

Hailo Nutzungsbedingungen

Diese Hailo Nutzungsbedingungen ("Nutzungsbedingungen") gelten gemeinsam mit dem jeweiligen Angebot und finden Anwendung auf das Vertragsverhältnis zwischen der Hailo GmbH, Gasstraße 6a, 22761 Hamburg, Deutschland ("Hailo") und dem Kunden in Bezug auf ihr Cloud-Software-Portfolio (nachfolgend zusammenfassend "Software"). Diese Nutzungsbedingungen gelten zusammen mit den Anlagen als einheitlicher Vertragsteil. Anlagen zu diesen Nutzungsbedingungen konkretisieren und ergänzen die Regelungen dieser Nutzungsbedingungen. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Nutzungsbedingungen und den Anlagen gehen die Regelungen der jeweiligen Anlage vor. Das Angebot geht im Falle von Widersprüchen den Nutzungsbedingungen vor.

§ 1 Gegenstand

(1) Vertragsgegenstand ist die Überlassung der im Angebot spezifizierten Software zur Nutzung ihrer Funktionalitäten und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der Software durch Hailo gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.

(2) Der Quellcode der Software ist nicht Teil des Vertragsgegenstandes.

(3) Für die Beschaffenheit der von Hailo zur Verfügung gestellten Software und Infrastruktur ist das im Angebot bezeichnete Leistungspaket abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet Hailo nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von Hailo, sowie von deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, Hailo hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

(4) Umfang, Qualität und Verfügbarkeit der im Zusammenhang mit der bereitgestellten Software geschuldeten Leistungen sind in Anlage 2 „Service Level Agreement“ geregelt.

(5) Soweit Angestellte von Hailo vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung von Hailo schriftlich bestätigt werden.

§ 2 Bereitstellung

(1) Es erfolgt keine Installation auf dem Server oder auf Einzelplatzrechnern des Kunden, sondern allein eine Nutzung der Software durch Verwendung eines Standardwebrowsers in der jeweils aktuellen Version auf Einzelplatzrechnern oder über die jeweilige App auf mobilen Endgeräten. Der Kunde hat die Kompatibilität seines Webbrowsers ausdrücklich von Hailo bestätigen zu lassen. Die jeweilige App muss zuvor durch den Kunden auf dem jeweiligen mobilen Endgerät aus dem jeweiligen App Store heruntergeladen und installiert werden.

(2) Hailo hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf speziellen, hochverfügbaren IT-Systemen (nachfolgend „Server“) die

Software in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung für den Kunden bereit.

(3) Hailo übermittelt dem Kunden nach Vertragsschluss eine Webadresse (URL), unter der sich der Kunde einen eigenen Zugang zur Software einrichten und diese sodann administrieren kann.

(4) Hailo hält zudem auf den Servern ab dem vereinbarten Zeitpunkt der Bereitstellung für die vom Kunden durch Nutzung der Software erzeugten Daten (nachfolgend „Nutzungsdaten“) Speicherplatz im (innerhalb des Angebotes geregelt und) vereinbarten Umfang bereit.

(5) Diese Nutzungsdaten werden auf den Servern regelmäßig, mindestens kalendertäglich, gesichert. Für eine etwaige Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen von relevanten Unterlagen ist der Kunde selbst verantwortlich.

(6) Übergabepunkt für die Software ist der Routerausgang des Rechenzentrums von Hailo. Der Name des jeweiligen Rechenzentrums ist von Hailo auf Anfrage zu benennen.

(7) Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt ist Hailo nicht verantwortlich.

(8) Hailo erbringt die vertraglichen Leistungen mit einer Verfügbarkeit, die im Hailo Service Level Agreement geregelt ist.

§ 3 Nutzungsumfang

(1) Hailo räumt dem Kunden sowie mit diesem nach §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen die zur Nutzung von Server und Software inkl. vom Kunden ausgewählter Add-ons notwendigen, nicht übertragbaren, einfachen Nutzungsrechte ein, zeitlich begrenzt auf die Laufzeit dieses Vertrages und räumlich unbeschränkt. Soweit Hailo fremde, also von Dritten erstellte Software zur Nutzung überlässt, sind die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte dem Umfang nach auf die Nutzungsrechte beschränkt, welche der Dritte Hailo eingeräumt hat. In diesem Fall ist Hailo verpflichtet, dem Kunden den Umfang der ihm von dem Dritten eingeräumten Nutzungsrechte offenzulegen.

(2) Im Falle der Nutzung einer kostenlosen Testversion wird das Nutzungsrecht der Test-Lizenz (Trial-Version) ebenfalls einfach und räumlich unbeschränkt eingeräumt, jedoch zeitlich beschränkt auf den Zeitraum von 4 Wochen ab erstmaligem Zugriff auf die Server. Danach erlischt die Lizenz und die Erreichbarkeit zur Software wird bis zur Eingabe des Lizenzcodes zur Vollversion technisch gesperrt. Kommt es hierzu nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf des Test-Lizenz, werden die vom Kunden aufgespielten Daten gelöscht.

(3) Die Lizenzen werden im sog. Named-User-Modell eingeräumt. Im Angebot wird hiernach die maximale Anzahl der berechtigten Nutzer festgelegt, die mit einem

registrierten, namentlich eingetragenen Zugang auf die Software zugreifen dürfen. Die Lizenzen dürfen unter den entsprechenden Personen nicht gemeinsam genutzt oder ausgetauscht werden. Sie dürfen jedoch einer anderen Person zugewiesen werden, wenn die ursprüngliche Person dauerhaft keinen Zugriff auf die Software mehr benötigt.

(4) Die Software bleibt einschließlich der gesamten Dokumentation Eigentum von Haiilo. Haiilo bleibt Inhaberin aller Rechte, Titel und Interessen an allen Versionen, einschließlich des jeweils dazugehörigen Materials, sowie aller hiermit verbundenen Rechte des geistigen Eigentums, darunter das Urheberrecht, Patente, Patentanmeldungen, Geschäftsgeheimnisse, Markenzeichen oder andere anwendbare immaterielle Rechte.

(5) Soweit Haiilo für den Kunden ein eigenes Erscheinungsbild der Haiilo Intranet App erstellt (White-Label-App), so gehen die exklusiven Nutzungsrechte an dem hierdurch geschaffenen Layout und Design nach vollständiger Vergütung dieser Arbeiten auf den Kunden über. Haiilo behält jedoch das einfache unbeschränkte Nutzungsrecht hieran für Referenzzwecke.

§ 4 Zahlungspflichten, Vertragsänderungen

(1) Für die Nutzung von Server und Software zahlt der Kunde eine Vergütung, deren Höhe sich nach den Inhalten des Angebotes richtet. Die dortigen Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer (sofern anwendbar).

(2) Für Kunden, die außerhalb Deutschlands, aber in der Europäischen Union ihren Sitz haben, findet das Reverse-Charge-Verfahren Anwendung, bei dem der Kunde als Leistungsempfänger die Umsatzsteuer zu entrichten hat.

(3) Die Fälligkeit der Vergütung tritt mit Rechnungsstellung ein, soweit im Angebot nichts anderes vereinbart wurde.

(4) Haiilo kann diese Nutzungsbedingungen und/oder Entgelte ändern. Die Änderungen werden dem Kunden gegenüber nur wirksam, wenn sie ihm schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt worden sind und der Kunde ihnen nicht schriftlich oder per E-Mail binnen einem Monat nach Zugang der Mitteilung widersprochen hat. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, wird der Vertrag zu den bisherigen Nutzungsbedingungen und Entgelten fortgesetzt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Haiilo weist den Kunden in der Mitteilung auf die besondere Bedeutung eines unterlassenen rechtzeitigen Widerspruchs hin. Werden die Nutzungsbedingungen und/oder Entgelte zu Ungunsten des Kunden geändert und übt der Kunde sein obiges Widerspruchsrecht aus, so gilt das folgende: Teilt Haiilo dem Kunden auf seinen Widerspruch hin mit, dass eine Fortsetzung des Vertrages zu den bisherigen Nutzungsbedingungen und/oder Entgelten nicht möglich ist, kann der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Die geänderten Vertragsbedingungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Mitteilung von seinem Kündigungsrecht Gebrauch macht.

§ 5 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software von Haiilo informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

(2) Haiilo führt Back-Ups in Form von täglicher Off-Site Datensicherung durch. In Ausnahmefällen kann es zwischen zwei Back-ups zu Verlust von Nutzungsdaten kommen; die Parteien vereinbaren, dass Haiilo für diese Datenverluste nicht verantwortlich ist.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, den verwendeten Standardwebbrowser immer auf dem aktuellsten Stand zu halten und die neuesten Sicherheitspatches zu installieren, da die Software nur die jeweils neuesten Versionen der Standardwebbrowser unterstützt.

(4) Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

§ 6 Nutzung durch Dritte, Rechtsverletzungen

(1) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten (also anderen Personen als den eigenen Mitarbeitern oder Mitgliedern) zur eigenen Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung wird dem Kunden daher ausdrücklich nicht gestattet. Er verpflichtet sich, seine Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Software ausgeschlossen ist. Ausgenommen hiervon sind Dritte, die vom Kunden zu Zwecken der gemeinsamen Zusammenarbeit auf das System eingeladen wurden, ohne Administratorenrechte zu erhalten. Nicht als Dritte im Sinne dieser Vorschrift gelten mit dem Kunden verbundene Unternehmen gem. §§ 15ff. AktG.

(2) Soweit Handlungen des Kunden (als auch seiner Mitarbeiter oder Mitglieder) oder von ihm bzw. seinen Mitarbeitern oder Mitgliedern eingestellte Nutzerdaten gegen gesetzliche Vorschriften oder Rechte Dritter (z.B. Urheberrechte) verstoßen, stellt der Kunde Haiilo vollständig von der Haftung frei und erstattet Haiilo sämtliche Kosten, die letzterem hieraus entstehen (insb. Rechtsanwaltskosten). Es besteht Einigkeit darüber, dass Haiilo nicht verpflichtet ist, die von Anlagen des Kunden übermittelten Daten auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen.

§ 7 Mängelgewährleistung

(1) Dem Kunden ist die Software und ihre Leistungsfähigkeit bekannt. Sie ist unter Beachtung der anerkannten Regeln der Technik, insbesondere anerkannter Programmierregeln, entwickelt worden. Zudem erkennt der Kunde an, dass es auf Grundlage des gegenwärtigen Stands der Technik unmöglich ist, komplexe Softwareprodukte vollständig frei von Fehlern herzustellen. Haiilo schuldet daher nicht die vollkommene Fehlerfreiheit der Software, sondern lediglich die Freiheit von solchen Fehlern, die deren Nutzung in erheblicher Weise einschränken.

(2) Der Kunde meldet Haiilo die bei der Nutzung der Software auftretenden Störungen via dem dafür zur Verfügung gestellten Ticketsystem unverzüglich. Eine Störung liegt dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung

angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist. Einzelheiten sind in der Anlage Service Level Agreement geregelt.

(3) Nach Eingang einer Fehlermeldung reagiert Hailo innerhalb der nach Anlage 2 vereinbarten Reaktionszeit auf die Störung. Störungen wird Hailo in angemessener Frist beseitigen. Gestaltet sich die Behebung einer Störung nach deren Analyse als sehr umfangreich, stellt Hailo in Abstimmung mit dem Kunden eine vorläufige Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung, damit wesentliche Beeinträchtigungen für den Geschäftsbetrieb des Kunden vermieden werden und die vereinbarten Service Level wieder eingehalten werden können.

(4) Soweit Hailo eine funktionsfähige Umgehungslösung zur Behebung von Mängeln zur Verfügung stellt, gilt der Mangel als behoben, wenn die Betriebsfähigkeit der Software gemäß der vereinbarten Service Levels gesichert ist.

(5) Eine Abstandnahme vom Vertrag bzw. ein Recht zur außerordentlichen Kündigung kommt erst in Betracht, sofern die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar ist oder eine nicht nur unerhebliche Vertragspflichtverletzung trotz Abmahnung bzw. Fristsetzung fortbesteht. Eine Abmahnung ist nicht erforderlich, sofern die Vertragspflichtverletzung derart schwerwiegend ist, dass eine Abmahnung nicht tauglich erscheint, die Pflichtverletzung zu beenden und/oder das Vertrauen wiederherzustellen. Hailo stehen vor einer solchen Kündigung des Vertrags regelmäßig zwei Mängelbeseitigungsversuche bezogen auf den jeweiligen Mangel zu.

(7) Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

§ 8 Pflege, Support, Weiterentwicklung

(1) Hailo übernimmt im Rahmen der Leistungspakete die Pflege der Software und deren Support.

(2) Die konkreten Leistungspflichten zu Pflege und Support ergeben sich aus der Anlage „Service Level Agreement“.

(3) Hailo steht es frei, die Vertragssoftware nach eigenem Ermessen weiterzuentwickeln, soweit hierdurch die Erreichung des Vertragszwecks für den Kunden nicht gefährdet wird, sowie wesentliche Funktionalitäten der Vertragssoftware nicht entfallen. Dem Kunden ist bewusst, dass im Rahmen der Weiterentwicklung Teilfunktionen des beschriebenen Funktionsumfangs verändert werden oder wegfallen, sowie neue Funktionen ergänzt werden können.

§ 9 Haftung

(1) In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet Hailo Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die Hailo eine Garantie übernommen hat;

b) in Fällen der leichten Fahrlässigkeit nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der

Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen; der Anspruch auf Ersatz des vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen ist regelmäßig begrenzt auf den Betrag von EUR 5.000.000,-.

(2) Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 S. 1 BGB ist ausgeschlossen.

(3) Die Haftungsbegrenzungen gem. Abs. 1 und 2 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

(4) Hailo bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

(5) Hailo haftet nicht für Schäden, sofern und soweit der Kunde deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen – insbesondere Programm- und Datensicherung, siehe Ziffer 5.2 oben – hätte verhindern können.

(6) Die Regelungen dieses § 9 gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Hailo.

§ 10 Laufzeit

(1) Der Vertrag wird für eine Laufzeit geschlossen, deren Länge sich nach den Inhalten des Angebotes richtet. Sind dort keine Festlegungen getroffen worden, so gilt eine feste Laufzeit von einem Jahr als vereinbart. Der Vertrag verlängert sich jeweils um dieselbe Laufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Laufzeitende in Schriftform gekündigt wurde. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(2) Am Ende der Laufzeit oder bei der Beendigung aus sonstigen Gründen stellt Hailo dem Kunden auf Anfrage in einem maschinenlesbaren Format die Daten über einen Link zum Download zur Verfügung.

§ 11 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Im Rahmen des Vertragszwecks ist es erforderlich, dass der Kunde gegenüber Hailo Daten, Informationen etc. bekannt gibt, an denen der Kunde als übermittelnde Vertragspartei ein Geheimhaltungsinteresse hat.

(2) Um einen entsprechenden Informations- und Datentransfer zu ermöglichen, wird zur Sicherung der vertraulichen Behandlung der von dem Kunden übermittelten oder sonst zugänglich gemachten Informationen, Daten etc. Folgendes vereinbart:

a) Hailo verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten.

b) Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl von Hailo also auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von Hailo erforderlich ist.

(3) Die Parteien werden die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz beachten, insbesondere, die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Gesetz über den Datenschutz und den Schutz der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei digitalen Diensten (TDDDG).

(4) Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes Haiilo von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und Haiilo wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig und zumindest in Textform mitgeteilt werden.

(5) Haiilo trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO. Haiilo schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme sowie die vom Kunden oder den Kunden betreffenden, auf dem Server gespeicherten Nutzerdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe - sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff - durch Mitarbeiter von Haiilo oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. Haiilo ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme, sowie sonstige Sicherung seiner Einrichtung einschließlich des Schutzes gegen Einbruch.

(6) Haiilo wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

(7) Die Verpflichtungen nach Abs. 3 bis 6 bestehen, so lange Nutzerdaten im Einflussbereich von Haiilo liegen, auch über das Vertragsende hinaus. Die Verpflichtung nach Abs. 6 besteht auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit.

(8) Haiilo und der Kunde schließen zu diesen Nutzungsbedingungen einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

(9) Für den Fall, dass eine separate oder zusätzliche Geheimhaltungsvereinbarung zwischen Haiilo und dem Kunden geschlossen wurde, so gilt diese fort und hat im Falle von Widersprüchen Vorrang vor diesen Nutzungsbedingungen.

§ 12 Sperre

Eine Sperre des Zugangs zum Server ist zulässig, sofern der Kunde mit der Zahlungsverpflichtung mindestens zehn Tage in Verzug ist. Eine Sperrung ist auch möglich, wenn a) eine Gefährdung der Einrichtungen von Haiilo – insbesondere des Vermittlungssystems (z.B. durch Rückwirkungen von Endgeräten) – oder der öffentlichen Sicherheit droht, b) der Kunde Server und/oder Software für rechtswidrige Zwecke verwendet (z.B. Speicherung urheberrechtsverletzender Inhalte) oder c) der Kunde sonst Veranlassung zur fristlosen Kündigung des Vertrages gibt.

§ 13 Schlussvorschriften

(1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist im unternehmerischen Verkehr der Geschäftssitz von Haiilo. Klagt Haiilo, ist Haiilo auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen. Das Recht beider Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz vor den nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten nachzusuchen, bleibt unberührt.

(2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(3) Haiilo ist für die Dauer des Vertragsverhältnisses berechtigt, den Kunden als Referenzkunden öffentlich aufzuführen, insbesondere darf Haiilo den Namen und das Logo des Kunden in einer repräsentativen Kundenliste nennen und sowohl in Print- als auch in elektronischen Medien veröffentlichen. Diese Einwilligung kann jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber Haiilo widerrufen werden.

(4) Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder der Verwendung fortgeschrittener oder qualifizierter elektronischer Signaturen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 („eIDAS Verordnung“). Das gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Alle Erklärungen der Parteien bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform oder fortgeschrittener oder qualifizierter elektronischer Signaturen gemäß der eIDAS Verordnung.

(5) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Soweit die Unwirksamkeit sich nicht aus einem Verstoß gegen §§ 305 ff. BGB (Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen) ergibt, gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt. Das Gleiche gilt für den Fall einer Lücke. Im Falle einer unzulässigen Frist gilt das gesetzlich zulässige Maß.

Anlage – Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die vertraglich geschuldeten Leistungen von Hailo im Rahmen der Nutzungsbedingungen für Cloud Software gegenüber dem Kunden. Das SLA definiert und beschreibt die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen von Hailo.

1. Definitionen

1.1. Fehlerklasse

Zur Priorisierung von Fehlermeldungen an Hailo gilt die folgende Klassifizierung:

1.1.1. „Blocker“

Ein Dienst ist komplett ausgefallen, geschäftskritische Anwendungen sind nicht verfügbar, es existiert kein Workaround.

1.1.2. „High“

Ein Dienst oder eine einzelne Komponente des Dienstes hat signifikante Einschränkungen bei der Qualität.

1.1.3. „Medium“

Ein Dienst läuft mit Einschränkungen, ist allerdings verfügbar oder es existiert ein Workaround.

1.1.4. „Low“

Ein Dienst läuft ohne Einschränkungen hinsichtlich Funktionalität, Qualität oder Performance. Generelle Anfragen oder andere Art von Problem.

1.2. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Leistungen von Hailo wird in Prozent bezogen auf einen Monat („Betrachtungszeitraum“) angegeben. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

Verfügbarkeit in % = (Bezugszeit – Wartungsfenster – relevante Ausfallzeit in Stunden) / (Bezugszeit – Wartungsfenster) * 100%

Der Wert „Bezugszeit“ ergibt sich aus der Multiplikation der Anzahl der Tage des Betrachtungszeitraums mit der Anzahl der Stunden der Betriebszeit (in der Regel 24 Stunden pro Tag).

Der Messpunkt für die Verfügbarkeit ist, sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, der Übergabepunkt vom Hailo –Rechenzentrum in das Internet oder an einen von dem Kunden beauftragten Leitungsanbieter.

1.2.1. Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die für den Kunden bereitgestellte virtualisierte Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Blocker“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Funktionen oder Infrastruktur-Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Infrastruktur zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Infrastruktur nicht genutzt werden können.

1.2.2. Verfügbarkeit der Software

Bei einer Software handelt es sich um eine Applikation, die auf einer oder mehreren virtualisierten Hardware-Komponenten läuft und dem Kunden als Service bereitgestellt wird. Die Software ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Blocker“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Software zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Software nicht genutzt werden können.

1.3. Ausfallzeit

Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung und der Wiederherstellung aller wesentlicher Funktionen. Die Ausfallzeit gilt als beendet, wenn keine Störung der Fehlerklassen „Blocker“ mehr vorliegen.

Ausfallzeiten sind nur dann relevant für den Service Level, wenn Hailo die Ausfallzeit zu vertreten hat („relevante Ausfallzeit“). Hailo hat Ausfallzeiten insbesondere dann nicht zu vertreten, wenn:

- a) die Ausfallzeit durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Bedienung oder Nutzung der Leistungen von Hailo durch den Kunden oder durch Dritte, die nicht im Auftrag von Hailo gehandelt haben, verursacht wurde;
- b) der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, indem etwa Maßnahmen von Hailo zur Beseitigung der Störung durch den Kunden als Administrator der Endkunden-Systeme verhindert oder erschwert werden;
- c) die Ausfallzeit durch Umstände herbeigeführt wurde, die außerhalb des Einflussbereiches von Hailo liegen wie z.B. Fehler in einer lizenzierten eingesetzten Dritt-Software, technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von Hailo sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacken oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt.

2. Leistungsumfang und Mitwirkungspflichten

Die konkreten Leistungspflichten von Hailo ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen der Ziffer 2:

- 2.1. Der Leistungsumfang umfasst die Zurverfügungstellung einer virtualisierten Infrastruktur, auf der die Software betrieben wird. Die Wartung und Pflege der virtualisierten Infrastruktur obliegt Hailo.
- 2.2. Hailo obliegt die Pflege der Anwendungen einschließlich der Anpassung an geänderte Normen. Es gelten hierzu ergänzende die Regelungen in Ziffer 2.7. Die Konfiguration und Parametrisierung der Anwendungen obliegen dem Kunden. Der Kunde hat

sich bei der Konfiguration und Parametrisierung an den Vorgaben von Hailo zu halten.

- 2.3. Vom Leistungsumfang umfasst ist auch das Einspielen von geänderten und neuen Programmversionen (insbesondere Updates, neue Releases). Das Einspielen erfolgt durch Hailo nach vorheriger Mitteilung. Für Kunden, die eine eigene Instanz beauftragt haben, wird die jeweilige Vorgänger-Programmversion nach Ablauf von 3 Monaten nicht weiter unterstützt, es sei denn, dem Kunden ist ein Wechsel auf die neue Programmversion nicht zumutbar, weil sie fehlerhaft ist und dadurch der Betriebsablauf des Kunden beeinträchtigt wäre. In dem Fall kann der Kunde die Fortsetzung der Pflege der Vorgänger-Programmversion verlangen, bis Hailo eine fehlerfreie Version der Programmversion anbietet.
- 2.4. Die Leistungen von Hailo können durch äußere Einflüsse gestört werden, auf die Hailo keinen Einfluss hat (z.B. technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von Hailo sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacken oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt). In solchen Fällen ist Hailo für eine vollständige oder teilweise Nichterreichbarkeit der Infrastruktur oder von Diensten nicht verantwortlich. Hailo wird den Kunden nach Möglichkeit umgehend über derartige Störungen und ihre voraussichtliche Dauer informieren, sofern es zu spürbaren und länger andauernden Beeinträchtigungen der Leistungen von Hailo kommt.
- 2.5. Hailo sichert eine Verfügbarkeit der Infrastruktur von 99,9% und eine Verfügbarkeit der Software von 99,5% im Jahresmittel zu.
- 2.6. Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit während fest definierter Wartungsfenster durchgeführt. Wartungsfenster sind werktags von 22:00 bis 06:00 Uhr, sowie samstags von 20:00 bis sonntags 06:00. Planbare Wartungstätigkeiten werden dem Kunden mindestens 3 Werktage vorher angekündigt. Ergibt sich kurzfristig Wartungsbedarf, der nach fachkundiger Einschätzung von Hailo zur Abwehr von Risiken oder Schäden nicht bis zum nächsten Wartungsfenster aufgeschoben werden kann, so ist Hailo berechtigt, die Wartung auch außerhalb eines Wartungsfensters durchzuführen. Hailo wird den Kunden nach Möglichkeit vor Beginn der Wartung informieren, sofern durch die Wartung mit einer relevanten Einschränkung der Verfügbarkeit der betroffenen Leistungen zu rechnen ist.
- 2.7. Hailo wird die Software an sich ändernde, gesetzliche Regelungen anpassen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für Hailo mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen. Die Verpflichtung zur Anpassung ist erfüllt, wenn die Nutzbarkeit der Software unter den geänderten rechtlichen Vorschriften und Normen nicht oder nur unerheblich eingeschränkt ist.
- 2.8. Hailo räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses SLA gelieferten Programmen oder Programmteilen (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentation) Nutzungsrechte nach Maßgabe der geltenden Nutzungsbedingungen ein. Das Nutzungsrecht an den Programmen/Programmteilen, die durch unter diesem Vertrag gelieferte Programme/Programmteile ersetzt werden, erlischt innerhalb von einem Monat, nachdem der Kunde die unter diesem Vertrag gelieferten Programme/Programmteile produktiv einsetzt.
- 2.9. Sonstige Leistungen zur Softwarepflege sind nicht von diesem SLA umfasst und daher bei Bedarf gesondert zu beauftragen. Dies gilt insbesondere für:
 - a) Leistungen von Hailo vor Ort beim Kunden;
 - b) Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten und Bürostunden von Hailo vorgenommen werden;
 - c) Leistungen an der Software, die durch unsachgemäße Behandlung oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden;
 - d) Leistungen an der Software, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Hailo zu vertretenden Umstände erforderlich werden;
 - e) Anpassungen der Software, die über die von Hailo gem. Ziffer 3.3 gelieferten Anpassungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren.
- 2.10. Der Kunde wird Hailo bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf eigene Kosten unterstützen (Mitwirkungspflichten). Er wird insbesondere:
 - a) während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Störungsmeldungen sollten nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen.
 - b) Hailo bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Hailo Beauftragten anhalten.

3. Support

- 3.1. Hailo bietet in allen Service Paketen Support jeweils im Rahmen des vom Kunden beauftragten Support-Pakets in deutscher und englischer Sprache an.
- 3.2. Der Kunde kann beim Support zwischen vier Verfügbarkeitspaketen wählen. Diese sind in der Anlage zu diesem SLA detailliert beschrieben.
- 3.3. Reaktionszeiten laufen, wenn Sie nach Stunden bemessen sind, nur während der vereinbarten Servicezeiten.

- 3.4. Haiilo stellt dem Kunden einen Zugang zu einem Ticketsystem zur Verfügung, mit dem Störungsmeldungen eingereicht werden können. Neben dem Ticketsystem stehen während der Servicezeiten im Rahmen der Service Pakete Haiilo Bronze, Haiilo Silber und Haiilo Gold persönliche Ansprechpartner über einen Third-Level-Support in deutscher Sprache zur Verfügung.
- 3.5. Haiilo ist nach dieser Vereinbarung nicht zum Support verpflichtet, wenn der Kunde die Software nach Vertragsschluss ohne Abstimmung mit Haiilo selbst oder durch Dritte geändert, angepasst oder ergänzt hat.

4. Reaktionszeiten

- 4.1. Als Reaktionszeit gilt die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und der ersten

Kontaktaufnahme zwischen Haiilo und der Stelle/Person, die den Fehler gemeldet hat. Die von Haiilo zugesicherten Reaktionszeiten sind für das gewählte Verfügbarkeitspaket in der Anlage zu diesem SLA beschrieben.

- 4.2. Haiilo wird die Einhaltung der vereinbarten Service-Levels einschließlich Verfügbarkeit und Reaktionszeiten messen und dokumentieren. Dies wird innerhalb der Systeme von Haiilo durch Messung der Service Level Qualität im Ticketsystem umgesetzt.

5. Schlussbestimmungen

Mitarbeiter von Haiilo sind nicht berechtigt, mündliche Vereinbarungen mit dem Kunden oder Kunden des Kunden zu treffen, die von diesem SLA abweichen.

Service Pakete

Service Paket	Haiilo Basic	Haiilo Bronze	Haiilo Silver	Haiilo Gold
Servicezeiten	Mo – Fr 9-18 Uhr	Mo – Fr 9-18 Uhr	Mo – Fr 9-18 Uhr	Mo – Fr 9-18 Uhr
	Es gelten die gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Hamburg.			
Telefon-Hotline	–	Mo – Fr 9-18 Uhr	Mo – Fr 9-18 Uhr	Mo – Fr 9-18 Uhr Notfallhotline: 24/7
	Es gelten die gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Hamburg.			
Verfügbarkeit der Infrastruktur	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%
Verfügbarkeit der Software	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
Reaktionszeiten Low / Medium / High / Blocker	– / 24h / 16h / 8h	– / 12h / 8h / 4h	– / 8h / 4h / 2h	– / 4h / 2h / 1h