

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Besonderer Teil: Hosting auf Kundensystemen / ASP-Hosting

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln grundsätzliche Fragen der Abwicklung von Dienstleistungen der koennen & handeln gmbh (im Folgenden koennen & handeln genannt) für ihre Kunden. koennen & handeln erbringt im rechtlichen Sinne sehr unterschiedliche Dienstleistungen.

koennen & handeln hat daher ihre Geschäftsbedingungen in einen **Allgemeinen Teil** und **Besondere Teile** aufgeteilt, die jeweils nur bei bestimmten Leistungen gültig sind.

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsschluss

koennen & handeln erbringt unter dem vorliegenden Besonderen Teil „**Hosting**“ Leistungen, die im Rahmen der Leistungsvereinbarung im Einzelnen zu beschreiben sind.

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung einer Leistungsvereinbarung (LV) durch die Parteien zustande.

§ 2 Leistungsumfang Hosting auf Kundensystemen / ASP-Hosting

2.1 Hosting auf Serversystemen des Kunden

koennen & handeln erbringt im Rahmen des Hostings auf Kundensystemen Leistungen auf einem Server des Kunden, der sich entweder in seinen Räumlichkeiten oder in einem von dem Kunden beauftragten Rechenzentrum befindet.

2.1.1 Zu diesem Zweck stellt der Kunde koennen & handeln die erforderliche Hardware und Systemumgebung (insbesondere Betriebssystem, Datenbank, PHP-System) nach Vorgaben von koennen & handeln gemäß der Anlage „Kundenanforderungen Hosting auf Kundensystemen“ der LV bereit.

2.1.2 Hosting umfasst unter Beachtung des nachfolgenden § 3 und § 4 die Beseitigung von auftretenden und koennen & handeln gemeldeten Fehlern, die die Funktionsfähigkeit der Software mehr als unerheblich beeinträchtigen, ausschließlich im Hinblick auf die Software als solche, es sei denn, in der LV ist ausdrücklich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart.

2.1.3 Updates der Software werden von koennen & handeln – soweit sie von Seiten des Kunden oder des Herstellers der Software zur Verfügung gestellt werden – nach Absprache mit dem Kunden eingespielt, sofern der Kunde ausschließlich die Standard-Software nutzt und koennen & handeln einen Fernzugang zur Verfügung gestellt bekommen hat. Nutzt der Kunde gemäß einer entsprechenden Vereinbarung in der LV weitere Software, die dem Hosting unterfällt und die unmittelbar Schnittstellen zu der von koennen & handeln betreuten Software aufweist, wie zum Beispiel Zusatzmodule oder individuell im Rahmen einer Einzelleistung erstellte Individualsoftware von koennen & handeln, kann sich ein zusätzlicher Aufwand ergeben, die Installation des Updates unmöglich werden oder zusätzlichen Entwicklungsaufwand erforderlich machen. Der Aufwand zur Prüfung wird nach den in der LV festgelegten Stundensätze dem Kunden berechnet.

2.1.4 koennen & handeln schuldet weder die Beseitigung von Fehlern auf dem vom Kunden bereitgestellten Server (Hardware) noch schuldet koennen & handeln die Fehlerbeseitigung in Bezug auf das auf dem Server installierte Betriebssystem, etwaige Standardsoftware oder andere Komponenten der Systemumgebung.

2.1.5 Eine Verpflichtung zur Beseitigung von Fehlern besteht ebenfalls nicht, wenn der frei zugängliche Quellcode der Software oder einer anderen der Hosting-Verpflichtung nach der LV unterfallenden Software oder die Soft- oder

Hardwareumgebung, auf der die Software installiert ist (z. B. Betriebssystem, Datenbank, PHP, Webserversoftware) seitens des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten ohne vorherige Zustimmung von koennen & handeln verändert wurde.

2.1.6 Sofern sich nach durchgeführter Analyse seitens koennen & handeln herausstellt, dass es sich um einen dem Kunden nach Ziffer 2.1.3 zurechenbaren Fehler handelt, ist koennen & handeln berechtigt, dem Kunden die zur Analyse aufgewendete Arbeitszeit mit dem in der LV ausgewiesenen Stundensatz für Hosting-Sonderleistungen gesondert zu berechnen. Eine Pflicht zur Behebung des Fehlers ergibt sich hieraus nicht.

2.1.7 koennen & handeln schuldet nicht die Kompatibilität des seitens des Kunden vorgehaltenen Servers, der Betriebs- und Standardsoftware oder der Systemumgebung mit der seitens koennen & handeln installierten Moodle-Software oder sonstiger dem Hosting unterfallender Software. Für den Fall, dass das von dem Kunden bereitgestellte Server-System zu der von koennen & handeln zu installierenden Software nicht kompatibel ist, wird koennen & handeln den Kunden unverzüglich hierauf hinweisen und im Rahmen des ihr Möglichen und Zumutbaren den Kunden über die Möglichkeiten einer Herstellung der Kompatibilität unterrichten. koennen & handeln ist berechtigt, den hierdurch sowie durch eine doppelte Installation entstehenden Mehraufwand nach dem für Hosting-Sonderleistungen in der LV vereinbarten Stundensatz gegenüber dem Kunden abzurechnen.

2.2 ASP-Hosting - auf einem Serversystem von koennen & handeln

koennen & handeln erbringt im Rahmen des ASP-Hostings Leistungen auf einem Serversystem der koennen & handeln in einem von koennen & handeln beauftragten Rechenzentrum. Open Source-Software von koennen & handeln, die der Kunde nutzt, wird als Software auf dem Serversystem lauffähig von einem von koennen & handeln beauftragten Nachunternehmer installiert, überwacht und gepflegt:

2.2.1 Die Software von koennen & handeln, die der Kunde nutzt, wird auf einem zur Verfügung gestellten und betriebsfertigen Serversystem installiert. Diese Software wird im Hinblick auf das Auftreten von Fehlern, die den Betrieb der Software oder des Servers mehr als unerheblich beeinträchtigen, betriebsfertig überwacht, Fehler werden unter Beachtung des nachfolgenden § 3 und § 4 beseitigt.

2.2.2 Es wird täglich ein Backup sämtlicher Datenbestände erstellt. Eine historische Sicherung der Daten findet insoweit statt, als dass zwei zurückliegende Speicherungen vorgehalten werden und die jeweils älteste Datei durch die aktuellste überschrieben wird. Die Speicherung der Daten erfolgt auf einem Server in einem gesonderten koennen & handeln zuzuordnenden Verzeichnis. koennen & handeln führt keine Funktionsprüfung des Backups oder eine Prüfung der Backupdatei auf tatsächliche Wiederherstellbarkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit durch. Wünscht der Kunde dies, so bedarf dies der gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien in der Leistungsvereinbarung. In diesem Fall erfolgt eine Prüfung mittels Wiederherstellung der gesicherten Backup-Dateien in zwischen den Parteien festzulegenden Zeitabständen. Es obliegt dem Kunden, nach der Wiederherstellung der Dateien selbst zu prüfen, ob die wiederhergestellte Fassung der aktuellen Fassung entspricht.

2.2.3 Sofern eine Handlung des Kunden zu einer Einschränkung oder Aufhebung der Funktionsfähigkeit des Server-Systems bzw. der Kompatibilität von Server-System und Moodle-Software oder weiterer dem Hosting unterfallender Software geführt hat, schuldet koennen & handeln den Versuch der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bzw. Kompatibilität aus einem erfolgten Backup gegen die in der LV festgelegte Vergütung für Hosting-Sonderleistungen. Eine Gewährleistung für die erfolgreiche Durchführung eines Backups kann koennen & handeln nicht geben.

2.3 Sicherheits- und Versionsupdates

Es wird beim Hosting auf Kundensystemen und beim ASP-Hosting zwischen Sicherheitsupdates und Versionsupdates unterschieden. Sicherheitsupdates enthalten in der Regel nur Programmoptimierungen, zumeist jedoch keine größeren Funktionsänderungen. Sicherheitsupdates werden für eine Programmversion für einen begrenzten Zeitraum bereitgestellt. koennen & handeln übernimmt die Durchführung von Sicherheitsupdates der gehosteten Software ohne Vorankündigung. Versionsupdates werden im Rahmen der Hosting-Leistungen nach Ermessen von koennen & handeln bzw. des beauftragten Nachunternehmers durchgeführt. Eine Vorankündigung ist nicht erforderlich. Sobald für die Version keine Sicherheitsupdates mehr bereitgestellt werden, erfolgt unabdingbar ein Wechsel auf die zu diesem Zeitpunkt aktuellste Version. Bei gehosteter Software, an der kundenspezifische Änderungen vorgenommen wurden, erfolgen Sicherheits- und Versionsupdates im Ermessen von koennen & handeln bzw. des beauftragten Nachunternehmers. Dadurch entstehender zusätzlicher Aufwand oder Entwicklungsaufwand zur Anpassung bei jeglicher Form von Update wird nach den in der LV festgelegten Stundensätzen dem Kunden berechnet.

Sofern im Rahmen von Sicherheits- und Versionsupdates Änderungen an der Software entstehen, die zu Änderungen hinsichtlich des Funktionsumfangs, der Bedienung oder der Anforderungen an den Zugriff auf die Software durch Nutzer führen, handelt es sich dadurch nicht um einen Mangel. koennen & handeln haftet nicht für Aufwände auf Seiten des Kunden zur Information der Nutzer oder erforderliche Änderungen an den Endgeräten der Nutzer (z.B. Browserversionen oder Einstellungen) oder in den Infrastrukturen der Nutzer (z.B. Firewall, Proxy, Ports).

Sofern ein von koennen & handeln bzw. des beauftragten Nachunternehmers für notwendig erachtetes Sicherheits- oder Versionsupdate verweigert wird und/oder der Kunde der Durchführung widerspricht, ist koennen & handeln zur sofortigen Auflösung des Vertrages berechtigt. In dem Falle schuldet der Kunde koennen & handeln pauschal 50 % der bis zum nächsten ordentlichen Kündigungszeitpunkt vereinbarten Entgelte, sofern er nicht nachweist, dass koennen & handeln ein geringerer Schaden entstanden ist. Der hieraus resultierende Entgeltbetrag ist fällig und zahlbar mit Beendigung des Vertragsverhältnisses.

§ 3 Reaktionszeiten

Im Falle des Vorliegens eines Fehlers, der die Funktionsfähigkeit der Software mehr als unerheblich beeinträchtigt, gewährleistet koennen & handeln einen Beginn der Fehleranalyse bzw. Fehlerbeseitigung binnen 4 Stunden nach Eingang einer Fehlermeldung in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Erweiterungen dieser Reaktionszeiten bedürfen der gesonderten Vereinbarung der Parteien in der LV. Fehlermeldungen durch den Kunden können per E-Mail an koennen & handeln berichtet werden. Der Kunde erhält hierzu von koennen & handeln eine spezielle E-Mail Adresse unmittelbar nach Bereitstellung der lauffähigen Installation der Software.

§ 4 Verfügbarkeiten

4.1 Bei allen angebotenen Leistungen im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von koennen & handeln oder hinsichtlich der von koennen & handeln vorgehaltenen Infrastruktur gilt, dass eine Erreichbarkeit der seitens koennen & handeln vorgehaltenen technischen Infrastruktur bis zum Übergabepunkt an externe Netzbetreiber bei einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 95% im Jahresmittel geschuldet ist. Für die Nutzung des Dienstes und den Zugriff auf die Moodle-Software ist jedoch auch die Funktionalität fremder Netze und Technik erforderlich, auf die koennen & handeln keinen Einfluss hat. Beeinträchtigungen durch Wartungs- und Updatearbeiten an Servern oder Infrastruktur koennen & handelns bzw. des beauftragten Nachunternehmers stellen keine Nichtverfügbarkeitszeiten dar. koennen & handeln wird den Kunden hierüber soweit wie möglich und zumutbar im Vorhinein informieren.

4.2 Wird in einem Jahr die durchschnittlich geschuldete Verfügbarkeit nicht erreicht, mindert sich das von dem Kunden zu entrichtende Entgelt anteilig um

den Betrag, der dem Verhältnis zwischen 100%iger Verfügbarkeit und dem die geschuldete 95%ige Verfügbarkeit unterschreitenden Prozentwert entspricht.

§ 5 Pflichten des Kunden

5.1 Im Falle des Hostings auf Systemen des Kunden (Ziffer 2.1) verpflichtet sich der Kunde zur Bereitstellung der Systemumgebung nach Ziffer 2.1.1.

5.2 Das von dem Kunden bereitgehaltene Server-System (Ziffer 2.1) darf ausschließlich für die Nutzung des Moodle-Systems genutzt und hinsichtlich der Vorgaben von koennen & handeln nicht abgeändert werden. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, keinerlei Software auf den Server aufzuspielen, die geeignet ist, die Funktionsfähigkeit der Moodle-Software oder der für deren Betrieb erforderlichen weiteren Softwarekomponenten zu beeinträchtigen. Der Kunde hat auf seinem Server je nach aktuellen Anforderungen ausreichende Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit die Moodle-Software fehlerfrei und leistungsfähig betrieben werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Durchführung vertraglich vereinbarter Updates erforderlichen Aktualisierungen auf dem Server (u.a. Betriebssystem, Datenbank, Webserver, Scriptsprachen) vorzunehmen. koennen & handeln wird ihn auf entsprechende Anforderungsänderungen aufmerksam machen. Mehraufwände bei koennen & handeln werden nach Aufwand berechnet.

5.3 Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von koennen & handeln bzw. des beauftragten Nachunternehmers, etwaige von koennen & handeln oder deren Nachunternehmern bzw. Beauftragten vorgegebenen Zutrittsregelungen betreffend der Server-räumlichkeiten zu beachten und sämtliche Personen, denen der Zutritt auf Seiten des Kunden ermöglicht werden soll, auf die entsprechenden Regelungen zu verpflichten.

§ 6 Sperrungsrechte

Verstößt der Kunde trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung gegen seine Pflichten nach den Allgemeinen und den Besonderen Teilen der Geschäftsbedingungen, steht koennen & handeln im Falle des ASP-Hosting auf einem Serversystem von koennen & handeln bzw. des beauftragten Nachunternehmers (oben Ziffer 2.2) das Recht zu, die Nutzung des Moodle-Systems durch den Kunden bis zur Beendigung des Pflichtverstoßes zu sperren.

§ 7 Vertragsdauer/Kündigung

7.1 Der Vertrag über Hosting-Leistungen wird – sofern nicht im Einzelfall mittels LV etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart ist – entsprechend der Laufzeit und den Kündigungsfristen der Nutzung der koennen & handeln_onlinePlattform vereinbart.

7.2 Bei erfolgter Registrierung einer Domain im Auftrag des Kunden beginnt die Vertragslaufzeit, auch wenn das Softwaresystem erst zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung gestellt wird.

§ 8 Entgelte

Die im Rahmen des Hostings entstehenden Entgelte ergeben sich aus der zwischen den Parteien geschlossenen LV.

§ 9 Auftragsdatenverarbeitung

Im Rahmen des ASP-Hostings auf einem Serversystem in einem von koennen & handeln beauftragten Rechenzentrum erhebt, verarbeitet oder nutzt koennen & handeln im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten. In Hinsicht auf diese Auftragsdatenverarbeitung vereinbaren die Parteien die als Anlage „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art 28 DSGVO“ diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigefügte Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung.

Stand: September 2021