

Hostingbedingungen der ITAREX GmbH - Stand Jänner 2015

1. Allgemeines

Der Auftragnehmer (nachfolgend kurz AN) bietet Leistungen zur Auslagerung von Kundenservices in das Rechenzentrum des AN an. Die Systeme sind durch den Auftraggeber (nachfolgend kurz AG) zu dimensionieren. Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie für die korrekte Dimensionierung der Systeme.

2. Server

Der AN stellt dem AG virtuelle Serversysteme inkl. Betriebssystem zur Verfügung (bez. Lizenzierung der Betriebssysteme siehe Punkt „Lizenzen“). Sämtliche Server des AG werden dabei auf einem redundanten Virtualisierungscluster betrieben. Hierbei handelt es sich um ein geteiltes System auf welchem mehrere Kunden des AN betreut werden. Der AG hat keinen Anspruch auf einen Betrieb der angebotenen Systeme auf dedizierten Geräten.

3. Firewallservices

Der AN stellt Firewallservices auf einem geteilten System zur Verfügung, auf welchem mehrere Kunden des AN betreut werden. Der AG hat keinen Anspruch auf einen Betrieb der angebotenen Leistungen auf dedizierten Geräten. Der AG ist berechtigt sämtlichen Datenverkehr in und aus dem Internet über die Firewall des AN zu leiten. Da keine Firewall einen hundertprozentigen Schutz vor unberechtigtem Zugriff darstellen kann, übernimmt der AN keinerlei Haftung für Schäden welche durch Zugriffe über die Firewall entstehen.

4. Hardwaretoken zur Zwei Faktor Authentifizierung

Der AN stellt dem AG Sicherheitstoken für eine Zwei-Faktor-Authentifizierung gegenüber der Firewall des AN zur Verfügung. Die Sicherheitstoken gehen nicht in das Eigentum des AG über. Die Authentifizierung erfolgt dabei gegenüber der Firewall des AN. Eine Anbindung an etwaige Systeme bzw. Userdatenbanken des AG ist nicht möglich. Bei Beschädigung oder Verlust eines Tokens werden dem AG die Kosten für die Wiederbeschaffung plus einer Bearbeitungspauschale in der Höhe von € 100,- in Rechnung gestellt.

5. Softtoken zur Zwei Faktor Authentifizierung

Der AN stellt dem AG Sicherheitstoken für eine Zwei-Faktor-Authentifizierung gegenüber der Firewall des AN in Form einer Lizenz für eine Handyapp zur Verfügung. Die Lizenz geht nicht in das Eigentum des AG über. Die Authentifizierung erfolgt dabei gegenüber der Firewall des AN. Eine Anbindung an etwaige Systeme bzw. Userdatenbanken des AG ist nicht möglich.

6. WLAN Access Points

Der AN stellt dem AG WLAN Access Points zur Nutzung in den Räumlichkeiten des AG zur Verfügung. Die WLAN Access Points gehen nicht in das Eigentum des AG über. Der AG hat die technischen Spezifikationen des Gerätes überprüft und als passend befunden. Diese Geräte sind für den Einsatz in Gebäuden gedacht. Für eine etwaige unsachgemäße Installation haftet der AG. Bei Verlust oder Beschädigung eines Access Points werden dem AG € 1.000,- für die Wiederbeschaffung und Einrichtung des Access Points in Rechnung gestellt. Der AG stellt die nötigen Anschlüsse für den Betrieb der Geräte zur Verfügung. Die Verfügbarkeit der WLAN Access Points zählt nicht zur durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit.

7. Housingservices

Der AN stellt dem AG Rackspace, Strom und Netzwerkanschlüsse im Rechenzentrum des AN zur Verfügung. Darüberhinausgehend werden vom AN keine Leistungen erbracht. Die Verfügbarkeit jener Geräte welche diese Dienste nutzen zählt nicht zur durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit.

8. Netzwerkservices

Die Anbindung der Systeme im Rechenzentrum an das Internet erfolgt über eine von mehreren Kunden des AN genutzte 1000 Megabit Leitung. Dem AG wird eine festgesetzte durchschnittliche Bandbreite zur Verfügung gestellt. Bei einer dauerhaften Nutzung über 95% dieser Bandbreite wird der AN dem AG ein Angebot für eine Erhöhung der nutzbaren Bandbreite vorlegen. Sämtliche interne Kommunikation der Systeme erfolgt über 1 Gigabit Verbindungen.

9. Verfügbarkeit

9.1. Betriebszeiten

Die Betriebszeit der angebotenen Dienste ist Montag bis Sonntag 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.

9.2. Service Level

Die garantierte Verfügbarkeit sämtlicher Rechenzentrumsleistungen beträgt an Werktagen zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr: 99,9%, während der restlichen Zeit: 99%

Als Durchrechnungszeitraum wird das Kalenderjahr vereinbart. Etwaige Leistungsausfälle während Wartungsfenstern (siehe Punkt „Wartungsfenster“) haben keinen Einfluss auf die durchschnittliche Jahresverfügbarkeit. Die durchschnittliche Jahresverfügbarkeit errechnet sich kumuliert über alle Systeme. Im Falle einer geringeren Verfügbarkeit werden die anteiligen Monatsgebühren rückerstattet. Ein darüberhinausgehender Schadenersatz wird als ausgeschlossen vereinbart.

Ausfälle von Diensten welche innerhalb eines vom AN bereitgestellten Systems betrieben werden und welche nicht durch den AN verursacht wurden, werden bei der Berechnung der durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Systeme, welche die in Punkt „Housingservices“ genannten Dienste nutzen, sind Eigentum des AG. Der AN übernimmt keinerlei Verantwortung in Bezug auf die Verfügbarkeit und/oder Beschaffenheit der Systeme und/oder jeglicher Anwendungen oder Dienste welche auf diesen Systemen betrieben werden.

9.3. Wartungsfenster

Um die Sicherheit und Stabilität der zur Verfügung gestellten Systeme zu gewährleisten, werden vom AN einmal monatlich Wartungsarbeiten durchgeführt. Das dafür benötigte Wartungsfenster wird dem AG mindestens eine Woche zuvor bekanntgegeben.

Dringende Wartungsarbeiten (wenn die Sicherheit und/oder Stabilität eines oder mehrerer Systeme gefährdet ist) müssen durch den AN nicht vorher angekündigt werden. Der AG ist in diesem Falle nachträglich innerhalb einer Woche nach Abschluss der Wartungsarbeiten durch den AN über die Ursache der Leistungsunterbrechung zu informieren.

10. Lizenzen

Für sämtliche auf den durch den AN bereitgestellten Geräten installierte Programme sind, sofern vom jeweiligen Hersteller vorgesehen (z.B. Microsoft, Citrix etc.), die etwaig nötigen Lizenzen über den AN zu beziehen.

Eine Nutzung von bereits vorhandenen, dem AG gehörenden Lizenzen ist nicht möglich.

11. Backup

Der AN verpflichtet sich ausschließlich die kompletten virtuellen Maschinen des AG zu sichern. Die Sicherung erfolgt einmal wöchentlich und wird sieben Tage lang aufbewahrt. Darüber hinaus erfolge keine Sicherung der Maschinen oder Daten.

Daten welche über das eigens zu bestellende Datenbackupservice gesichert werden, verfügen über folgende Aufbewahrungsdauer:

Sicherungszyklus	Aufbewahrungsdauer
täglich	7 Tage
wöchentlich	4 Wochen
monatlich	12 Monate
jährlich	3 Jahre

Es erfolgt darüber hinaus keine längerfristige Aufbewahrung der Sicherungsdaten durch den AN, noch eine Sicherung anderer Systeme. Für die Sicherung sonstiger in den Servern gespeicherter Daten ist der AG verantwortlich. Der AG kann sich bei einem etwaigen Datenverlust nicht beim AN für etwaig daraus entstandene Schäden schadlos halten.

12. Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten des AN sind werktags
Montag – Donnerstag 08:00 – 18:00
Freitag: 08:00 – 15:00

Der AN ist berechtigt seine Geschäftszeiten jederzeit nach Ankündigung zu ändern. Die Ankündigung hat mindestens ein Monat vor in Kraft treten der Änderung beim AG einzugehen.

13. Help Desk

Der AN stellt einen Help Desk zur Verfügung, welcher zu den Geschäftszeiten erreichbar ist. Der AG erhält Zugang zum Ticket System des AN über welches sämtliche Anfragen, Störungen etc. zu melden sind. Zusätzlich stellt der AN eine Telefonhotline zur Verfügung über welche Störungen gemeldet werden können.

14. Reaktionszeiten

Der AN verpflichtet sich auf Anfragen des AG während der Geschäftszeiten innerhalb von vier Stunden zu reagieren. Außerhalb der Geschäftszeiten sichert der AN keinerlei Reaktionszeiten zu. Jegliche Änderungswünsche an der Konfiguration und/oder Beschaffenheit der angebotenen Leistungen sind dem AN schriftlich bekannt zu geben. Der AN sichert nach abgeschlossener Machbarkeitsüberprüfung eine Umsetzung innerhalb von zehn Werktagen zu.

15. Changemanagement

Jegliche Änderungen der seitens des AN zur Verfügung gestellten Systeme bedarf eines Change Requests, welcher seitens der Geschäftsführung des AG unterfertigt sein muss. Dies gilt insbesondere für Änderungen sicherheitsrelevanter Systeme wie z.B. Firewalls oder Virens Scanner. Der AN kann für etwaige, durch den AG beauftragte Änderungen entstehende Sicherheitslücken und möglichen Folgeschäden nicht haftbar gemacht werden.

Erweiterungen des Leistungsumfanges bedürfen eines gesonderten Angebotes und können erst nach Retournierung der seitens der Geschäftsführung des AG unterfertigten Beauftragung erbracht werden. Der AN verpflichtet sich auf Anfragen bez. der Erweiterung des Leistungsumfanges innerhalb von zwei Wochen ein entsprechendes Angebot zu legen.

16. Rechte und Pflichten des Kunden

Der AG ist berechtigt mit einer Vorlaufzeit von vier Wochen eine Dokumentation der beauftragten Systeme vom AN zu verlangen.

Es ist dem AG nicht gestattet jegliche Art von Sicherheits-, Stress- oder Penetrationstests durchzuführen, ohne zuvor eine schriftliche Zustimmung des AN erhalten zu haben.

Der AG erhält keinen Zugriff auf Systeme des AN.

Der AN verpflichtet sich die Systeme des AG in einem oder mehreren österreichischen Rechenzentren zu betreiben. Eine Auslagerung über die Bundesgrenzen hinweg ist dem AN nicht gestattet. Es steht dem AN jedoch frei, Rechenzentren seiner Wahl zu nutzen und auch nach Inbetriebnahme der Systeme des AG diese zu wechseln.

Der AN verpflichtet sich einmal jährlich an einer Risikoanalyse des AG teilzunehmen. Der Aufwand seitens des AN wird dem AG zu den jeweils gültigen Sätzen des AN in Rechnung gestellt.

Der AN verpflichtet sich einmal jährlich an einem Notfall-Test des AG teilzunehmen. Dabei behält sich der AN das Recht vor, Tests auf Grund möglicher Auswirkungen auf andere Kundensysteme des AN nicht durchzuführen.

Es ist dem AG untersagt jegliche rechtswidrige Dienste auf den Systemen des AN zu betreiben. Ein Verstoß führt zur sofortigen Abschaltung der betroffenen Systeme. Der AG kann sich für etwaig durch eine Abschaltung der Systeme entstandene Schäden nicht beim AN schadlos halten.

Der AG ist verpflichtet jegliche sicherheitsrelevante Vorfälle welche Systeme des AN betreffen könnten, umgehend schriftlich dem AN bekannt zu geben. Der AN verpflichtet sich umgekehrt ebenso den AG über solche Vorfälle zu informieren.

17. Inkrafttreten, Dauer und Beendigung des Vertrags

Der gegenständliche Vertrag wird auf unbestimmte Dauer, beginnend mit Vertragsunterzeichnung abgeschlossen.

AG und AN können unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist, zum jeweils Monatsletzten vom gegenständlichen Vertrag zurücktreten. Der AG verzichtet explizit auf sein Kündigungsrecht innerhalb der ersten 36 Monate nach Vertragsabschluss (sofern nicht im jeweiligen Angebot/Vertrag anders vereinbart). Erfolgt keine rechtzeitige Kündigung, verlängert sich die Kündigungsfrist automatisch um weitere 12 Monate.

Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag fristlos kündigen, wenn der andere Vertragspartner gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt und nicht unverzüglich nach schriftlicher Aufforderung Abhilfe geschaffen hat.

Die Kündigung bedarf der Schriftform und hat per Einschreiben zu erfolgen. Zur Wahrung der Frist und des Schriftformerfordernisses reicht die Absendung mit Telefax, E-Mail oder sonstiger elektronischer Übermittlung nicht aus.

Bei Beendigung dieses Vertrages verpflichtet sich der AN sämtliche Daten des AG von seinen Systemen zu löschen.

Der AN ist bei Beendigung dieses Vertrages nicht verpflichtet bei etwaigen Migrationstätigkeiten betreffend die Systeme des AG mitzuwirken. Sollte sich der AN dennoch dazu bereit erklären, wird der entstehende Aufwand dem AG zu den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

Der AG verpflichtet sich nach Beendigung des Vertrages jegliche Maschinen welche Housingservices nutzen, binnen 10 Arbeitstagen vom AN abzuholen.

Der AN ist berechtigt alle Systeme des AG mit dem Stichtag der Vertragsbeendigung zu deaktivieren.

Der AN ist bei einer Vertragsbeendigung nicht verpflichtet komplette Systeme des AG an diesen zu übergeben (z.B. ganze virtuelle Maschinen), sondern lediglich die darin enthaltenen Daten.

Der AN ist berechtigt, sämtliche Daten des AG mit dem Stichtag der Vertragsbeendigung von seinen Systemen zu löschen. Eine etwaige Sicherung oder Kopie hat der AG auf seine Kosten vor Vertragsbeendigung zu erstellen.

18. Ansprechpartner und Kommunikation

Von Seiten des AG ist ein Ansprechpartner und ein Stellvertreter zu nominieren, der für alle Projektbelange die erste Ansprechperson ist. Der Ansprechpartner muss zu den Geschäftszeiten erreichbar sein. Die Kommunikation wird prinzipiell schriftlich (per E-Mail) abgewickelt. Zur Erstellung von projektrelevanten Dokumenten werden Microsoft Office Produkte verwendet (Word, Excel, PowerPoint, Project, Visio). Als maximale Reaktionszeit auf Anfragen der Vertragspartner werden fünf Werktage vereinbart.

Als Ansprechpartner für eine etwaige Eskalation werden hiermit die Geschäftsführer der Vertragspartner vereinbart.

Für die Benachrichtigung über anstehende Wartungsarbeiten ist seitens des AG eine E-Mail Adresse bekannt zu geben, an welche die Ankündigungen von Wartungsarbeiten gesendet werden. Eine Verteilung an weitere Empfänger obliegt dem AG.

Der AN verpflichtet sich jegliche den AG betreffende, sicherheitsrelevante Vorfälle umgehend schriftlich dem AG bekannt zu geben.

19. Rechnungslegung

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein. Dem AN steht es frei nach zweimaliger Mahnung die Erbringung der Dienste einzustellen. Bestehende Forderungen bleiben dadurch unberührt. Für etwaige daraus dem AG entstehende Schäden kann der AN nicht haftbar gemacht werden.

Als Stichtag für die Verrechnung userbasierter Dienste wird der 25. des laufenden Monats vereinbart. Der AG verpflichtet sich die Useranzahl wahrheitsgetreu bekannt zu geben. Gegenüber etwaigen Haftungen aus einer fehlerhaften Angabe der Useranzahl seitens des AG kann sich dieser nicht beim AN schadlos halten.

20. Zahlungsbedingungen

Der AG verpflichtet sich dem AN einen Einziehungsauftrag zu erteilen. Sollte der AG dem AN keinen Einziehungsauftrag erteilen, ist der AN berechtigt, ein Spesenentgelt in der Höhe von 1% der jeweiligen Rechnungssumme zu verrechnen.

21. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des AN. Etwaige Lieferbestimmungen oder AGBs des AG werden hiermit explizit als nicht gültig vereinbart.

22. Salvatorische Klausel

Der AG und der AN vereinbaren für den Fall der Unwirksamkeit eines Teils dieser Vereinbarung, dass der unwirksame Teil keine Auswirkung auf den Rest der Vereinbarung hat und dass der Rest der Vereinbarung so weiter gelten soll, wie wenn die ungültige oder unwirksame Bestimmung darin nicht enthalten wäre.

23. Fair-User policy

Sämtliche Dienstleistungen des AN für welche kein expliziter Leistungsumfang vereinbart wird, werden nach dem Fair-User Prinzip angeboten. Der AN ist berechtigt bei überdurchschnittlicher Beanspruchung der zur Verfügung gestellten Dienstleistungen durch den AG eine Preiserhöhung durchzuführen. Sollten durch die überdurchschnittliche Beanspruchung der Systeme des AN durch den AG andere Kunden des AN beeinträchtigt werden, hat der AN das Recht die Leistung der Systeme des AG zu reduzieren oder diese zu deaktivieren. Der AN ist verpflichtet den AG über eine Reduktion der Leistung von Systemen des AG unverzüglich zu informieren.