

Service Level Agreement der netucate systems GmbH für das Application Service Providing

§ 1 Zweck dieses Service Level Agreements

In diesem Service Level Agreement sind umfassend alle Leistungen des Application Services festgelegt, den die netucate systems GmbH, D-61352 Bad Homburg v.d. Höhe, im nachfolgenden als netucate bezeichnet, für den jeweiligen Kunden erbringt. Zum Inkrafttreten dieses Service Level Agreement bedarf es einer separaten, kommerziellen Vereinbarung (Auftrag) zwischen netucate und dem Kunden. netucate weist darauf hin, daß wesentliche Zusagen und Gewährleistungen dieses Service Level Agreements den Abschluß eines Supportvertrages voraussetzen. Auf kostenfreie Teststellungen ist dieses Service Level Agreement nicht anwendbar.

Zum besseren Verständnis dieses Service Level Agreement werden die nachfolgenden Begriffsdefinitionen und Abkürzungen vorab getroffen:

SLA: Die Abkürzung für dieses Service Level Agreement

Application Service Providing (ASP): Im ASP erbringt netucate die Leistung durch seine zentrale Serverfarm, die der Kunde durch Clientsoftware und Zugangsverfahren gemäß diesem SLA nutzen kann.

Serverfarm: Die Gesamtheit aller, durch netucate eingesetzter und derzeit gemäß den technischen Dokumentationen der netucate erreichbarer Server und sonstigen Geräte, welche zur Leistungserbringung gemäß diesem SLA durch netucate bereitgestellt werden.

Teilnehmer: Teilnehmer im Sinne dieses SLAs sind alle Nutzer des netucate ASP. Dabei ist es unerheblich in welcher Rolle (z.B. Seminar- oder Meetingteilnehmer, Dozent, Moderator, Organisator, Registrar) und unter welcher Rollenbezeichnung diesedien Dienst nutzen.

Content: Die Gesamtheit aller Inhalte enthaltenden Medien, die in virtuellen Räumen oder in der Serverfarm erstellt, eingebracht und/oder genutzt werden. Ausdrücklich zählt dazu auch sogenannter Live Content. Live Content entsteht während des Betriebs der virtuellen Räume, durch die Nutzung der entsprechenden Medien. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit sind Whiteboard Funktionen, Live Kameras, Recordings als solche zu betrachten.

Logdaten/-files: Protokollierung der aktuellen Nutzung der netucate Server in entsprechenden Journalfiles.

Client Software: Der Betrieb der netucate Lösung kann die Notwendigkeit der Installation und der Konfiguration von Netzkomponenten erfordern. Der Begriff Client Software umfasst daher alle Komponenten, die zum Betrieb erforderlich sind.

SSLA: Support Service Level Agreement. Das separat abzuschließende SSLA bestimmt den Umfang des Support des Kunden durch netucate.

§ 2 Leistungsumfang des ASP Dienstes

netucate stellt dem Kunden virtuelle Räume als Konferenz-, Meeting- oder Seminarräume gemäß den jeweiligen technischen Spezifikationen der aktuellen Softwareversionen zur Verfügung. Die von netucate zu erbringenden Leistungen umfassen:

1. netucate stellt für die vereinbarten Zeiträume Serverkapazität in erforderlicher Menge zur Verfügung, um die Nutzung zu gewährleisten. netucate sichert zu, daß Serverfarm und Client Software die Nutzung von virtuellen Räumen ermöglichen.
2. netucate behält sich vor, von Zeit zu Zeit neue Versionen/Releases einzuführen. Dies kann beim Kunden zur Neuinstallation der Client Software, zu Konfigurationsänderungen und/oder zu Veränderungen am Content führen. netucate wird einen solchen Releaseumstieg mit angemessener Frist ankündigen.
3. netucate stellt einzig die virtuellen Räume und die zugehörige Software zu deren Nutzung und Zugang bereit. Die Erstellung und die Bereitstellung von Content, das Management der Räume, Events und Teilnehmer, sowie die Installation der Client Software obliegt dem Kunden.
4. netucate sichert die Verfügbarkeit des Zugangs zur Serverfarm und deren Betriebsbereitschaft mit 99,9 % pro Jahr, bezogen auf einen 7 Tage/24 Stunden Betrieb, zu. Geplante Wartung, angekündigte Betriebsunterbrechungen, höhere Gewalt und Störungen der öffentlichen Kommunikationsnetze, der kundenseitigen Netzzugänge sowie alle sonstigen Störungen, die nicht in netucates Verantwortungsbereich fallen zählen nicht als Ausfallzeit.
5. Die Leistungszusagen dieses § 2 zur Verfügbarkeit und Performance setzen die Existenz eines Support Vertrages voraus.

§ 3 Zugang zur Serverfarm

Der Zugang zur netucate Serverfarm erfolgt über öffentliche oder private IP Netze. netucate kann für Funktion und Performance der vorgenannten Netze keine Gewähr übernehmen. Die Kosten des Netzzugangs und dessen Konfiguration gemäß den technischen Spezifikationen trägt der Kunde.

Der Zugang zur Nutzung der virtuellen Räume erfolgt über die durch netucate dem Kunden mitgeteilten Zugänge. Sofern der Kunde andere, technisch mögliche Zugänge nutzt, geschieht dies auf eigene Verantwortung und Kosten. Letztere können insbesondere bei einem Releasewechsel anfallen.

Der Zugang zur Serverfarm ist grundsätzlich 7 Tage 24 Stunden möglich. Außerhalb der regulären Betriebszeiten der netucate besteht kein Anspruch auf Support. Näheres regelt das zugehörige SSLA (Support Service Level Agreement). netucate hat das Recht für geplante Wartungsarbeiten die Serverfarm nach vorheriger Bekanntgabe abzuschalten.

§ 4 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist an der reibungslosen Nutzung der virtuellen Räume interessiert. Aus diesem Grund obliegt ihm im Rahmen der Nutzung auf eigene Kosten:

1. Die Installation neuer Client Software oder von Release Verbesserungen. Voraussetzung des reibungslosen Ablaufes ist die Verwendung der jeweils aktuellen Versionen der Client Software. Alle Leistungen dieses SLAs beziehen sich einzig auf die jeweils aktuelle Software Versionen von netucate.
2. Die rechtzeitige und vollständige Bereitstellung von Content zur Abhaltung der geplanten Veranstaltung in den virtuellen Räumen.
3. Die rechtzeitige Installation der Software und die Registrierung der Teilnehmer über die entsprechenden Softwares die seitens netucate zur Verfügung gestellt werden.

4. Der Kunde wird eigenständig jene Administrationsfunktionen selbst vornehmen, die sich aus den aktuellen Beschreibungen der Software ergeben, unabhängig davon, ob diese zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits durch netucate publiziert bzw. dem Kunden zugänglich waren.
5. Überprüfung auf Kompatibilität. netucate kann nicht sicherstellen, daß die Client Software in allen denkbaren Konfigurationen funktionsfähig ist. Aus diesem Grunde obliegt es dem Kunden sicherzustellen, daß die Teilnehmer über kompatible Konfigurationen und geeignete Netzzugänge verfügen.

§ 5 Abrechnung der Nutzung

Sofern eine verbrauchsabhängige Abrechnung mit dem Kunden vereinbart ist, gelten folgende Abrechnungsgrundsätze für die Feststellung der Verbrauchszeiten als vereinbart:

1. Pro Kunde wird ein einheitlicher Abrechnungsbereich eingerichtet. Wünscht der Kunden separate Abrechnung für unterschiedliche Projekte, wird für jedes Projekt ein separater Abrechnungsbereich eingerichtet.
2. Abrechnungsbasis sind die gespeicherten Logfiles der Software.
3. Falls unter einer entsprechenden kommerziellen Vereinbarung dem Kunden Einzelverbindungsnaehweise zugehen, obliegt diesem die Prüfung und die Verantwortung für die Einhaltung rechtlicher Vorschriften, die sich durch Einzelverbindungsnaehweise ergeben können.
4. Stundenkontingente

Sind zwischen netucate und dem Kunden Stundenkontingente zur Abnahme von Nutzungszeiten vereinbart und weicht die tatsächliche Nutzung von der vereinbarten Menge ab gilt folgendes:

(1) Kontingentüberschreitung: Wird das vereinbarte Stundenkontingent während der Vertragslaufzeit überschritten, so kann der Kunde mit netucate ein neues Kontingent vereinbaren. Diese Vereinbarung gilt als Neuabschluss des Vertrages und lässt eine neue Vertragsperiode von 12 Monaten beginnen. Wird keine neue Kontingentvereinbarung getroffen, und die Stundenzahl dennoch überschritten, kann netucate die zusätzlichen Stunden zum vereinbarten Preis des ursprünglichen Kontingents in Rechnung stellen.

(2) Kontingentunterschreitung: Die dem Kontingent zugrunde liegende Zeit beträgt ein Jahr ab Rechnungsstellungsdatum, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Wird das vereinbarte Kontingent innerhalb dieser Zeit nicht verbraucht, verfallen nicht genutzte Stunden, ohne daß die Rückzahlung der geleisteten Vergütung geschuldet ist.

§ 6 Leistungsnachweise und Informationen in elektronischer Form

(1) Daten, die in elektronischen Registern, Logfiles oder sonst in elektronischer Form durch netucate gespeichert sind, gelten als zulässiges Beweismittel für den Nachweis der durch netucate erbrachten Leistungen. Die Leistungsnachweise beruhen insbesondere auf den Originallogfiles der Software.

(2) Um dem Kunden jederzeit eine Übersicht über seinen Verbrauch online zugänglich zu machen, hat netucate eine Reihe von Interfaces geschaffen. Diese dienen einzig zur Information des Kunden, stellen aber keine verbindlichen Leistungsnachweise dar.

(3) netucate wird seine Kunden auf elektronischem Weg, in der Regel via E-Mail benachrichtigen. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden.

§ 7 Speicherung von kunden- und personenbezogenen Daten, sowie von Content

(1) In der netucate Serverfarm werden folgende Daten von Kunden und Teilnehmern gespeichert:

1. Muß-Daten: Daten, die zur Leistungserbringung durch netucate unerlässlich sind oder als sinnvoll erscheinen.
2. Durch den Kunden-/Teilnehmer eingebrachte Daten: Kunden- und personenbezogene Daten, welche auf freiwilliger Basis durch den Kunden oder seine Teilnehmer in der netucate Serverfarm abgespeichert wurden.
3. Content: Medien und Inhalte gleich welcher Art, welche durch die, dafür vom Kunden berechtigten Personen oder durch Auftrag des Kunden an netucate in der Serverfarm abgespeichert wurden. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist die Speicherung von Content, zu dem auch Recordings zählen wie folgt beschränkt:
 - a. iLinc-Systeme 2 GB
 - b. YuLinc Systeme: Sofern der gleichzeitig belegte Speicherplatz für Content und die Zahl gleichzeitig gespeicherter Recordings nicht in der Produktbeschreibung des Angebots anderweitig angegeben sind, gelten 2 GB für gleichzeitig belegten Speicherplatz für Content und 100 Recordings als Obergrenze vereinbart.

Die Duldung einer Überschreitung vorstehender Grenzen durch netucate begründet keinen Rechtsanspruch des Kunden auf diese Überschreitung. netucate behält sich das Recht vor Daten und Content welche mehr als 90 Tage nicht mehr genutzt wurden ohne Ankündigung zu löschen. Downloadbare Recordings können durch netucate 4 Wochen nach dem Erstelldatum gelöscht werden.

4. Logdaten/-files als Leistungsnachweise gemäß § 6.

(2) netucate wird diese Daten gemäß den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung, den jeweils gültigen Datenschutzgesetzen und den Nachweispflichten der netucate im Hinblick auf Bilanzierungsgrundsätze, Steuergesetze und -vorschriften, sowie eventuellen, anderweitigen gesetzlichen Regelungen behandeln.

(3) Geistiges Eigentum: In der netucate Serverfarm gespeicherter Content bleibt geistiges Eigentum des Kunden. Der Kunde stellt netucate von jeglicher Haftung frei, welche sich durch eine eventuelle Verletzung von Schutzrechten Dritter durch den Kunden ergeben. Dies trifft auch dann zu, wenn netucate diesen Content im Auftrag des Kunden bearbeitet und/oder gespeichert hat.

(4) Vertraulichkeit der Daten und des Content: netucate sichert zu, daß die vom Kunden in der Serverfarm durch den Kunden eingebrachten Daten Dritten nicht zugänglich gemacht werden sowie, vor Abruf und Einsichtnahme durch Dritte gemäß den gängigen Verfahren wie z.B. Firewalls etc. geschützt sind. Dem Kunden ist bekannt, daß ein absoluter Schutz technisch nicht möglich ist. netucate selbst wird die dort gespeicherten Daten natürlicher Personen nur zu betriebsbedingten Zwecken seiner Online Dienste nutzen.

(5) Archivierung: netucate wird die Daten gemäß gängiger Backupverarbeitung archivieren und nach einem eventuellen Verlust der Daten versuchen diese wiederherzustellen. Sollten die diesbezüglichen Versuche fehlschlagen, wird der Kunde die benötigten Daten auf eigene Kosten wiederherstellen.

§ 8 Rechtsbeziehung zu den Teilnehmern

netucate begründet durch seine Leistungen keine gesonderten Rechtsbeziehungen zu den Teilnehmern des Kunden. Sofern Veranstaltungen in den virtuellen Räumen durch den Kunden aufgezeichnet werden ist der Kunde verpflichtet selbst für die Einhaltung der jeweiligen gesetzlichen Vorschriften oder sonstigen vertraglichen Verpflichtungen, wie z.B. Betriebsvereinbarungen, Geschäftsbedingungen usw. zu sorgen.

§ 9 Inhalte, Inspektionsrecht und Benutzernamen

Um den Ruf aller Kunden und den von netucate zu schützen und um netucate die Erfüllung seiner gesetzmäßigen Pflichten zu ermöglichen, übt netucate eine Kontrolle über den in den virtuellen Räumen genutzten Content in folgender Weise aus:

1. Content politischer, weltanschaulicher, religiöser, ideologischer, jugendgefährdender oder sexueller Natur, sowie solcher, der strafbare Handlungen betrifft oder in dem körperliche Gewalt gegen Menschen Inhalt ist, bedarf der ausdrücklichen Zustimmung durch netucate, unabhängig von Zweck und Ziel, welche mit der Nutzung der virtuellen Räume verfolgt werden. Dabei ist es unerheblich in welcher Form und in welcher Art dieser Content dargestellt ist.

2. Die ausdrückliche, separate schriftliche Zustimmung durch die Geschäftsleitung der netucate ist Wirksamkeitsvoraussetzung jedes Vertrages über virtuelle Räume in denen derartige Content genutzt wird, unabhängig davon, ob der Kunde aufgrund seiner Aufgabe und Rechtsstellung dazu berechtigt wäre.

3. Bei Verschweigen hat netucate das Recht, alle Teilnehmer des Kunden an der Nutzung virtueller Räume sofort vom Zugang zur Nutzung auszuschließen. Für das Verschweigen ist eine Vertragsstrafe von 15.000 € pro Verstoß vereinbart. Weitergehende Schadensersatzansprüche der netucate bleiben unberührt.

4. Der Kunde wird solche Teilnehmer vom Netzbetrieb ausschließen, die den virtuellen Raum zur Verbreitung von Beleidigungen, strafbaren Äußerungen oder Handlungen nutzen, oder anderweitig gegen die Bestimmungen dieses Paragraphen verstoßen.

5. Die gewählten Benutzernamen der Teilnehmer unterliegen, wenn es sich nicht um den natürlichen Namen des jeweiligen Teilnehmers handelt, der Kontrolle durch netucate hinsichtlich ihres beleidigenden, irreführenden, verächtlich machenden oder anstößigen Gehalts. Als anstößig gelten hierbei auch solche Namen, welche das Image des Kunden oder von netucate schädigen könnten. Bei derartigen Benutzernamen hat netucate das Recht, diese zurückzuweisen bzw. zu löschen und durch einen neutralen Namen zu ersetzen.

6. Ausschlüsse im Sinne dieses Paragraphen berechtigen nicht zu Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüchen.

§ 10 Gewährleistung und Haftung

(1) Wenn die in § 2 zugesicherte Verfügbarkeit nicht erreicht wird, oder wenn ein Fehler der Software zeitweise die Nutzung der virtuellen Räume nicht gestattet und hierdurch begonnene Veranstaltungen des Kunden abgebrochen werden müssen, wird netucate dem Kunden wie folgt eine Gutschrift um die Veranstaltung nachholen zu können, erteilen:

- Tarife, die nach Nutzungszeit abgerechnet werden: netucate erteilt dem Kunden eine entsprechende Zeitgutschrift.
- Flatrate Tarife: netucate richtet dem Kunden für einen, nach dessen Wünschen festzulegenden Termin, zusätzliche Sitze ein.

(2) Dem Kunden ist bekannt, daß Software nicht in allen Lauf-, Daten- und Hardwarekonstellationen fehlerfrei sein kann. Fehler der Software, welche die Tauglichkeit der Software zur Nutzung der virtuellen Räume nicht mehr als unerheblich beeinträchtigen, verpflichten netucate daher nur dazu, durch Weitergabe der aufgetretenen Fehler, unverzüglich nach Kenntniserlangung an den Programmentwickler und durch Einsatz der aktuellen Versionen der Software, das Auftreten von Fehlern möglichst gering zu halten.

(3) Andere als die zuvor unter Absatz 1 und 2 beschriebenen Leistungsmängel, führen nicht zu einer Gewährleistung von netucate. Insbesondere haftet netucate nicht für:

1. Ausfälle von Teilnehmern, die auf folgenden Ursachen beruhen:

- Hard- oder Softwarefehler oder Inkompatibilitäten der, durch die Teilnehmer genutzten Geräte, sofern nicht die Client Software selbst fehlerhaft ist,.
- auf einer unzureichenden Infrastruktur, Bandbreite und sonstigen Leistungsmerkmalen der genutzten Netze.

2. Störungen und -ausfälle,

- die durch den Kunden und seine Erfüllungsgehilfen verursacht wurden,
- die auf fehlerhafter Bedienung oder Konfiguration der Client-Software,
- auf telephonischer Übermittlung von Daten an netucate oder auf Mißverständnisse im telephonischen Support und/oder
- auf ungenügender oder fehlerhafter Schulung der Moderatoren und Dozenten zurückzuführen sind.

3. Ausfälle, welche durch geplante Wartung, Kriegseinwirkung, höhere Gewalt und Störungen der öffentlichen Kommunikationsnetze oder der kundenseitigen Netzzugänge entstehen.

(4) Gewährleistungsansprüche können nur dann geltend gemacht werden, wenn der Kunde den netucate ASP Service zusammen mit einem Supportvertrag nutzt und der Kunde, die dem Anspruch zugrunde liegende Störung gemäß den Verfahren des SLA netucate unverzüglich gemeldet und netucate die Möglichkeit zur Behebung geboten hat.

(5) Haftung: netucate haftet für alle von netucate vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Personen-, Sach- und Vermögensschäden, jedoch maximal je Schadensfall bis zur Höhe von € 10.000 Für leicht fahrlässig verursachte Schäden übernimmt netucate die Haftung in den Fällen der Zusicherung (Absatz 1). Im übrigen ist die Haftung von netucate für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

§ 11 Verantwortung für Paßworte und Login-Namen

Der Kunde erhält spezifische Zugangsdaten (Paßwort, Login, ggf. weitere Daten) welche den Zugang ermöglichen. Der Kunde haftet netucate für alle Gebühren oder Schäden, die aus der mißbräuchlichen Benutzung, Aufdeckung oder Weitergabe (zusammen "Mißbrauch") eines Paßwortes im Zeitraum bis

zur Mitteilung des Mißbrauchs an netucate entstehen, wobei die Mitteilung nur innerhalb der Zeiten und Verfahren des Supports (siehe SSLA) von netucate erfolgen kann.

§ 12 Unterstützung staatlicher Stellen

netucate behält sich das Recht vor, mit staatlichen Stellen im Rahmen seiner, sich aus den Gesetzen und Rechtsprechung ergebenden Verpflichtungen, zusammenzuarbeiten.

§ 13 Geltungsbereich des SLA

(1) Dieses SLA gilt auf unbestimmte Zeit. Es erlischt sobald eine vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und netucate nicht mehr besteht oder der Kunde länger als 12 Monate die Leistungen des ASP Dienstes der netucate nicht mehr genutzt hat.

netucate kann mit einer Frist von 90 Tagen ein neues SLA ankündigen. Sofern für den Kunden unter dem neuen SLA eine weitere Nutzung des ASP Dienstes nicht mehr im ursprünglich geplanten Leistungsumfang möglich ist und netucate dies nicht durch Modifikation des neuen SLA beheben kann, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

(2) Die Gültigkeit des SLA ist auf solche Leistungen der netucate systems GmbH beschränkt, die ausdrücklich in diesem Service Level Agreement beschrieben sind.

(3) Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert den technischen und organisatorischen Umfang und die technische und organisatorische Art der durch netucate für den Kunden erbrachten Leistungen im Application Service Providing, nachfolgend ASP genannt. Umfang und Leistung der für den ASP Dienst eingesetzten Software ergeben sich aus den jeweils gültigen Softwareunterlagen der aktuell eingesetzten Release und sind nicht Gegenstand dieses SLA.

§ 15 Sonstiges

(1) Gerichtsstand ist Bad Homburg v.d. Höhe

(2) Das SLA unterliegt deutschem Recht.

(3) Vertragssprache ist deutsch. Technische Ausdrücke sowie generell fremdsprachliche Ausdrücke sind nach ihrer Wortbedeutung für Informatiker auszulegen.

(4) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Aussagen von Mitarbeitern der netucate sind unverbindlich.

(5) Sind oder werden eine oder mehrere Klauseln unwirksam, so führt dies nicht zur Unwirksamkeit des gesamten SLA. Unwirksame Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die in rechtlich zulässiger Weise der unwirksamen Bestimmung am Nächsten kommen, wobei insbesondere die Vertragspraxis analoger durch Dritte angebotener Dienste und Leistungen bei der Auswahl heranzuziehen ist.

(6) AGBs des Kunden werden nicht Inhalt dieses SLA, auch wenn sie in beliebiger Form im Rahmen des Vertragsschlusses oder später netucate mitgeteilt wurden.

Bad Homburg v.d. Höhe 11.11.2019

netucate systems GmbH, Mondorfer Weg 30, 61352 Bad Homburg v.d. Höhe, Deutschland, Amtsgericht Bad Homburg v.d. Höhe HRB 11212. Geschäftsführer Karl-Ulrich Schweizer, Raphael Schwinger