ZUSATZBEDINGUNGEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE IM SAAS-MODUS

Abschnitt I - Allgemeine Bestimmungen

1. Geltung dieser Zusatzbedingungen

Diese zusätzlichen Vertragsbedingungen (nachfolgend „Zusatzbedingungen") regeln die Bereitstellung von Software, die im Modus Software as a Service („SaaS") bereitgestellt wird. Diese Zusatzbedingungen ergänzen die Allgemeinen Bedingungen und beziehen sich auf die im Kommerziellen Angebot angegebenen Leistungen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Allgemeinen Bedingungen und den Zusatzbedingungen gehen Letztere vor. Die in den Allgemeinen Bedingungen angegebenen Definitionen gelten für diese Zusatzbedingungen.

2. Gegenstand der Leistung

Die Bereitstellung gestattet dem Kunden die Nutzung der SaaS für die im Vertrag angegebenen Zwecke, zu den in diesen Zusatzbedingungen und etwaigen Besonderen Bedingungen festgelegten Bedingungen sowie gemäß den Angaben in der technischen Dokumentation, die auf der Website https://www.namirial.com/de/ veröffentlicht ist (nachfolgend „Technische Dokumentation"). Die Bereitstellung der SaaS umfasst für die gesamte Vertragslaufzeit die Verbundenen Leistungen gemäß den in Artikel 5 dieser Zusatzbedingungen festgelegten Modalitäten und Bedingungen sowie etwaige zusätzliche verbundene und/oder akzessorische Dienste, die im Vertrag angegeben sind.
Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, sind folgende Leistungen nicht in der Bereitstellung enthalten:

a. Maßnahmen zur Wiederherstellung von Archiven und Diensten, die durch eine nicht vertragsgemäße Nutzung der SaaS oder durch sonstige dem Kunden zurechenbare schuldhafte Handlungen verursacht wurden (z. B. Fahrlässigkeit, Nichtbeachtung der Nutzungsregeln, Manipulationen durch Personal usw.);
b. Eingriffs- und/oder Wartungstätigkeiten an der Infrastruktur des Kunden (z. B. Firewall, Netzwerkgeräte, Switches, WLAN, Konfiguration der Client-Arbeitsplätze, Drucker und/oder sonstige Peripheriegeräte des lokalen Netzwerks).

3. Inhalte

Die Inhalte bestehen aus sämtlichen Daten oder Informationen, die der Kunde bereitstellt, zum Zugriff freigibt oder in die Software eingibt. Der Anbieter hat nicht die Möglichkeit, auf Inhalte des Kunden zuzugreifen, sie einzusehen oder abzuhören, es sei denn, dies ist zur Ausführung der Software vernünftigerweise erforderlich. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er sämtliche Rechte an den von ihm übermittelten Inhalten besitzt, dass diese Inhalte wahrheitsgemäß und zutreffend sind und dass die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Inhalte nicht gegen diese Zusatzbedingungen, etwaige Besondere Bedingungen, die Allgemeinen Bedingungen oder geltendes Recht verstößt. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er für die bereitgestellten Inhalte allein verantwortlich ist und die volle Verantwortung für die rechtliche Gültigkeit und das Urheberrecht der Inhalte trägt.

4. Datenübertragbarkeit

Bei der SaaS wird, sofern im Vertrag nicht anders vorgesehen, kein verbundener Dienst zur Dokumentenarchivierung bereitgestellt; die Software stellt auch kein Archivierungswerkzeug dar. Ungeachtet des Vorstehenden und sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, gewährleistet der Anbieter dem Kunden die Verfügbarkeit sowie die Möglichkeit, die vom Kunden mittels der Software verarbeiteten Daten und Dokumente (per Download) zu exportieren, und zwar für die gesamte Vertragslaufzeit sowie für den in der Technischen Dokumentation angegebenen zusätzlichen Zeitraum nach Beendigung des Vertrags. Nach Ablauf dieses Zeitraums löscht der Anbieter die Daten und Dokumente sowie sämtliche sonstigen Inhalte des Kunden gemäß den im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegten Bedingungen. Der Kunde hat die Möglichkeit, für den Zeitraum nach Beendigung des Vertrags einen kostenpflichtigen Archivierungs- und/oder Ersatzaufbewahrungsdienst zu aktivieren, der durch spezifische Vertragsbedingungen geregelt wird.

5. Verbundene Leistungen

Die Verbundenen Leistungen umfassen:

a) Dienst der korrektiven Wartung, der die Diagnose und Beseitigung der Ursachen und Auswirkungen von Softwarefehlfunktionen umfasst;
b) Dienst der adaptiven Wartung, der die Bereitstellung von Software-Updates an den Kunden infolge etwaiger gesetzlicher, regulatorischer oder behördlicher Änderungen („regulatorische Anforderungen") umfasst, sofern diese Änderungen dem Begriff der ordentlichen Verwaltung zuzurechnen sind und nicht die Schaffung eines neuen Softwaremoduls oder eines anderen Produkts beinhalten. Die adaptive Wartung umfasst nicht die Implementierung oder Entfernung neuer Funktionalitäten, selbst wenn der Eingriff zur Erfüllung einer regulatorischen Anforderung erforderlich ist, mit Ausnahme von Funktionalitäten, die auf Initiative der Namirial-Gruppe implementiert werden. In jedem Fall gelten die Maßnahmen der adaptiven Wartung als in den im Vertrag vereinbarten wirtschaftlichen Bedingungen enthalten, sofern der gesamte Arbeitsaufwand für alle Maßnahmen im betreffenden Kalenderjahr (Effort) 20 (zwanzig) Arbeitstage nicht überschreitet;
c) die Bereitstellung etwaiger neuer Softwareversionen an den Kunden, die die Namirial-Gruppe oder ihre Lizenzgeber zur Verfügung stellen; ausgeschlossen ist daher die Übermittlung zusätzlicher Softwaremodule und/oder neu konzipierter Software;
d) die Bereitstellung etwaiger Korrekturen von in der Software vorhandenen Fehlern oder Fehlfunktionen an den Kunden, sobald diese verfügbar sind;
e) Der Support für die SaaS-Software wird während der üblichen Arbeitszeiten des Personals des Anbieters oder, sofern vorhanden, des Partners erbracht. Der Dienst umfasst nicht die Erbringung von Support in den Räumlichkeiten des Kunden. Der Support kann vom Anbieter auch aus der Ferne durch Fernzugriff auf den Computer des Kunden erbracht werden, der vom Kunden zuvor und jedes Mal

autorisiert wird, mit der unmittelbaren Annahme jeder einzelnen Eingriffsanfrage. Supportanfragen werden über die auf der Website https://www.namirial.com/de/ angegebenen Kanäle gewährleistet.

Die Leistung wird dem Kunden beschränkt auf die letzten beiden unterstützten Softwareversionen erbracht, ohne Berücksichtigung etwaiger Änderungen oder Integrationen, die der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte an der Software selbst vorgenommen haben. Der Anbieter kann zur Erbringung des Supports auch Dritte außerhalb seiner Organisation oder unmittelbar autorisierte Reseller einsetzen. Sofern der Anbieter Wartungsarbeiten an der Software und/oder den Infrastrukturen durchführen muss und diese eine Unterbrechung der Softwarefunktionalitäten mit sich bringen, informiert er den Kunden mindestens 24 (vierundzwanzig) Stunden im Voraus über die Notwendigkeit dieser Eingriffe sowie über deren Dauer durch Veröffentlichung auf der Website https://status.namirial.com/. Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die Mitarbeiter des Anbieters oder des Partners, auch außerhalb der Organisation, in allen Phasen des Supports Kenntnis von personenbezogenen Daten des Kunden erlangen können, die während der Verbindungsphasen auf dessen IT-Geräten vorgefunden werden; dieser Zugriff erfolgt ausschließlich im erforderlichen Umfang, auf dokumentierte Weisung, unter Einhaltung von Vertraulichkeitspflichten und im Einklang mit dem anwendbaren Auftragsverarbeitungsvertrag.

6. Gewährleistungen

Der Anbieter gewährleistet die Konformität der Software mit den in der Technischen Dokumentation enthaltenen Spezifikationen, unbeschadet der Tatsache, dass der Anbieter nicht dafür einsteht, dass diese Spezifikationen den Bedürfnissen des Kunden entsprechen oder dass die Qualität der Software den Erwartungen des Kunden entspricht. Die vom Anbieter gewährte Gewährleistung steht unter der Bedingung des ordnungsgemäßen Funktionierens und der Eignung der dem Kunden zur Verfügung stehenden IT-Ausstattung und Konnektivitätsdienste sowie der ordnungsgemäßen Nutzung der Software durch den Kunden.

7. Geistiges Eigentum

Sämtliche Rechte des geistigen und gewerblichen Eigentums, einschließlich der damit verbundenen wirtschaftlichen Verwertungsrechte an der SaaS, der Dokumentation, den Updates und Weiterentwicklungen, den Vorarbeiten und den abgeleiteten Werken, sind und bleiben ganz oder teilweise und weltweit ausschließliches Eigentum der Namirial-Gruppe und/oder ihrer Unterlieferanten. Der Kunde verpflichtet sich, für jeden Nutzer die SaaS unter Beachtung der Rechte des geistigen Eigentums der Namirial-Gruppe und/oder ihrer Unterlieferanten zu nutzen. Daher darf der Kunde, beispielhaft und nicht abschließend und in jedem Fall unbeschadet der zwingenden gesetzlichen Grenzen, nicht:

a) die in der Software vorhandenen technischen Beschränkungen und technologischen Schutzmaßnahmen, einschließlich des Authentifizierungssystems, umgehen;
b) die Software reproduzieren, ändern, anpassen, individualisieren oder daraus abgeleitete Werke erstellen.

Die Namirial-Gruppe und/oder ihre Unterlieferanten behalten sämtliche Rechte an Benutzerhandbüchern, Videos, Präsentationen oder sonstigem ergänzenden Druckmaterial, einschließlich Marken, Logos, Namen, Domainnamen und sonstigen mit der SaaS verbundenen Unterscheidungszeichen, mit der Folge, dass der Kunde diese in keiner Weise ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Namirial-Gruppe und/oder ihrer Unterlieferanten verwenden darf.

8. Sicherheit

Die vom Anbieter bereitgestellten Authentifizierungsdaten gelten als ausschließlich dem Kunden bekannt, der verpflichtet ist, sie vertraulich und mit größtmöglicher Sorgfalt zu behandeln, und sich verpflichtet, sie nicht weiterzugeben und Dritten in keiner Weise die Nutzung der Software zu gestatten; andernfalls wird der Kunde für jeden Schaden oder Nachteil verantwortlich gemacht, der dem Anbieter und/oder Dritten unmittelbar oder mittelbar durch die unsachgemäße Nutzung der Software durch unbefugte Personen entsteht. Die Sicherheit der für die vom Anbieter erbrachten Leistungen genutzten Arbeitsplätze und Ressourcen liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich daher sicherzustellen, dass die Kontoverwaltung gemäß den geltenden Sicherheitsverfahren überwacht wird, um die Fälle von Zugriffsversuchen und/oder Verletzungen über seine Systeme zu begrenzen. Der Kunde verpflichtet sich ferner sicherzustellen, dass die Protokollierungsverfahren sicher und überprüft sind und dass die Zugriffsverwaltung auf Verfahren der Rückverfolgbarkeit und Überwachung ausgerichtet ist. Der Anbieter setzt physische, elektronische und organisatorische Verfahren ein, um die Inhalte des Kunden zu schützen und unbefugten Zugriff zu verhindern. Der Anbieter wählt diese Schutzvorkehrungen anhand der Sensibilität der erhobenen, verarbeiteten und gespeicherten Informationen sowie des aktuellen Stands der Technik. Obwohl der Anbieter Maßnahmen ergreift, um die Offenlegung unbefugter Informationen zu verhindern, sind das Internet und die Software nicht zu 100 % sicher, sodass der Anbieter dem Kunden nicht gewährleistet, dass die erhobenen oder gespeicherten Informationen vor jeglichem unbefugten Zugriff geschützt sind. Weitere spezifische Sicherheitsbestimmungen sind in den Abschnitten II und III dieser Zusatzbedingungen enthalten, die jeweils im Fall der Nutzung des Dienstes über „Shared SaaS" bzw. „Private SaaS" Anwendung finden.

9. Verarbeitung personenbezogener Daten

Im Rahmen der Bereitstellung von Software gemäß diesen Zusatzbedingungen verpflichtet sich der Kunde als Verantwortlicher, den Anbieter gemäß Art. 28 DSGVO mittels eines Auftragsverarbeitungsvertrags zum Auftragsverarbeiter zu bestellen, der - auch durch spezifische Verarbeitungsblätter und je nach Art der vom Kunden genutzten Software - die Bedingungen, Modalitäten und Verantwortlichkeiten der Verarbeitung im Einzelnen regelt. Ist die dem Kunden bereitgestellte Software jedoch mit der Erbringung von Vertrauensdiensten durch den Anbieter verbunden, so handelt Letzterer als Verantwortlicher der personenbezogenen Daten. Benötigt der Kunde für seine ausschließlichen Zwecke Zugang zu den personenbezogenen Daten der Nutzer, die der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Vertrauensdiensten erhebt, so handelt er als eigenständiger Verantwortlicher.

Abschnitt II - Sicherheit der Shared SaaS

10. Sicherheit der Shared SaaS

Diese Sicherheitsklauseln gelten für die Bereitstellung von Software im Modus „Shared SaaS". Unter Shared SaaS versteht man ein Softwarebereitstellungsmodell, bei dem mehrere Kunden dieselbe Infrastruktur, Plattform und Anwendungen nutzen, die vom Anbieter als Erbringer des Dienstes gehostet und verwaltet werden.

11. Aktualisierungszeiträume von Software und Server-Betriebssystem

Patches und Updates auf neue Versionen werden vom Anbieter gemäß seinen Sicherheitsrichtlinien und seinem Zeitplan verwaltet. Sie können auf Wunsch des Kunden nicht verschoben werden. Ein Kunde, der ein individuelles Patch- und Update-Programm benötigt, muss zur Private-SaaS-Software wechseln.

12. Web Application Firewall

Die Web Application Firewall (WAF) ist standardmäßig aktiviert, um den Schutz der „Shared SaaS"-Software zu gewährleisten. Die WAF kann auf Wunsch des Kunden nicht deaktiviert werden. Ein Kunde, der die vollständige Kontrolle über die WAF-Konfiguration benötigt, muss die Aktivierung des Bereitstellungsmodus „Private SaaS" beantragen.

13. Penetrationstests und Schwachstellenbewertung (Vulnerability Assessment)

Der Kunde darf keine Penetrationstests oder Schwachstellenbewertungen an der öffentlichen, gemeinsam genutzten Multi-Tenant-Infrastruktur des Anbieters durchführen.

14. Audit und Durchführung von Tests

Der Kunde ist nicht berechtigt, an der Durchführung von Sicherheitstests teilzunehmen. Der Anbieter hat fortschrittliche Richtlinien für Business Continuity (CO) und Disaster Recovery (DR) implementiert, die Testtätigkeiten umfassen. Die Tests werden gemäß dem Zeitplan des Anbieters und in Übereinstimmung mit den internen Richtlinien durchgeführt.

Abschnitt III - Sicherheit der Private SaaS

15. Sicherheit der Private SaaS

Diese Sicherheitsklauseln gelten für die Bereitstellung von Software im Modus „Private SaaS". Unter „Private SaaS" versteht man ein Softwarebereitstellungsmodell, bei dem die Anwendung und die Infrastruktur ausschließlich einem einzigen Kunden zugewiesen sind, wobei die typischen Vorteile des SaaS-Modells - wie zentralisierte Verwaltung, Wartung und vom Erbringer verwaltete Updates - erhalten bleiben.

16. Updates

Patches und Updates auf neue Versionen können in gegenseitigem Einvernehmen individuell verwaltet werden. Der Anbieter informiert den Kunden, sobald Patches oder Updates verfügbar sind. Der Kunde muss die Patches innerhalb von 9 (neun) Tagen ablehnen; nach Ablauf dieser Frist gelten sie als genehmigt. Lehnt der Kunde die Patches ab, kann der Anbieter nicht für Vorfälle verantwortlich gemacht werden, die mit der Veralterung des Betriebssystems und der Software zusammenhängen. Um Wartung zu erhalten, muss der Kunde eine Long-Term-Stability-Version (LTS) verwenden, die nicht älter als 2 Jahre ist, oder die aktuell freigegebene Version, die auch als „Shared SaaS"-Software verteilt wird.

17. Web Application Firewall

Die Web Application Firewall (WAF) ist bei der „Private SaaS"-Software standardmäßig nicht aktiviert. Auf Anfrage steht ein Supportdienst zur Aktivierung der WAF zur Verfügung.

18. Penetrationstests und Schwachstellenbewertung (Vulnerability Assessment)

Penetrationstests und Schwachstellenbewertungen können nur durchgeführt werden, wenn die „Private SaaS"-Software über eine benutzerdefinierte Domain zugänglich ist. Auf Anfrage steht ein Supportdienst für die Durchführung von Penetrationstests und Schwachstellenbewertungen zur Verfügung.

19. Benutzerdefinierter Domainname

Der Kunde muss benutzerdefinierte Domainnamen (z. B. sign.Kundenname.com oder ähnlich) für die „Private SaaS"-Software bereitstellen; andernfalls besteht kein Zugang zum Dienst. In jedem Fall ist der Anbieter berechtigt, im Namen des Kunden eine benutzerdefinierte Domain zu registrieren, über die der Dienst unmittelbar oder per URL-Weiterleitung bereitgestellt wird.

20. Audit und Durchführung von Tests

Der Kunde ist nicht berechtigt, an der Durchführung von Tests teilzunehmen. Der Anbieter hat fortschrittliche Richtlinien für Business Continuity (CO) und Disaster Recovery (DR) implementiert, die Testtätigkeiten umfassen. Die Tests werden gemäß dem Zeitplan des Anbieters und in Übereinstimmung mit den internen Richtlinien durchgeführt.

Abschnitt IV - Besondere Dienstbedingungen

Diesen Zusatzbedingungen sind Besondere Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung bestimmter SaaS-Dienste beigefügt, die eine besondere Regelung erfordern. Sie bilden einen integralen und wesentlichen Bestandteil des Vertrags.

Unterschrift des Kunden* _____
*bitte digital signieren

Name des Kunden _____