

Nutzungsbedingungen Cloud der BOC Group

1.	Anwendungsbereich	1
2.	Betriebsservicevereinbarung	2
2.1.	Betriebsservicevereinbarung SaaS	2
2.2.	Betriebsservicevereinbarung Operations-Only	2
2.3.	Allgemeines	2
2.4.	Vergütung der Betriebsservicevereinbarung	2
2.5.	Mindestlaufzeit und Beendigung der Betriebsservicevereinbarung	3
3.	Produktbetrieb	3
3.1.	Allgemeines	3
3.2.	Datensicherung	4
3.3.	Systemvoraussetzungen	4
4.	Produktnutzung	4
4.1.	Nutzungsrecht (Lizenz)	4
4.2.	Nutzungsrecht (Lizenz) für Test- und Entwicklungssysteme	4
4.3.	Umfang des Nutzungsrechts	5
5.	Produktpflege	5
5.1.	Erbringung der Pflegeleistung	5
5.2.	Releases und Fix Levels	5
5.3.	Einschränkung der Pflegeleistung	6
6.	Hotline	7

1. Anwendungsbereich

1.1.1. Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen Cloud liegen für alle gegenwärtigen und zukünftigen Vereinbarungen als Regelwerk zugrunde, welche zwischen BOC Products & Services AG bzw. ihren Tochtergesellschaften (im Folgenden gemeinsam „BOC“) auf der einen Seite und den Kunden von BOC auf der anderen Seite nach dem 01.07.2019 geschlossen werden und eine Betriebsservicevereinbarung für eine Enterprise Edition von BOC Standardsoftware (im Folgenden „Produkt“) betreffen. Diese Bedingungen werden Vertragsbestandteil selbst wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die Nutzungsbedingungen Cloud Bezug genommen wird.

1.1.2. Diese Nutzungsbedingungen Cloud werden durch die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von BOC ergänzt (im Folgenden „AGB“). Bei sich widersprechenden Regelungen gilt folgende Rangfolge: 1. Regelungen aus dem Einzelvertrag (Angebot), vor 2. diesen Nutzungsbedingungen, vor 3. den AGB von BOC.

1.1.3. Die AGB sowie die Nutzungsbedingungen sind unter <https://www.boc-group.com/AGB/> abrufbar.

2. Betriebsservicevereinbarung

2.1. Betriebsservicevereinbarung SaaS

2.1.1. Vereinbarungsgegenstand einer Betriebsservicevereinbarung Software-as-a-Service (SaaS) ist der Produktbetrieb, das Nutzungsrecht (Lizenz) sowie die Produktpflege des ausgewählten Produkts im vereinbarten Umfang. Betrieb, Nutzungsrecht (Lizenz) und Produktpflege bilden dabei eine Einheit.

2.2. Betriebsservicevereinbarung Operations-Only

2.2.1. Vereinbarungsgegenstand einer Betriebsservicevereinbarung Operations-Only ist nur der Betrieb inkl. dessen Hotline für das ausgewählte Produkt, für welches der Kunde bereits ein aufrechtes Nutzungsrecht (Lizenz) sowie eine aufrechte Produktpflegevereinbarung besitzt. Produkte ohne aufrechte Pflegevereinbarung können, mit Ausnahme von Test- und Entwicklungssystemen, von BOC nicht betrieben werden.

2.3. Allgemeines

2.3.1. Durch den Abschluss einer Betriebsservicevereinbarung verpflichtet sich BOC, das angebotene Produkt und ggf. Lösungen und Zusatzmodule zu betreiben bzw. durch einen namhaft gemachten Dritten betreiben zu lassen.

2.3.2. Die Bereitstellung erfolgt durch elektronische Übermittlung der Zugangsdaten. Bereitstellungszeitpunkt ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Zugangsdaten erhält.

2.3.3. Der Kunde behandelt die zur Nutzung erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich und gestaltet die notwendigen technischen Voraussetzungen in seiner Infrastruktur so, dass er per Internet auf die Betriebsumgebung zugreifen kann.

2.3.4. Der Kunde erklärt ausdrücklich, Angriffe auf das Betriebsszenario zum Zweck von Sicherheitstests, Kapazitätstests o. Ä. zu unterlassen. Genannte Tests sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von BOC zu den vereinbarten Zeiten und im vereinbarten Umfang durchzuführen.

2.3.5. BOC ist berechtigt dem Kunden den Zugang zum Produkt zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass vom Kunden sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, welche die BOC Infrastruktur oder die eines Dritten gefährden. Die Sperrung darf nur für die Dauer der Gefährdung erfolgen. Kosten die BOC in diesem Zusammenhang entstehen sind vom Kunden zu tragen.

2.3.6. Der Betriebsservice wird im Auftrag der BOC Products & Services AG durch BOC Information Technologies Consulting GmbH, Operngasse 20b, 1040 Wien erbracht.

2.4. Vergütung der Betriebsservicevereinbarung

2.4.1. Die Vergütung einer Betriebsservicevereinbarung SaaS umfasst das Entgelt für

- den Produktbetrieb,
- das Nutzungsrecht (Lizenz) und
- die Produktpflege.

2.4.2. Bei einer Betriebsservicevereinbarung Operations-Only im Kontext einer bestehenden Nutzungsvereinbarung (Lizenz) und bestehenden Pflegevereinbarung bleiben die bestehenden Vereinbarungen zur Vergütung unberührt. Das laufende Betriebsserviceentgelt wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

2.4.3. Eine Einweisung oder Einschulung in das Produkt, sowie sonstige produktnahe Dienstleistungen sind von dieser Vergütung nicht umfasst und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.4.4. Die erste Rechnungslegung erfolgt mit der Bereitstellung an den Kunden. Das angebrochene Jahr zum Bereitstellungszeitpunkt wird anteilig in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungslegung jährlich im Voraus.

2.4.5. Das Betriebsserviceentgelt wird wertgesichert. Die Zahlungs- und Wertsicherungskonditionen richten sich nach den Bestimmungen der AGB.

2.5. Mindestlaufzeit und Beendigung der Betriebsservicevereinbarung

2.5.1. Eine Betriebsservicevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Diese kann von beiden Vertragspartnern ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ablauf eines Quartals, frühestens jedoch zum Ende der Mindestlaufzeit von einem Jahr, ganz oder teilweise, gekündigt werden. Eine Kündigung bedarf der Schriftform. Erweitern bestehende Kunden den Umfang ihrer Betriebsservicevereinbarung um weitere Nutzungslizenzen, findet die Mindestlaufzeit auf die Erweiterung keine Anwendung.

2.5.2. Eine Kündigung durch den Kunden muss schriftlich an die BOC Gesellschaft gerichtet werden, mit der der Kunde in Vertragsbeziehung steht. Als fristwährend wird das Eingehen der Kündigung bei genannter BOC Gesellschaft vereinbart.

2.5.3. Beide Vertragspartner sind zur außerordentlichen Auflösung der Betriebsservicevereinbarung im Fall des Vorliegens eines wichtigen durch den jeweils anderen Vertragspartner zu vertretenden Grundes berechtigt, sofern der Vertragspartner diesen Auflösungsgrund trotz schriftlicher, den Auflösungsgrund konkretisierender und plausibilisierender, Aufforderung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt.

2.5.4. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein Vertragspartner

- gegen eine wesentliche Vertragsbestimmung verstößt und diesen Verstoß trotz Aufforderung binnen einer Frist von sieben Tagen nicht unterlässt oder einstellt und die Folgen des Verstoßes beseitigt,
- sich mit einer Zahlung um mehr als drei Monate in Verzug befindet,
- zahlungsunfähig wird oder gegen ihn ein Insolvenz- oder vergleichbares Verfahren (insbesondere Ausgleichs- oder Restrukturierungsverfahren) eingeleitet oder ein solches Verfahren mangels Masse abgewiesen wird,
- gegen Antikorruptionsbestimmungen verstößt

oder die Fortsetzung der Vertragsbeziehung aufgrund eines fundamentalen Vertrauensverlustes, dessen Vorliegen gegenüber dem Vertragspartner zu plausibilisieren ist, unzumutbar wurde.

2.5.5. Darüber hinaus ist BOC zur sofortigen Auflösung des Vertrages berechtigt, wenn der Kunde über kein aufrechtes Nutzungsrecht oder dazugehörige Produktpflege verfügt.

2.5.6. Von einer außerordentlichen Kündigung unberührt bleibt der Entgeltanspruch während aufrechter Mindestlaufzeit. In diesem Fall ist BOC berechtigt die Entgelte bis zum Ende der Mindestlaufzeit sofort fällig zu stellen.

2.5.7. Nach Beendigung der Betriebsservicevereinbarung stellt BOC auf Wunsch des Kunden die vom Kunden im Produkt gespeicherten Daten in maschinenlesbarer Form (BOC XML-Struktur) für die Weiterverwendung zur Verfügung. Die Daten werden für 90 Tage nach Beendigung der Betriebsservicevereinbarung bereitgehalten und danach, oder auf Wunsch des Kunden sofort, unwiderruflich gelöscht.

3. Produktbetrieb

3.1. Allgemeines

3.1.1. Der Produktbetrieb beinhaltet

- den Betrieb der Server- und Softwarekomponenten des Produkts,
- den Betrieb der Hardware-Infrastruktur inkl. Betriebssystem,
- die Bereitstellung von Speicherplatz,
- den Betrieb der zugrundeliegenden Netzwerkinfrastruktur auf Betreiberseite,
- die Bereitstellung von Drittlizenzen, insbesondere für Datenbanksoftware sowie diverse Software für Administration und Sicherheit,
- die Wartung der benötigten Hardware- und Netzwerkkomponenten (ausschließlich auf Betreiberseite),
- laufendes Monitoring der Systeme,

- die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der zugrundeliegenden Hardware- und Netzwerkkomponenten sowie der Konfiguration,
- die Datensicherung und ggf. -wiederherstellung der vom Kunden im Produkt gespeicherten Daten sowie
- die Migration auf neuere Produktversionen oder Fix Levels, mit Ausnahme der kundenspezifischen Anpassungen der Anwendungsbibliothek, entsprechend der Produktpflegevereinbarung inklusive Durchführung von Anschalttests.

3.1.2. Verfügbarkeitszeiten sowie geplante Wartungsfenster können dem „SLA Factsheet for Cloud Services“ entnommen werden.

3.2. Datensicherung

3.2.1. BOC führt tägliche Backups durch. Die Sicherungen werden auf einem separaten Speichersystem im Primärdatenzentrum und zusätzlich in einem Fallback-Datenzentrum aufbewahrt. Damit ergibt sich ein maximal tolerierbarer Datenverlust von 24 Stunden. Das Wiederherstellungsziel ist abhängig davon, ob die Wiederherstellung im Primärdatenzentrum (hier auch noch abhängig von Service-Request-Priorisierung) oder im Fallback-Datenzentrum im Rahmen eines Disaster-Recovery (maximal 1 Woche) erfolgt. Wir sichern alle Backups für 90 Tage (Speicherzeit).

3.2.2. Die Sicherungen werden automatisiert durchgeführt und in das Fallback-Datenzentrum repliziert. Die fehlerfreie Durchführung dieser Sicherungen wird automatisiert überwacht.

3.2.3. Eine durch den Kunden beauftragte Wiederherstellung der Applikationsdaten wird nach Aufwand verrechnet.

3.2.4. Die Replikation der Sicherungen zwischen den beiden Datenzentren erfolgt über einen verschlüsselten Kanal.

3.3. Systemvoraussetzungen

3.3.1. Um das Produkt über den bezogenen Betriebsservice nutzen zu können müssen die notwendigen Systemvoraussetzungen, wie insbesondere ein aktueller Web-Browser und eine der Nutzung entsprechende Internetleitung erfüllt sein. Aktuelle Angaben zu den Systemvoraussetzungen des jeweiligen Produkts und Version können vom BOC Kundenbetreuer angefordert werden.

4. Produktnutzung

4.1. Nutzungsrecht (Lizenz)

4.1.1. BOC räumt dem Kunden bei Abschluss einer Betriebsservicevereinbarung SaaS für die Laufzeit der Vereinbarung das räumlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare Recht ein, das Produkt und die bezogenen Zusatzkomponenten bestimmungsgemäß im Ausmaß der Betriebsservicevereinbarung SaaS gegen laufende Vergütung zu nutzen. Die Vergütung des Nutzungsrechts (Lizenz) ist in der Betriebsservicevereinbarung SaaS inkludiert.

4.2. Nutzungsrecht (Lizenz) für Test- und Entwicklungssysteme

4.2.1. Zusätzlich zu jedem Nutzungsrecht nach Abschnitt 4.1.1 oder nach Vereinbarung räumt BOC dem Kunden für die Dauer der Betriebsservicevereinbarung das räumlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare Recht ein, das vereinbarte Produkt und ggf. Zusatzkomponenten im vereinbarten Umfang bestimmungsgemäß zu Test und Entwicklungszwecken zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Nutzungsrechte zu anderen Zwecken, insbesondere in Produktivsystemen, zu nutzen.

4.2.2. Für den Betrieb des Nutzungsrechts für Test- und Entwicklungssysteme in der BOC Cloud-Umgebung ist eine entgeltliche Betriebsservicevereinbarung Operations-Only gemäß Abschnitt 2.2 erforderlich.

4.3. Umfang des Nutzungsrechts

4.3.1. Folgt ein Nutzungsrecht (Lizenz) einem „Concurrent Use“-Prinzip (CC), sind die im Angebot genannten Benutzermengen als Höchstzahl an Nutzern zu verstehen, welche das Produkt parallel nutzen können.

4.3.2. Nutzungsrechte nach dem „Named Use“-Prinzip (NU) werden bestimmten Nutzern zugewiesen und erlauben nur diesen Nutzern einen personengebundenen Zugriff auf das Produkt.

4.3.3. Darüber hinaus kann ein Nutzungsrecht an Zusatzkomponenten erworben werden.

4.3.4. Die Verwendung der Anwendungsprogrammierschnittstellen (REST API) ist auf 500 Zugriffe pro Stunde begrenzt.

4.3.5. Das Produkt, sowie alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung überlassenen Unterlagen und Informationen stehen im geistigen Eigentum von BOC. Alle nicht ausdrücklich eingeräumten Rechte bleiben BOC vorbehalten. Dies gilt auch für etwaige künftige Verbesserungen oder vergleichbare Weiterentwicklungen der Produkte.

4.3.6. BOC ist berechtigt dem Kunden das Nutzungsrecht zu entziehen, wenn der Kunde gegen bedeutende Vereinbarungsbestandteile verstößt und der Kunde dieses Verhalten trotz Abmahnung und Setzung einer angemessenen Frist zur Beseitigung bzw. Unterlassung nicht einstellt. Im Fall der Entziehung des Nutzungsrechts hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung der vereinbarten Vergütung.

5. Produktpflege

5.1. Erbringung der Pflegeleistung

5.1.1. Im Rahmen einer Betriebsservicevereinbarung erbringt BOC insbesondere folgende Pflegeleistungen für das Produkt:

- Instandsetzung des Produkts und Unterstützung zur Störungsbeseitigung (siehe Abschnitt 6. Hotline)
- Instandhaltung des Produkts durch vorbeugende Maßnahmen
- Bereitstellung nachfolgender Releases sowie Fix Level des Produkts

5.1.2. BOC informiert den Kunden über technische Verbesserungen, Störungsbehebungsmaßnahmen, eventuelle Downtimes sowie Weiterentwicklungen des Produkts im Anlassfall per E-Mail.

5.2. Releases und Fix Levels

5.2.1. BOC unterscheidet folgende Release-Typen:

Name	Release Kennzeichnung	Pflegezeitraum	Beschreibung
Long Term Support Release (LTS)	LTS	Die Produktpflege wird für 6 Monate nach der Freigabe des Folge LTS-Release garantiert. Das führt typischerweise zu einem Pflegezeitraum von 2 Jahren.	Ein Long Term Support (LTS) Release ist ein Major Release eines Produkts das explizit mit LTS gekennzeichnet ist. Long Term Support Releases werden alle 1,5 Jahre herausgegeben.
Major Release (Major)	Die erste Zahl der Versionsnummer (z.B.: 10.0.0)	Die Produktpflege wird für 3 Monate nach der Freigabe des Folge Major-Release garantiert.	Major Releases werden ein bis zwei Mal pro Jahre herausgegeben.

Name	Release Kennzeichnung	Pflegezeitraum	Beschreibung
		Das führt typischerweise zu einem Pflegezeitraum von 9 Monaten.	Ein Major-Release kann wichtige neue Funktionen und Änderungen im Datenbankschema enthalten.
Minor Release (Minor)	Die zweite Zahl der Versionsnummer (z.B.: 10.1.0)	Die Regeln des Major Release auf den das Minor Release aufbaut kommen zur Anwendung. Der Pflegezeitraum endet dementsprechend gemeinsam mit dem zuletzt erschienen Major Release.	Minor Releases haben keinen regulären Herausgabe-Zyklus. Sie werden herausgegeben, wenn eine neue Funktionalität außerhalb eines Major Releases eingeführt wird.
Fix Level (FL)	Die dritte Zahl der Versionsnummer (z.B.: 10.1.1)	Die Regeln des Major Release auf den das Fix Level aufbaut kommen zur Anwendung. Der Pflegezeitraum endet dementsprechend gemeinsam mit dem zuletzt erschienenen Major Release.	Ein Fix Level enthält mehrere Fehlerbehebungen oder Sicherheitsupdates.

5.2.2. Nachfolgende Releases des Produkts und Fix Levels werden dem Kunden bereitgestellt. Dem Kunden steht es grundsätzlich frei, ob oder wann er neue Releases des Produkts in die Cloud Umgebung einspielen lässt. Die verwendete Version muss sich aber immer innerhalb des Pflegezeitraums befinden.

5.2.3. Lässt der Kunde das Ende des Pflegezeitraums einer Produktversion verstreichen ohne eine Aktualisierung der Installation in der Cloud-Umgebung durchführen zu lassen, kann BOC einen störungsfeien Produktbetrieb nicht gewährleisten. Pflegeleistungen stehen dann nur noch eingeschränkt zur Verfügung. In Ausnahmefällen kann dieses Versäumnis auch dazu führen, dass der Produktbetrieb nicht mehr fortgesetzt werden kann. Der Entgeltanspruch von BOC bleibt dadurch unberührt. BOC haftet nicht für Schäden, die mittelbar oder unmittelbar aus dem Versäumnis des Kunden, neue Releases oder Fix Levels innerhalb des Pflegezeitraums zu beziehen, resultieren.

5.2.4. Sicherheitsrelevante Fix Levels dürfen von BOC jederzeit, auch ohne Rücksprache mit dem Kunden eingespielt werden.

5.2.5. Informationen zum aktuellen Pflegezeitraum können beim BOC Kundenbetreuer angefragt werden.

5.2.6. Das durch Releases oder Fix Levels erweiterte/geänderte Produkt unterliegt dem gleichen Nutzungsrecht (Lizenz) wie die ursprüngliche Version des Produkts.

5.3. Einschränkung der Pflegeleistung

5.3.1. Insbesondere die folgenden Leistungen werden nicht im Rahmen der Produktpflege angeboten und bedürfen daher eine Sondervereinbarung:

- Anpassung eines nachfolgenden Releases des Produkts an kundenspezifische Erweiterungen (Produktanpassungen),
- Anpassung des Produkts an anwendungsfallsspezifische Anforderungen oder Rahmenbedingungen beim Kunden,
- Behandlung von Störungen, die
 - auf höhere Gewalt oder auf unautorisierte Eingriffe Dritter,
 - auf nicht bestimmungsgemäße Nutzung eines Produkts oder

- auf Nichtbeachtung der von BOC bereitgestellten Hardware- und Softwareanforderungen zurückzuführen sind,
- Vor-Ort-Service beim Kunden sowie
- Schulungen.

5.3.2. Werden aufgrund einer Störungsmeldung durch den Kunden Leistungen angefragt, die nicht unter die Leistungsverpflichtung im Rahmen der Produktpflege fallen, kann BOC diese auf Wunsch dennoch erbringen. Voraussetzung dafür ist eine gesonderte Vereinbarung.

5.3.3. Im Rahmen von Sondervereinbarungen erbrachte Leistungen werden gemäß der aktuellen Preisliste von BOC abgerechnet. Insbesondere gilt dies auch für die aufgrund einer Kunden-Störungsmeldung von BOC erbrachten Pflegeleistungen, die nicht unter die geschuldete Leistungsverpflichtung fallen.

6. Hotline

6.1.1. Bei technischen Fragen zum Produkt sowie zur Störungsmeldung können qualifizierte Mitarbeiter des Kunden direkt die BOC Hotline kontaktieren.

6.1.2. BOC nimmt Störungsmeldungen ausschließlich über die Hotline per E-Mail oder während der Bereitschaftszeit telefonisch entgegen.

6.1.3. Der grundsätzliche Ablauf der Störungsbehandlung gliedert sich wie folgt:

- Ehestmögliche Störungsmitteilung durch den Kunden an die BOC Hotline
- Nennung eines Ansprechpartners auf Kundenseite, der als Kontaktperson für BOC fungiert
- Durchführung der Störungsbehebung
- Bestätigung der erfolgreichen Störungsbehebung durch den Kunden

6.1.4. Bei Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde bei Bedarf die von BOC zur Verfügung gestellten Hilfsmittel zur Störungseingrenzung und -diagnose heranzuziehen.

6.1.5. Jede Störungsmeldung bedarf einer klaren und nachvollziehbaren Beschreibung zur Reproduzierbarkeit des relevanten Sachverhalts.

6.1.6. Ein namentlich benannter Ansprechpartner auf Kundenseite wird auch im Interesse des Kunden festgelegt. Der Ansprechpartner muss über ausreichend Befugnisse verfügen, um die notwendigen Maßnahmen auf Kundenseite einzuleiten und BOC aktiv bei einer etwaigen Störungsbehebung zu unterstützen. Insbesondere müssen von BOC angeforderte und zur Störungsbehebung notwendige Informationen vom Kunden bereitgestellt werden.

6.1.7. Eine zu behandelnde Störung liegt vor, wenn das Produkt ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweiligen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses von BOC reproduzierbar ist oder die Störung vom Kunden angemessen dokumentiert wurde.

6.1.8. Störungen sind unter Einhaltung des folgenden Schemas zu klassifizieren:

- Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb nicht möglich ist.
- Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb möglich ist, aber erheblich eingeschränkt ist.
- Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb mit leichten Einschränkungen möglich ist, oder wenn eine Störung des Produkts in einem Test- oder Entwicklungssystem vorliegt.

6.1.9. Eine Behebung der Störung kann durch ein Produkt Release, ein Fix Level, Maßnahmen auf Infrastrukturebene, eine angemessene Umgehungslösung (Workaround) oder durch einen Hinweis auf notwendige kundenseitige Lösungsmaßnahmen erfolgen. Der Kunde ist jedoch in keinem Fall zur Einsicht in den Quellcode berechtigt.

6.1.10. Reaktions- und Antwortzeiten für Störungsmeldungen sowie Service Anfragen können dem „SLA Factsheet for Cloud Services“ entnommen werden.