

SERVICEBEDINGUNGEN

1 VERTRAGSGEGENSTAND

Vertragsgegenstand ist die Einrichtung, der Betrieb und der Support (= zusammen bezeichnet als der „HIT-CLOUD SERVICE“) der im Angebot definierten Komponenten (=HIT-CLOUD). Folgende Leistungen erbringt die App Stream GmbH als SERVICEANBIETER für den SERVICENEHMER:

1.1 EINRICHTUNG

Der SERVICEANBIETER leistet die Installation, die Einrichtung und den Test der Anlage gemäß Vorgaben.

1.2 BETRIEB

Der SERVICEANBIETER trägt dafür Sorge, dass für die Dauer des Vertrages die Leistung in seiner vereinbarten Funktion verfügbar ist. Die Cloud Server werden nach bestem Bemühen ganzjährig rund um die Uhr in Betrieb sein. Die geplante Verfügbarkeit liegt bei 99%. Für notwendige Serviceupdates oder Konfigurationen kann der Betrieb kurzfristig unterbrochen werden. Der SERVICEANBIETER passt die HIT-Cloud dem technologischen Fortschritt von Zeit zu Zeit in eigenem Ermessen an und wird den SERVICENEHMER so weit wie möglich im Voraus informieren. Updates, die neue Funktionen beinhalten oder Anpassungen, die über eine normale Produktpflege hinausgehen, können kostenpflichtig angeboten werden.

1.3 SUPPORT

Stellt der SERVICENEHMER ein Fehlverhalten der HIT-CLOUD fest, ist eine umfängliche und reproduzierbare Fehlerbeschreibung die Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung. Der SERVICEANBIETER ist lediglich verpflichtet, Fehler zu beseitigen, die eine wesentliche Beeinträchtigung der Funktion darstellen und die im Rahmen der Funktionsbeschreibung bzw. Produktunterlagen maßgeblich sind

NUTZER SUPPORT DURCH DEN SERVICENEHMER (1st Level)

Der SERVICENEHMER ist selbst für die Servicebetreuung der Endkunden, Gäste, Besucher etc (=NUTZER) zuständig und klärt eigenständig mögliche lokale Störungen, wie. z.B. Ausfall oder Störung der Internetverbindung, Stromanschluss, Kabelbruch, etc.

SERVICENEHMER SUPPORT DURCH DEN SERVICEANBIETER (2nd Level)

Der SERVICEANBIETER bietet seinen Supportservice ausschließlich für den SERVICENEHMER an, nicht für die NUTZER. Der SERVICENEHMER erhält im Rahmen dieser Vereinbarung ein Support Kontingent von 60 Minuten pro Monat. Supportleistungen, die über das Kontingent hinausgehen, werden vom SERVICEANBIETER zu aktuellen Supportgebühren kostenpflichtig in Rechnung gestellt. Ein Gespräch oder eine Arbeitseinheit wird immer auf volle 15 Minuten aufgerundet. Der Support erfolgt vorzugsweise über eMail (support@hit-cloud.com). Für Notfälle steht eine Notfallnummer zur Verfügung. Der Support wird zu den üblichen Geschäftszeiten werktags von 9:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00 erbracht.

2 Datenschutz

Der SERVICEANBIETER betreibt die HIT-Cloud im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und den üblichen Sicherheitsstandards. Der SERVICEANBIETER ist für die Verletzung von Datenschutzbestimmungen, die auf Handlungen des SERVICENEHMER oder den Nutzern beruhen, nicht verantwortlich.

Der SERVICENEHMER stimmt zu, dass der SERVICEANBIETER im Rahmen der Abrechnung der Nutzungsgebühren und für statistische Zwecke nicht personalisierte Daten speichern und auswerten darf.

3 HAFTUNG, SCHADENSERSATZ

Der SERVICEANBIETER haftet im Rahmen der gesetzlichen Haftungsbestimmungen für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz. Bei Ausfall der HIT-Cloud haftet der SERVICEANBIETER für entstandenen Schaden nur insoweit der Schaden durch geeignete Maßnahmen seitens des SERVICENEHMER nicht vermeidbar war und der Schaden aufgrund des Ausfalles der HIT-Cloud tatsächlich monetär entstanden ist. Der SERVICEANBIETER haftet nicht für: indirekte Schäden, entgangenen Gewinn, Schäden die auf unsachgemäße Handhabung zurückzuführen sind oder für Schadensersatzansprüche die von Inhabern auf Grund Urheberrechtsverletzungen erhoben werden. In allen Fällen ist die Schadensersatzsumme auf die Höhe der vereinbarten Jahresbetriebsgebühr des fehlerhaften Gerätes bzw bei Totalausfall der Anlage beschränkt und höchstens €2.000. Der SERVICENEHMER stellt den SERVICEANBIETER von sämtlichen Ansprüchen frei, die von Dritten aufgrund von Urheberrechtsverletzungen und missbräuchlicher Nutzung geltend gemacht werden. Eine missbräuchliche Nutzung ist unter anderem der illegale Down-/Upload von Lizenzgeschützten Inhalten wie Musik oder Filmmitel, Aufrufen von gewaltverherrlichenden, jugendgefährdenden oder gegen die guten Sitten oder gegen das Gesetz verstoßenden Inhalten.

4 NUTZUNGSGEBÜHREN

Der SERVICENEHMER verpflichtet sich dem SERVICEANBIETER für den bereitgestellten Betrieb der HIT-Cloud und für die Serviceleistungen regelmäßige Nutzergebühren zu zahlen. Die Gebühren werden, wenn nicht anders vereinbart, im Voraus für eine Leistungsperiode von 12 Monaten fällig. Die Zahlung erfolgt durch SEPA Bankeinzug.

Der SERVICEANBIETER behält sich das Recht vor, die Nutzergebühren im Rahmen von Preisanpassungen anzupassen und informiert den SERVICENEHMER 3 Monate im Voraus über eine Änderung.

5 NUTZUNGSDAUER, KÜNDIGUNG

Werden keine besonderen Laufzeiten vereinbart, beträgt die Servicelaufzeit 36 Monate ab Vertragsbeginn. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht 3 Monate vor Vertragsende schriftlich und ordnungsgemäß gekündigt wird. Der SERVICEANBIETER kann diesen Vertrag jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten auf Grund wichtiger Umstände kündigen. Die vorzeitige Kündigung bei Fehlverhalten der HIT-Cloud ist jedoch nur dann möglich, wenn die Nutzung unmöglich ist und die Fehlerbeseitigungsfrist von 30 Arbeitstagen ohne Besserung verstrichen ist. Der SERVICEANBIETER kann den Nutzungsvertrag bei überfälligen Zahlungen von Nutzungsgebühren oder anderen offenen Rechnungen erst dann kündigen, wenn schriftlich gemahnt wurde und der Zahlungseingang nach einer angemessenen Frist von mindestens 30 Arbeitstagen nicht erfolgt ist. Eine Kündigung entbindet den SERVICENEHMER nicht von seinen Zahlungsverpflichtungen oder anderen vertraglichen Verpflichtungen. Sollte aus technischen Gründen, die der SERVICEANBIETER nicht zu verantworten hat, oder aus anderen wichtigen Gründen die Leistung dauerhaft unmöglich werden, hat der SERVICEANBIETER ein außerordentliches Kündigungsrecht.

6 ANLAGENÄNDERUNGEN / CHANGE REQUEST

Im Rahmen von Vertragsänderungen können Geräte und Leistungen hinzugenommen oder abgebaut werden. Änderungsaufträge, die sich auf diesen Vertrag (Projekt ID) beziehen, werden automatisch Bestandteil dieses Vertrags.

7 SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Alle Ergänzungen und Änderungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Sollte sich herausstellen, dass Bestimmungen des Vertrages unwirksam sind oder gesetzlichen Regelungen widersprechen, bemühen sich beide Parteien den entsprechenden Teil durch eine wirksame Formulierung im Sinne dieser Vereinbarung zu ersetzen. Im Falle von Höherer Gewalt ist die Haftung beider Parteien ausgeschlossen. Veröffentlichungen über die Zusammenarbeit bedürfen der Zustimmung der jeweils anderen Partei. Gerichtsstand ist München, es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Diese Vereinbarung und damit zusammenhängende wirtschaftliche und personenbezogene Daten unterliegen der Geheimhaltung. Die Anlagen sind gültiger Bestandteil dieses Vertrages.