels eines Supportvertrages zu beauftragen.

§5. Nicht mit dem Vertrag abgedeckte Leistungen des Auftragnehmers

Nicht zu den vertraglichen Leistungen zählen u. a.:

- a) **Pflegeleistungen** außerhalb der **Servicezeiten**.
- b) **Pflegeleistungen** hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.
- c) **Beratung**
- d) **Beratung** im Geschäftsprozessumfeld oder im Zusammenhang mit der Bedienung oder Administration der Software.
- e) Dienstleistungen zur Schulung oder Einweisung in der Nutzung der Software.
- f) First-Level-Support-Leistungen
- g) Service Review Meetings
- h) Überprüfung von **Releases** hinsichtlich der Kompatibilität zu Individualentwicklungen oder Schnittstellen des Auftraggebers

Nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers:

- i) Sicherung der **Applikationsdaten** des Auftraggebers

§6. Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Verfügbarkeit des **Service** nicht weniger als 99,5 % beträgt. Es gelten die folgenden Definitionen:

1. „Geplante Ausfallzeit“

Geplante Ausfallzeit bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Der Auftragnehmer wird diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder ankündigen, wobei geplante Ausfallzeiten unter Berücksichtigung betrieblicher Belange des Kunden erfolgen. Das bedeutet, dass sie im Allgemeinen außerhalb der Servicezeiten erfolgen und nicht länger als 4 Stunden/Monat dauern.

2. „Extern bedingte Ausfallzeit“

Die Vereinbarung zum Service-Level gilt nicht für Leistungs- und Verfügbarkeitsprobleme...

- ... aufgrund von Störungen und Ausfällen in den Microsoft-365-Diensten, die auf der Webseite „Dienststatus“ unter <https://admin.microsoft.com/AdminPortal/Home#/servicehealth> aufgeführt sind.
- ... aufgrund von höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen).
- ... aufgrund von Netzwerk- und Geräteausfällen an Ihrem Standort oder zwischen dem Standort des Auftraggebers und den Rechenzentren, in denen die Shareflex Online Cloud-Dienste gehostet werden.
- ... aufgrund unzureichender Bandbreite oder der Nutzung von Hardware, Software und Diensten von Dritten, die nicht von dem Auftragnehmer bereitgestellt wurden.
- ... die während einer Vorschau (Preview), Vorab-, Test- oder Betaversion eines Dienstes oder Features aufgetreten sind.
- ... die durch ein Versäumnis der Benutzer des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund der Nutzung des Dienstes, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar sind (z. B. das Auslösen von massenhaften Ereignissen) oder die nicht den vom Auftragnehmer veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden.

- ... die durch die Verwendung eines Dienstes verursacht wurden, nachdem der Auftragnehmer Anweisungen kommuniziert hat, die Verwendung des Dienstes zu ändern, und die Verwendung nicht wie angewiesen geändert wurde.
- ... die durch andere Personen verursacht wurden, die sich mit Hilfe der Passwörter oder Geräte des Auftraggebers Zugriff auf Netzwerk und Dienste des Auftragnehmers verschafft haben.
- ... die sich aufgrund fehlerhafter Eingaben, Nichteinhalten von Bedienungsanleitungen, falscher Anweisungen oder Argumenten ergeben (z.B. fehlerhafte kundenspezifische Erweiterungen oder Anforderung von Zugriffen auf nicht vorhandene Dateien).
- ... die sich aus Vorgängen ergeben, die zu einem Überschreiten von Kontingenten, Grenzen und Beschränkungen führen.
- ... die sich aus Versuchen seitens des Auftraggebers ergeben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebenen Kontingente überschreiten oder die sich durch die Drosselung durch den Auftragnehmer aufgrund der Annahme eines missbräuchlichen Verhaltens ergeben.

3. „Monatliche Betriebszeit“

Umfasst die Stunden eines Kalendermonats abzüglich der Geplanten Ausfallzeiten und der extern verursachten Ausfallzeiten.

4. „Ausfallzeit“

Die Zeit, in der der **Service** nicht vertragsgemäß genutzt werden kann. Bei der Berechnung der **Ausfallzeit** wird die Nichtverfügbarkeit des **Service** berücksichtigt, wenn eine der folgenden Situationen eingetreten ist:

- geplante Ausfallzeiten > 4 Stunden/Monat
- Incidents der Kategorie 1 oder 2, es gilt die Zeitdauer der Meldung bis zur Behebung oder der Abstufung auf Kategorie 3

5. „Verfügbarkeit“

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Verfügbarkeit des SERVICE nicht weniger als 99,5 % beträgt (**„Effektive Verfügbarkeit“**).

Die **Effektive Verfügbarkeit** in Prozent wird wie folgt berechnet:

$$[\text{Monatliche Betriebszeit in Stunden} - \text{Ausfallzeit}] \times 100$$

$$\text{EFFEKTIVE VERFÜGBARKEIT} = \frac{\text{Monatliche Betriebszeit in Stunden}}{\text{Monatliche Betriebszeit in Stunden}}$$

§7. Ablauf bei Meldungen von Incidents und Support-Anfragen

1. Der **TAP** („Technische Ansprechpartner“) stellt seine Anfragen beim Auftragnehmer über ein Ticketsystem oder per E-Mail. Im Ticketsystem kann bei der Erstellung die Priorität durch den Kunden über ein Feld gesetzt werden, bei E-Mail-Meldungen ist die Priorität im Mailtext anzugeben.
2. Mit der Erstellung des **Tickets** qualifiziert der **TAP** seine Meldung eines Incidents oder Anfrage für **Beratung**.
3. Mit der Meldung eines **Incidents** ordnet der **TAP** den **Incident** unter Beachtung seiner Auswirkungen auf den Geschäftsablauf des Auftraggebers bzw. des betroffenen Unternehmens des **Kunden** in eine der nachfolgend beschriebenen **Incident**-Kategorien ein. Widerspricht der Auftragnehmer der Kategorisierung des **TAP**, werden beide Vertragsparteien versuchen eine Einigung über die Kategorisierung zu finden. Bis zu einer Einigung ist die Kategorisierung des **TAP** bindend. Sofern mehrere **Incidents** derselben Kategorie zur selben Zeit auftreten, ist der **TAP** berechtigt, die Priorität der Behebung zu bestimmen. Hiervon unberührt bleibt die Verpflichtung des Auftragnehmers, die einschlägigen Reaktions- und Behebungszeiten jedes **Incidents** zu beachten.
4. Bei Meldung eines **Incidents** teilt der Auftragnehmer dem **TAP** innerhalb der Reaktionszeit den aktuellen Status der Fehlersuche- und der Behebung des **Incidents** mit und welche Maßnahmen er bislang zur Fehlerbehebung unternommen hat sowie welche weiteren Schritte geplant sind. Zudem gibt er eine unverbindliche Schätzung ab, bis wann die vollständige Behebung des **Incidents** voraussichtlich erfolgt sein wird.
5. Bei Meldung eines **Incidents** liegt die Priorität auf der Beseitigung der Fehlersymptome und der Wiederherstellung des normalen Betriebs.
6. Sobald die Bearbeitung einer Anfrage abgeschlossen ist, weist der Auftragnehmer das **Ticket** bzw. die E-Mail dem **TAP** zu. Der **TAP** prüft das Bearbeitungsergebnis bei **Incidents** der Kategorie 1 und 2 schnellstmöglich innerhalb von 24 Stunden und bei **Incidents** der Kategorie 3 schnellstmöglich innerhalb von 5 Werktagen. Sofern die Prüfung ergibt, dass die Anfrage erledigt ist, schließt der **TAP** das **Ticket**. Andernfalls dokumentiert er im **Ticket** bzw. per E-Mail seine Beanstandungen und weist das **Ticket** bzw. die E-Mail dem Auftragnehmer erneut zu. Bearbeitungsergebnisse, die über mehr als 10 Werktage unbeantwortet bleiben, werden seitens des Auftragnehmers geschlossen.
7. Sofern der Auftragnehmer einen **Incident** der Kategorie 1 oder 2 nicht innerhalb der Behebungszeiten beheben kann, ist er berechtigt, eine **Umgehungslösung** anzubieten. Wenn der Auftragnehmer eine **Umgehungslösung** anbietet, ist die Kategorisierung des **Incidents** auf Basis der verbleibenden Beeinträchtigung zu überprüfen und ggf. anzupassen (z. B. wenn eine Umgehungslösung die Auswirkung eines **Incidents** auf den **Service** von Kategorie 1 auf Kategorie 3 reduziert, gilt die Behebungszeit für einen Kategorie-3-**Incident** ab dem Zeitpunkt, in dem die **Umgehungslösung** bereitgestellt wird); eine bis dahin bereits verletzte Behebungszeit bleibt jedoch verletzt (z.B. wenn die Behebungszeit für den Kategorie-1-**Incident** ohne Lösung oder Bereitstellung einer **Umgehungslösung** abgelaufen ist). Stellt der Auftragnehmer innerhalb der vereinbarten Behebungszeit eine **Umgehungslösung** zur Verfügung, mit der keine Beeinträchtigung des **Service** verbleibt, gilt die Behebungszeit als eingehalten. Wenn der **Incident** durch einen Mangel verursacht wird, bleibt der Auftragnehmer zu dessen Beseitigung innerhalb angemessener Frist verpflichtet.

8. Ist das Fehlverhalten in den Produkten vom Auftragnehmer eindeutig auf einen Fehler durch das allen Produkten und Lösungen vom Auftragnehmer zugrunde liegende Microsoft-Produkt SharePoint zurückzuführen, so kann der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages keine Lösung herbeiführen.

Im Rahmen des Zumutbaren wird der Auftragnehmer gleichwohl alle erforderlichen Handlungen vornehmen, um Störungen des Betriebs des **KUNDEN** so gering wie möglich zu halten.

9. Sofern der Auftragnehmer den **Incident** innerhalb der Behebungszeit weder beseitigen noch eine **UMGEHUNGSLÖSUNG** zur Verfügung stellen kann, oder er den INCIDENT nicht innerhalb angemessener Zeit nach Bereitstellung der **Umgehungslösung** endgültig behebt, ist der Auftraggeber berechtigt, seine Ansprüche gemäß §10 – **Vertragsstrafe** bzw. §15 – GEWÄHRLEISTUNG geltend zu machen.

§8. Incident-Kategorien

Reaktionszeiten

Die Bearbeitung von **Incidents** erfolgt im Rahmen folgender Reaktionszeiten und Kategorien von Funktionsstörungen:

Kategorie 1

Funktionsstörungen, die einen Betrieb unmöglich machen bzw. vollständig verhindern. In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 4 Stunden.

Kategorie 2

Funktionsstörungen, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen (z.B. Grundfunktionen sind nicht funktionsfähig). In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 10 Stunden.

Kategorie 3

Funktionsstörungen, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden.

Kategorie 4

Gewährleistungsansprüche auf die Individualleistungen/Customizing von Projekten, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. Nach der Abnahme und Inbetriebnahme beginnt die 12-monatige Gewährleistung auf die beauftragten Individualleistungen. Reklamationen erfolgen ebenfalls über das Ticketsystem. In diesem Fall erfolgt die Klärung der Ansprüche schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 5 Werktagen.

Als Reaktionszeit ist dabei die Zeit definiert, die zwischen qualifizierter Fehlermeldung gemäß §14 Absatz 3 und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung des Störfalles durch den Auftragnehmer vergeht.

Die obigen Stundenangaben berechnen sich nur innerhalb der **Servicezeiten**.

Störungsmeldungen, die per **Ticketsystem** oder E-Mail eingereicht werden, werden allerdings nur während der **Servicezeiten** bearbeitet und die Reaktionszeiten laufen auch nur innerhalb dieser Zeiten.

§9. Reaktions- und Behebungszeiten

1. Der Auftragnehmer hat folgende Reaktions- und Behebungszeiten einzuhalten:

Kategorie	Reaktionszeit	Behebungszeit
1	max. 4 Stunden	max. 16 Stunden
2	max. 10 Stunden	max. 24 Stunden
3	max. 24 Stunden	Mit dem nächsten regulären RELEASE, spätestens jedoch nach 20 Werktagen
4	max. 5 Werktage	Nach Klärung des Gewährleistungsanspruches und individueller Einschätzung des Aufwands für die Korrektur

2. Reaktions- und Behebungszeiten beziehen sich ausschließlich auf die o.g. **Servicezeiten**. Die Reaktions- und Behebungszeit eines außerhalb der **Servicezeit** gemeldeten Fehlers beginnt mit dem jeweils nächsten Start der **Servicezeit**. Die Laufzeit der Reaktions- und Behebungszeiten wird mit Ablauf der **Servicezeit** unterbrochen und mit Beginn der nächsten **Servicezeit** fortgesetzt.
3. Mit Zuweisung eines TICKETS vom Auftragnehmer an den Auftraggeber pausiert die einschlägige Behebungszeit. Wurde die Anfrage nicht gelöst, wird die Behebungszeit mit erneuter Zuweisung des Tickets mit den jeweiligen Beanstandungen an den Auftragnehmer wieder in Gang gesetzt.
4. Die Berechnung von Behebungszeiten endet mit Umsetzung der vollständigen Abhilfe bezüglich des jeweiligen **Incidents**.
5. Ungeachtet der o.g. Behebungszeiten ist der Auftragnehmer verpflichtet, **Incidents** der Kategorie 1 und 2 so schnell wie möglich zu beheben.

§10. Vertragsstrafe

1. Für den Fall, dass der Auftragnehmer die **Effektive Verfügbarkeit** nicht erreicht, ist der Auftraggeber berechtigt, eine anteilige Vertragsstrafe in Höhe von 5% der monatlichen Vergütung für jedes angefangene (1) Prozent der Unterschreitung bis zu insgesamt maximal 50% der monatlichen Gesamtvergütung zu verlangen. Wird z.B. tatsächlich eine **effektive Verfügbarkeit** in Höhe von 99,0% erreicht, wobei eine **effektive Verfügbarkeit** von 99,5% geschuldet ist, ist der Auftraggeber berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 5% der monatlichen Vergütung zu verlangen.
2. Der Gesamtbetrag, den der Auftragnehmer kumuliert für alle der oben genannten Vertragsstrafen innerhalb einer **Subscription-Periode** maximal zu zahlen hat, beträgt 30% der für eine **Subscription-Periode** zu zahlenden Gesamtvergütung.
3. Die Vertragsstrafen werden dem Auftraggeber jeweils am Ende einer **Subscription-Periode** gutgeschrieben, sofern sie den Betrag von 1% der jährlichen **Subscription-Gebühr**, mindestens jedoch 100€, übersteigen. Ansonsten verfällt der Anspruch wegen Geringfügigkeit.

§11. Gültigkeit des Vertrags

1. Die Anlagen und diese Bedingungen gelten zusammen als SaaS-Vertrag. Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft oder spätestens mit der Zahlung der ersten **Subscription-Gebühr**.
2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber rechtzeitig im Voraus (mindestens 3 Monate vor Ablauf einer **Subscription-Periode**) schriftlich über anstehende Anpassungen der Konditionen und/oder Vertragsbedingungen. Die Änderungen gelten als durch den Auftraggeber als angenommen, falls dieser nicht schriftlich per Einschreiben innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen nach Mitteilung der Änderungen widerspricht. Es gilt das Datum des Poststempels.
3. Bei Widerspruch erfolgt keine automatische Verlängerung der **Subscription** und der SaaS-Vertrag wird beendet.

§12. Vergütung

1. Die Gebühren für die in §3 aufgeführten Leistungen werden im **Serviceschein** aufgeführt.
2. Sofern im **Serviceschein** nicht abweichend aufgeführt, gilt:
 - Die Servicegebühren werden jeweils für 12 Kalendermonate im Voraus in Rechnung gestellt.
 - Der Rechnungsbetrag ist 30 Tage nach Zugang einer den Anforderungen des § 14 UStG entsprechenden Rechnung zur Zahlung fällig.
 - Die Vergütung versteht sich netto zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

§13. Nutzungsumfang

1. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den **Kunden** und nur zu den Bedingungen dieses Vertrages verwendet werden. Der **Kunde** darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels Browser oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im Rechenzentrum, erhält der **Kunde** nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Auftragnehmer.
2. Der **Kunde** darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen. Dem **Kunden** ist es untersagt, den Service zu unterlizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten, out-zu-sourcen oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich um externe Nutzer, die vom Kunden autorisiert sind, auf die Daten und Dokumente des Kunden zuzugreifen. Der **Kunde** hat für die Handlungen und Unterlassungen seiner externen Nutzer sowie für eigenes Verschulden nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen einzustehen. Die Rechte der externen Nutzer, die zur Nutzung des Service berechtigt sind, dürfen nicht übertragen oder von mehr als einer Person ausgeübt werden. Darüber hinaus können Rechte eines externen Nutzers nicht von einer Person auf eine andere übertragen werden, es sei denn, der ursprüngliche Nutzer benötigt keinen Zugriff mehr und/oder hat keine Berechtigung mehr, auf den Service zuzugreifen.

3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistung darf dadurch nicht mehr als unwesentlich beeinträchtigt werden.
4. Der Auftragnehmer hat das Recht den Umfang der tatsächlichen Lizenznutzung jährlich zu überprüfen. Dazu wird der Auftraggeber den Auftragnehmer, sofern erforderlich, bei der Lizenzvermessung unterstützen, indem er z.B. Verfahrensanweisungen befolgt oder bereitgestellte Reporting Programme ausführt und übermittelt.
5. Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfanges durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Auftraggeber soweit möglich dem Auftragnehmer auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben, insbesondere Namen und Anschrift des Nutzers, zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung mitzuteilen.
6. Der Auftragnehmer kann die Zugangsberechtigung des Auftraggebers widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Auftraggeber die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigten Leistungen verstößt. Damit verbunden kann der Auftragnehmer den Zugriff auf die vertragliche Nutzung von Leistungen unterbrechen oder sperren. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Auftragnehmer nur für eine angemessene Frist, max. für 3 Monate, aufrechterhalten.
7. Der Anspruch vom Auftragnehmer auf eine zusätzliche Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
8. Der Auftraggeber hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er schriftlich nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§14.Mitwirkung des Auftragsgebers

1. Der Auftraggeber hat die ihm, bzw. den **Benutzern**, zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzung freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Auftragnehmers.

3. Der Auftraggeber muss seine Fehlermeldungen und/oder Fragen nach Kräften präzisieren (qualifizieren). Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe/Beschreibung der Funktionsstörung, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen einer Funktionsstörung sowie Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anforderung vom Auftragnehmer ist der Kunde zudem verpflichtet, dem Auftragnehmer sämtliche vom Auftragnehmer geforderten Daten, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.
4. Es obliegt dem Auftraggeber, die Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.
5. Konfigurationen und Individualisierungen hinsichtlich Performance und Zuverlässigkeit testen.
6. Es obliegt dem Auftraggeber, alle **Releases** vor ihrer Implementierung hinsichtlich der Anforderungen des Auftraggebers an die Nutzbarkeit und Kompatibilität hinsichtlich individueller Anpassungen und Schnittstellen funktional zu prüfen.

§15. Gewährleistung

1. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zur Erfüllung der Vertragszwecke aufheben oder nicht nur unerheblich mindern.
2. Gelingt es dem Auftragnehmer innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihm gemäß Absatz 1 dieses Paragraphen obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der Auftraggeber nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Servicegebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Die sonstigen gesetzlichen Rechte beider Parteien bleiben unberührt.
3. Verursacht der Auftragnehmer schuldhaft einen Mangel der Software, ist er nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zum Schadensersatz verpflichtet. Ansonsten richten sich die Rechte des Auftragnehmers nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§16. Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag läuft zunächst bis zum Ablauf der ersten **Serviceperiode** laut **Serviceschein**. Danach verlängert er sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragszeitraumes von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
2. Wird während der Laufzeit des Vertrages der Leistungsumfang (z.B. Anzahl der Benutzer, Freischaltung optionaler Module) erweitert, führt dies zu einer Anpassung des **Servicescheins**. Die Anpassung erfolgt jeweils zum ersten Tag des Folgemonats nach Freischaltung.

§17. Geheimhaltung

Der Auftragnehmer wird sämtliche Informationen, die der Kunde ihm im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gibt, streng vertraulich behandeln, und zwar auch über die Dauer des Vertrages bzw. dessen Erfüllung hinaus, vor unberechtigtem Zugriff Dritter schützen und diese Informationen nicht für anderweitige Projekte für Dritte ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers benutzen.

§18. Datenschutz

1. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten sind auf das Datengeheimnis zu verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
2. Der Auftragnehmer erhebt, verarbeitet und nutzt Daten nur im Auftrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist gemäß Art. 28 DSGVO für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich. Die Parteien schließen einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung geht die Auftragsdatenverarbeitung vor.
3. Der Auftragnehmer wird personenbezogene Daten ausschließlich innerhalb der EU/EWR und in Übereinstimmung mit der DSGVO verarbeiten.

§19. Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand ist Sitz der beklagten Partei, Bundesrepublik Deutschland.
2. Nebenabreden bestehen nicht bzw. sind nur als gegengezeichnete Anlage zu dem **Serviceschein** wirksam. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel.
3. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages oder der in Bezug genommenen Anlagen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht betroffen. Die Parteien verpflichten sich, an der Vereinbarung einer Regelung mitzuwirken, die den wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung möglichst weitgehend zur Geltung bringt und diese ersetzt.
4. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und des internationalen UN-Kaufrechts. Etwaige AGB der Vertragsparteien sind nicht Vertragsbestandteil.

Anlage: Beispiel Serviceschein

Kundenname
Kundenanschrift

Serviceschein der Portal Systems AG

Vertragsnummer: 1070

Zu den allgemeinen Bedingungen für die Nutzung von Shareflex über das Internet (Software as a Service) der Portal Systems AG in der aktuellen Fassung wird ein Subscriptionvertrag für die hier aufgeführten Softwarekomponenten geschlossen:

#	Softwarekomponenten	Menge	Beginn	Gebühr pro Monat (€)
1	Shareflex Contract Online – 50	1	01.07.2021	xxx,xx
2	Shareflex DocGen Online - Documents (1.000 Dok p.M.)	1	01.07.2021	xxx,xx
Summe der monatlichen Servicegebühren (€)				xxx,xx

Servicezeitraum: 01.07.2021 - 30.06.2022
Vertragsbeginn: 01.07.2021
Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate

Störungsmeldungen sind zu richten an:

Portal Systems Hotline Support (Mo.-Fr. 9-17 Uhr MEZ, außer an bundesweit einheitlichen Feiertagen) primär per E-Mail an support@portalsystems.de oder telefonisch unter (+49) 40 / 2260 40-15.

Die allgemeinen Bedingungen für die Nutzung von Shareflex über das Internet (Software as a Service) der Portal Systems AG zusammen mit diesem Schein bilden den Mietvertrag. Mit Annahme des Vertrags erklärt der Kunde, den ergänzenden Vertragsinhalt zur Kenntnis genommen zu haben und mit dem Inhalt einverstanden zu sein. Dieser Serviceschein ersetzt alle vorangegangenen Servicescheine zu diesen Lizenzen.

Dieser Vertrag verlängert sich automatisch um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monat(e) zum Vertragsende gekündigt wird.

Portal Systems AG

Fischertwiete 1, 20095 Hamburg