

Hostingvertrag für docurex-Systeme

Gegenstand dieses Hostingvertrags ist die Bereitstellung des webbasierten Dateiverwaltungssystems docurex® als Internetanwendung durch die Firma Biteno GmbH.

Laufzeit und Kündigung

Der Beginn des Vertragsverhältnisses sowie die Vertragslaufzeit ergeben sich aus den Angaben des jeweilig angenommenen Angebots. Das Vertragsverhältnis verlängert sich jeweils automatisch um einen weiteren Monat, wenn es nicht von einer der Vertragsparteien schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf eines solchen Monatszeitraums gekündigt wird.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung der Hostingleistungen erfolgt zum Ende eines Monats für den jeweils aktuellen Monat. Das Zahlungsziel ist im jeweiligen Angebot angegeben.

Support / Hotline

Biteno stellt dem Kunden eine Support Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen für die Vertragslaufzeit zur Verfügung. Die Support-Hotline ist Montag bis Freitag von 8:00 Uhr – 18:00 Uhr (GMT+1) besetzt, ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland. Außerhalb dieser Zeit und an allen Feiertagen, wird die Störungsmeldung 24 Stunden 7Tage die Woche von einer externen Hotline aufgenommen und an den Betreuer weitergeleitet.

Die Support-Hotline ist unter folgenden Eingangskanälen erreichbar:

Telefon +49 711 4889 020
Telefax +49 711 4889 029
E-Mail support@biteno.com

Fehlerbehebung

Störungsdiagnose durch Biteno GmbH

Biteno wird während der Kernzeit innerhalb von 2 Stunden nach Diagnose einer Störung den Kunden benachrichtigen. Die Benachrichtigung wird per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen und enthält folgende Angaben:

- Liste der betroffenen Verbindungen oder Server
- mögliche Fehlerursache
- falls möglich: eine voraussichtliche Ausfalldauer

Ist eine Überschreitung der in der Fehlermeldung angegebenen voraussichtlichen Ausfalldauer erkennbar, so erfolgt eine umgehende Zwischenmeldung an den Kunden. Ansonsten erfolgen Zwischenmeldungen generell im 2- Stunden- Takt innerhalb der Kernzeit. Unmittelbar nach der Fehlerbehebung erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung an den Kunden. **Störungs- und Entörungsmeldungen erfolgen an einen schriftlich von beiden Vertragsparteien zu benennenden Personenkreis.**

Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Störungen meldet der Kunde an der telefonischen Hotline, per E-Mail oder per Fax unter Nennung der zur Entstörung erforderlichen Daten. Ein Mitarbeiter von Biteno eröffnet einen Support-Call und vergibt eine Referenznummer (Support- Call- ID) für die gemeldete Störung. Die Support- Call-ID der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei Rückfragen stets anzugeben.

Störungsbeseitigung

Nach einer Störungsdiagnose oder Störungsmeldung beginnt Biteno mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden in der Kernzeit. Zweistündige Zwischenmeldungen an den Kunden finden während der definierten Kernzeiten statt.

Generelle Verfügbarkeit

Das System steht in der Regel täglich von 0:00 bis 23:59 Uhr für Zugriffe zur Verfügung. Außerhalb der Kernzeit kann die Systemverfügbarkeit bedingt durch Wartungsarbeiten jedoch eingeschränkt sein.

Kernzeit und Systemverfügbarkeit

Die garantierte Verfügbarkeit der vereinbarten Services und Dienste erstreckt sich ausschließlich auf die Kernzeit. Als Kernzeit gilt die Zeit von 6:00 Uhr – 20:00 Uhr an Werktagen (Montag – Freitag), ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland. In der Kernzeit sichert Biteno im Jahresmittel eine Systemverfügbarkeit von 99,5 % zu. Hiervon ausgenommen sind ausdrücklich diejenigen Zeiträume, die Biteno als sogenanntes Wartungsfenster kennzeichnet sowie andere angekündigte, zur Optimierung und Leistungssteigerung des Service erforderliche Wartungsarbeiten. Sonderwartungen auf Kundenwunsch in der Kernzeit, Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch

Gründe, die nicht von Biteno zu vertreten sind, sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt werden nicht auf die Systemverfügbarkeit angerechnet.

Wartungsarbeiten und Wartezeiten

Das Wartungsfenster liegt nächtlich zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr. Bei Wartungsarbeiten außerhalb dieses Zeitfensters werden dem Kunden Zeitpunkt, Dauer und Umfang der Arbeiten 10 Arbeitstage im Voraus mitgeteilt.

Serviceumfang zu Updates, Patches und Hotfixes der Anwendung und Plattform

Das Einspielen von Updates, Patches und Hotfixes, welche vom Hersteller des jeweiligen Serverbetriebssystems bereitgestellt wurden, erfolgt zeitnah nach der Veröffentlichung durch den Hersteller und einem internen Test durch Biteno. Geplante Änderungen werden 2 Werktage (Montag bis Freitag) vor der Umsetzung am jeweiligen Produktivsystem an den Kunden kommuniziert. Das Einspielen von Virens Scanner- Updates, welche vom Hersteller des Virens scanners bereitgestellt werden, erfolgt ebenfalls weitestgehend automatisch nach der Veröffentlichung neuer Updates durch den Hersteller und einem internen Test durch Biteno.

Ausfallzeit

Die Ausfallzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden bei Biteno und endet mit der Beseitigung der Störung. Von der Ausfallzeit nicht umfasst sind reguläre, mindestens 3 Kalendertage zuvor angekündigte Wartungen sowie regelmäßige, vertraglich geregelte Wartungen. Regelmäßige Wartungen sind durch das Wartungsfenster definiert. Die maximale Ausfallzeit in der Kernzeit innerhalb eines Monats beträgt 12 Stunden vom Beginn der Störungsbeseitigung bis zu deren Ende. Die maximale Ausfallzeit pro Ausfall beträgt in der Regel nicht mehr als 12 Stunden vom Beginn der Störungsbeseitigung bis zu dessen Ende. Nur Zeiträume innerhalb der Kernzeit werden als Ausfallzeiten gerechnet. Alle anderen Zeiträume gelten ausdrücklich nicht als Ausfallzeiten. Störungen, die vom Kunden bzw. Dritten zu vertreten sind, werden nicht auf die Ausfallzeit angerechnet. Biteno wird den Kunden nach der Beseitigung der Störung informieren.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang oder der Feststellung einer Störung und dem Beginn der Fehlerbeseitigung liegt. Dabei werden nur Zeiten innerhalb der Kernzeit als Reaktionszeit gerechnet. Die eingeräumten Reaktionszeiten verlagern sich am Ende der Kernzeit anteilmäßig auf den nächsten Werktag. Zeiten außerhalb der Kernzeit gelten ausdrücklich nicht als Reaktionszeit. In der Kernzeit beginnt die Störungsbeseitigung innerhalb von 4 Stunden.

Sicherheit

Räumlichkeiten und Zugang

Alle Leistungen werden innerhalb der Rechenzentren von Biteno am Standort Stuttgart erbracht. Für die Bereitstellung des docurex Systems befindet sich hier eine entsprechend dimensionierte Netzwerkinfrastruktur inklusive der erforderlichen Servertechnik, Datenspeicher, Backup- und Überwachungssysteme. Nur authentifizierte und berechtigte Administratoren erhalten Zugang zu den geschützten Serverräumen.

Einsatz von Firewalls

Biteno betreibt Firewallsysteme zum Schutz der eingesetzten Serversysteme und der Anwendungen sowie zur Unterbindung unberechtigter Zugriffe auf das Netzwerk. Nur authentifizierte und berechtigte Benutzer erhalten Zugriff auf die Serversysteme. Um den bestmöglichen Schutz der Daten gewährleisten zu können, wird das Firewallsystem ständig aktualisiert und bei Bekanntwerden neuer Sicherheitsrisiken entsprechend angepasst.

Einsatz von Virenschutz

Sämtliche Serversysteme sind mit einem geeigneten und aktuellen Virenschutz konfiguriert. Die Aktualisierung der AntiVirenSoftware erfolgt in der Regel 24 Stunden nach Bereitstellung neuer Virensignaturen durch den Softwareanbieter der AntiVirenSoftware.

Stromversorgung

Die Verfügbarkeit der Wechselstromversorgung innerhalb des Serverraums wird zu mindestens 99,5% im Jahresmittel garantiert. Der bereitgestellte Wechselstrom wird ausschließlich über USV-Anlagen in das interne Netz des Serverraums eingespeist. Stromschwankungen, die beim direkten Bezug aus dem öffentlichen Versorgernetz auftreten können, werden hierdurch vermieden. Die USV- Anlage ist zweifach redundant aufgebaut.

Redundanz

Betriebskritische Hardware wird redundant vorgehalten, um im Falle eines Hardwaredefekts innerhalb kürzester Zeit eine Reserveplattform in Betrieb nehmen zu können. Die

WAN- Anbindung ist ebenfalls mehrfach redundant und ausfallsicher ausgelegt.

Datensicherung

Die Datensicherung der Anwendungsserver wird zentral während der unter "Wartungsarbeiten" vereinbarten Wartezeit nächtlich durchgeführt. Der Umfang der Datensicherung erstreckt sich auf den Datenbestand der Produktivumgebung. Die Datensicherung wird physikalisch getrennt von den Rechnersystemen sicher aufbewahrt. Im Falle eines Datenverlustes kann die Sicherung des jeweils letzten Datensicherungsstands eingespielt werden. Datensicherungsstände werden 30 Tage vorgehalten.

Verschwiegenheitsverpflichtung

Sämtliche Informationen und Daten im Rahmen der Abwicklung dieses Hostingvertrages (insbesondere Informationen und Daten der Nutzung aber auch Informationen der Kundenbeziehung an sich) unterliegen der Verschwiegenheit. Biteno verpflichtet sich ausdrücklich, sämtliche Informationen nur zu dem vertraglich vereinbarten Zweck zu verwenden und keinerlei Informationen an Dritte weiterzugeben bzw. diese Dritten zugänglich zu machen. Biteno verpflichtet sich weiter zur Verschwiegenheit über sämtliche Informationen, über die Biteno im Rahmen der Vertragserfüllung Kenntnisse erlangt. Diese Verschwiegenheitsverpflichtung gilt zeitlich unbeschränkt, d.h. auch nach Vertragsbeendigung. Entsprechende organisatorische und technische (Daten)-Sicherheitsmaßnahmen zur Gewährleistung/Einhaltung dieser Verpflichtungserklärung wurden von Biteno eingerichtet.

Datenübergabe nach Vertragsende

Mit Ablauf der Vertragslaufzeit übergibt Biteno die Nutzdaten an den Kunden in einem zum Zeitpunkt der Datenübergabe marktüblichen und der Datenmenge und –art angemessenen Medium. Der Export von Nutzdaten ist aufgrund der hohen Komplexität der Datenbankstruktur nicht Bestandteil in diesem Vertrag beschriebenen Serviceleistung und wird separat nach Aufwand berechnet. Im Rahmen der Datenübergabe werden sämtliche Daten des Kunden sowohl im produktiven System als auch in der Datensicherung gelöscht. Eine Wiederherstellung ist in diesem Falle nicht mehr möglich.

Vertragsstrafen

Biteno haftet dem Kunden aus diesem Vertrag vollumfänglich gemäß den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen des Schadenersatzrechtes für alle von Biteno verursachten bzw. zu vertretenden Schäden (insbesondere für Schäden aus der Verletzung der Verschwiegenheitsverpflichtung - Datensicherheit) bis zu einer maximalen Höhe von 12 regelmäßigen Hostingpauschalen.

Davon zu unterscheiden ist die Haftung für technische Mängel für welche folgende Regelung gilt: Gelingt Biteno nicht die vereinbarungsgemäße Beseitigung von Mängeln, die nicht von dem Kunden zu vertreten sind, kann der Kunde pro Ausfalltag die monatliche Pauschale um 1/30 kürzen. Nach Ablauf einer vereinbarten Frist, spätestens jedoch nach dreißig Tagen, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen und den ihm entstandenen Schaden, höchstens jedoch bis zu einer Gesamtsumme von drei regelmäßigen Monatspauschalen, als Schadenersatz verlangen.

Generelle Bestimmungen

Änderungen und Ergänzungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Hostingvertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen. Kündigungen bedürfen der Schriftform. Auf das Vertragsverhältnis anwendbar sind die Bestimmungen dieses Hostingvertrags und ergänzend das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist Stuttgart.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

Stuttgart, Januar 2020