

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Besonderer Teil Hosting auf Kundensystemen / ASP-Hosting

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der eLeDia GmbH, Mahlower Straße 23-24, D – 12049 Berlin (nachfolgend „eLeDia“ genannt), können über die Druckfunktion des Browsers des Kunden zum späteren Lesen ausgedruckt werden. Es besteht zudem die Möglichkeit, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen herunterzuladen und auf dem eigenen Computer zu speichern oder zu einem späteren Zeitpunkt unter der URL www.eledia.de abzurufen.

§ 1 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung einer LV durch die Parteien zustande.

§ 2 Leistungsumfang Hosting auf Kundensystemen / ASP-Hosting

2.1 Hosting auf Serversystemen des Kunden

eLeDia erbringt in dem Rahmen des Hostings auf Kundensystemen Leistungen auf einem Server des Kunden, der sich entweder in seinen Räumlichkeiten oder in einem von dem Kunden beauftragten Rechenzentrum befindet.

2.1.1 Zu diesem Zweck stellt der Kunde eLeDia die erforderliche Hardware und Systemumgebung (insbesondere Betriebssystem, Datenbank, PHP-System) nach Vorgaben von eLeDia gemäß der Anlage „Kundenanforderungen Hosting auf Kundensystemen“ der LV bereit.

2.1.2 Hosting umfasst unter Beachtung des nachfolgenden § 3 und § 4 die Beseitigung von auftretenden und eLeDia gemeldeten Fehlern, die die Funktionsfähigkeit der Software mehr als unerheblich beeinträchtigen, ausschließlich im Hinblick auf die Software als solche, es sei denn, in der LV ist ausdrücklich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart.

2.1.3 Updates der Software werden von eLeDia – soweit sie von Seiten des Kunden oder des Herstellers der Software zur Verfügung gestellt werden – nach Absprache mit dem Kunden eingespielt, sofern der Kunde ausschließlich die Standard-Software nutzt und eLeDia einen Fernzugang zur Verfügung gestellt hat. Nutzt der Kunde gemäß einer entsprechenden Vereinbarung in der LV weitere Software, die dem Hosting unterfällt und die unmittelbar Schnittstellen zu der von eLeDia betreuten Software aufweist, wie zum Beispiel Zusatzmodule oder individuell im Rahmen einer Einzelleistung erstellte Individualsoftware von eLeDia, kann sich ein zusätzlicher Aufwand ergeben, die Installation des Updates unmöglich werden oder zusätzlichen Entwicklungsaufwand erforderlich machen. Der Aufwand zur Prüfung wird nach den in der LV festgelegten Stundensätze dem Kunden berechnet.

2.1.4 eLeDia schuldet weder die Beseitigung von Fehlern auf dem vom Kunden bereitgestellten Server (Hardware) noch schuldet eLeDia die Fehlerbeseitigung in Bezug auf das auf dem Server installierte Betriebssystem, etwaige Standardsoftware oder andere Komponenten der Systemumgebung.

2.1.5 Eine Verpflichtung zur Beseitigung von Fehlern besteht ebenfalls nicht, wenn der frei zugängliche Quellcode der Software oder einer anderen der Hosting-Verpflichtung nach der LV unterfallenden Software oder die Soft- oder Hardwareumgebung, auf der die Software installiert ist (z. B. Betriebssystem, Datenbank, PHP, Webserversoftware) seitens des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten ohne vorherige Zustimmung von eLeDia verändert wurde.

2.1.6 Sofern sich nach durchgeführter Analyse seitens eLeDia herausstellt, dass es sich um einen dem Kunden nach Ziffer 2.1.3 zurechenbaren Fehler handelt, ist eLeDia berechtigt, dem Kunden die zur Analyse aufgewendete Arbeitszeit mit dem in der LV ausgewiesenen Stundensatz für Hosting-Sonderleistungen gesondert zu berechnen. Eine Pflicht zur Behebung des Fehlers ergibt sich hieraus nicht.

eLearning im Dialog GmbH

Mahlower Straße 23-24
D – 12049 Berlin

Telefon: +49 30 50 56 10 70
Telefax: +49 30 50 59 08 60

Mail: info@eledia.de

Internet: www.eledia.de

Umsatzsteuer ID: DE270979748

Sitz der Gesellschaft: Berlin
Amtsregister Charlottenburg
Registernummer: HRB 126668 B

Geschäftsführer:
André Krüger
Ralf Hilgenstock

2.1.7 eLeDia schuldet nicht die Kompatibilität des seitens des Kunden vorgehaltenen Servers, der Betriebs- und Standardsoftware oder der Systemumgebung mit der seitens eLeDia installierten Moodle-Software oder sonstiger dem Hosting unterfallender Software. Für den Fall, dass das von dem Kunden bereitgestellte Server-System zu der von eLeDia zu installierenden Software nicht kompatibel ist, wird eLeDia den Kunden unverzüglich hierauf hinweisen und im Rahmen des ihr Möglichen und Zumutbaren den Kunden über die Möglichkeiten einer Herstellung der Kompatibilität unterrichten. eLeDia ist berechtigt, den hierdurch sowie durch eine doppelte Installation entstehender Mehraufwand, nach dem für Hosting-Sonderleistungen in der LV vereinbarten Stundensatz gegenüber dem Kunden abzurechnen.

2.2 ASP-Hosting - auf einem Serversystem von eLeDia

eLeDia erbringt im Rahmen des ASP-Hostings Leistungen auf einem Serversystem der eLeDia in einem von eLeDia beauftragten Rechenzentrum. Open Source-Software wird als Software des Kunden auf dem Serversystem lauffähig installiert.

2.2.1 eLeDia installiert, überwacht und pflegt die Software des Kunden auf einem von eLeDia zur Verfügung gestellten und betriebsfertigen Serversystem. Hierauf installiert eLeDia die Software des Kunden betriebsfertig mit Administrationszugriff, überwacht sie im Hinblick auf das Auftreten von Fehlern, die den Betrieb der Software oder des Servers mehr als unerheblich beeinträchtigen, und beseitigt diese Fehler unter Beachtung des nachfolgenden § 3 und § 4. Die Beseitigung von Fehlern, die in der Software selbst begründet sind, kann durch den Kunden kostenpflichtig in Auftrag gegeben werden.

2.2.2 Der Kunde erhält keinen direkt schreibenden Zugriff auf die Datenbank(en). Er ist nicht berechtigt, selbst Einträge in der/den Datenbank/en vorzunehmen. eLeDia erhält für die Dauer der Nutzung ihres Servers durch den Kunden einen Administrator-Zugang zu der Software. Ohne diesen kann eLeDia ihre Leistungen nicht mehr gegenüber dem Kunden erbringen und ist bei Sperrung durch den Kunden zur außerordentlichen Kündigung des Hosting-Vertrages berechtigt, es sei denn, der Kunde stellt zur Erbringung der Leistungen jeweils auf erstes Anfordern einen temporären Zugang für eLeDia zur Verfügung. Das zur Verfügungstellen des temporären Zuganges auf erstes Anfordern ist Hauptleistungspflicht des Kunden.

2.2.3 eLeDia stellt dem Kunden für die Installation der Software des Kunden geeignete Server-Ressourcen zur Verfügung und stellt deren Kompatibilität mit der

Software des Kunden sicher.

2.2.4 eLeDia erstellt täglich ein Backup sämtlicher Datenbestände des Kunden. Eine historische Sicherung der Daten findet insoweit statt, als dass zwei zurückliegende Speicherungen vorgehalten werden und die jeweils älteste Datei durch die aktuellste überschrieben wird. Die Speicherung der Daten erfolgt auf einem Server in einem gesonderten dem Kunden zuzuordnenden Verzeichnis. eLeDia führt keine Funktionsprüfung des Backups oder eine Prüfung der Backupdatei auf tatsächliche Wiederherstellbarkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit durch. Wünscht der Kunde dies, so bedarf dies der gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien in der Leistungsvereinbarung. In diesem Fall erfolgt eine Prüfung mittels Wiederherstellung der gesicherten Backup-Dateien in zwischen den Parteien festzulegenden Zeitabständen. Es obliegt dem Kunden, nach der Wiederherstellung der Dateien, selbst zu prüfen, ob die wiederhergestellte Fassung der aktuellen Fassung entspricht.

2.2.5 Sofern eine Handlung oder pflichtwidrige Unterlassung des Kunden zu einer Einschränkung oder Aufhebung der Funktionsfähigkeit des Server-Systems bzw. der Kompatibilität von Server-System und Moodle-Software oder weiterer dem Hosting unterfallender Software geführt hat, schuldet eLeDia den Versuch der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bzw. Kompatibilität aus einem erfolgten Backup gegen die in der LV festgelegte Vergütung für Hosting-Sonderleistungen. Eine Gewährleistung für die erfolgreiche Durchführung eines Backups kann eLeDia nicht geben.

2.2.6 Der Kunde hat keinen Zugriff auf den Quellcode der Moodle-Software oder anderer auf dem Server vorgehaltener Software von eLeDia und darf diesen ohne vorherige Zustimmung von eLeDia nicht ändern.

2.3 Sicherheits- und Versionsupdates

Es wird beim Hosting auf Kundensystemen und beim ASP-Hosting zwischen Sicherheitsupdates und Versionsupdates unterschieden. Sicherheitsupdates enthalten in der Regel nur Programmoptimierungen, zumeist jedoch keine größeren Funktionsänderungen. Sicherheitsupdates werden für eine Programmversion für einen begrenzten Zeitraum bereitgestellt. eLeDia übernimmt die Durchführung von Sicherheitsupdates der gehosteten Software ohne Vorankündigung. Versionsupdates werden im Rahmen der Hosting-Leistungen nach Ermessen von eLeDia durchgeführt. Eine Vorankündigung ist nicht erforderlich.

In einzelnen Hosting-Paketen werden Versionsupdates erst mit Auslaufen der Verfügbarkeit von Sicherheitsupdates einer Softwareversion durchgeführt. Dies ist im Rahmen der LV gesondert zu vereinbaren. Die Durchfüh-

Die Verfügbarkeit von verfügbaren Sicherheitsupdates wird dadurch nicht beschränkt. Sobald für die Version keine Sicherheitsupdates mehr bereitgestellt werden, erfolgt unabhängig ein Wechsel auf die zu diesem Zeitpunkt aktuellste Version.

Bei gehosteter Software, an der kundenspezifische Änderungen vorgenommen wurden, erfolgen Sicherheits- und Versionsupdates im Ermessen von eLeDia. Dadurch entstehender zusätzlicher Aufwand oder Entwicklungsaufwand zur Anpassung bei jeglicher Form von Update wird nach den in der LV festgelegten Stundensätzen dem Kunden berechnet.

Sofern im Rahmen von Sicherheits- und Versionsupdates Änderungen an der Software entstehen, die zu Änderungen hinsichtlich des Funktionsumfangs, der Bedienung oder der Anforderungen an den Zugriff auf die Software durch Nutzer führen, so handelt es sich dadurch nicht um einen Mangel. eLeDia haftet nicht für Aufwände auf Seiten des Kunden zur Information der Nutzer oder erforderliche Änderungen an den Endgeräten der Nutzer (z.B. Browserversionen oder Einstellungen) oder in den Infrastrukturen der Nutzer (z.B. Firewall, Proxy, Ports).

Sofern ein von eLeDia für notwendig erachtetes Sicherheits- oder Versionsupdate verweigert und/oder der Kunde der Durchführung widerspricht, ist eLeDia zur sofortigen Auflösung des Vertrages berechtigt. In dem Falle schuldet der Kunde eLeDia pauschal 50 % der bis zum nächsten ordentlichen Kündigungszeitpunkt vereinbarten Entgelte, sofern er nicht nachweist, dass eLeDia ein geringerer Schaden entstanden ist. Der hieraus resultierende Entgeltbetrag ist fällig und zahlbar mit Beendigung des Vertragsverhältnisses.

§ 3 Reaktionszeiten

Im Falle des Vorliegens eines Fehlers, der die Funktionsfähigkeit der Software mehr als unerheblich beeinträchtigt, gewährleistet eLeDia einen Beginn der Fehleranalyse bzw. Fehlerbeseitigung binnen 4 Stunden nach Eingang einer Fehlermeldung in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Erweiterungen dieser Reaktionszeiten bedürfen der gesonderten Vereinbarung der Parteien in der LV. Fehlermeldungen durch den Kunden können per E-Mail an eLeDia berichtet werden. Der Kunde erhält hierzu von eLeDia eine spezielle E-Mail Adresse unmittelbar nach Bereitstellung der lauffähigen Installation der Software.

§ 4 Verfügbarkeiten

4.1 Bei allen angebotenen Leistungen im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von eLeDia oder hinsichtlich der von eLeDia vorgehaltenen Infrastruktur gilt, dass eine Erreichbarkeit der seitens eLeDia vorgehaltenen technischen Infrastruktur bis zum Übergabepunkt

an externe Netzbetreiber bei einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 97% im Jahresmittel geschuldet ist. Für die Nutzung des Dienstes und den Zugriff auf die Moodle-Software ist jedoch auch die Funktionalität fremder Netze und Technik erforderlich, auf die eLeDia keinen Einfluss hat. Beeinträchtigungen durch Wartungs- und Updatearbeiten an Servern oder Infrastruktur eLeDias stellen keine Nichtverfügbarkeitszeiten dar. eLeDia wird den Kunden hierüber soweit als möglich und zumutbar im Vorhinein informieren.

4.2 Wird in einem Jahr die durchschnittlich geschuldete Verfügbarkeit nicht erreicht, mindert sich das von dem Kunden zu entrichtende Entgelt anteilig um den Betrag, der dem Verhältnis zwischen 100%iger Verfügbarkeit und dem die geschuldete 97%ige Verfügbarkeit unterschreitenden Prozentwert entspricht.

§ 5 Konkurrenzschutz

Dem Kunden wird im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von eLeDia kein Konkurrenzschutz seitens eLeDia gewährt.

§ 6 Pflichten des Kunden

6.1 Im Falle des Hostings auf Systemen des Kunden (Ziffer 2.1) verpflichtet sich der Kunde zur Bereitstellung der Systemumgebung nach Ziffer 2.1.1.

6.2 Der Kunde verpflichtet sich, eLeDia – sofern erforderlich – jederzeit ungehinderten (administrativen) Zugriff auf das Serversystem sowie das Moodle-System zu gewähren. In Bezug auf letzteres verpflichtet sich der Kunde insoweit, eLeDia einen Administrationszugang, einen Trainerzugang sowie einen Teilnehmerzugang bereitzuhalten.

6.3 Das von dem Kunden bereitgehaltene Serversystem (Ziffer 2.1) darf ausschließlich für die Nutzung des Moodle-Systems genutzt und hinsichtlich der Vorgaben von eLeDia nicht abgeändert werden. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, keinerlei Software auf den Server aufzuspielen, die geeignet ist, die Funktionsfähigkeit der Moodle-Software oder der für deren Betrieb erforderliche weitere Softwarekomponenten zu beeinträchtigen. Der Kunde hat auf seinem Server je nach aktuellen Anforderungen ausreichende Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit die Moodle-Software fehlerfrei und leistungsfähig betrieben werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Durchführung vertraglich vereinbarter Updates erforderlichen Aktualisierungen auf dem Server (u.a. Betriebssystem, Datenbank, Webserver, Skriptsprachen) vorzunehmen. eLeDia wird ihn auf entsprechende Anforderungsänderungen aufmerksam machen. Mehraufwände bei eLeDia werden nach Aufwand berechnet.

6.4 Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von eLeDia, etwaige von eLeDia oder deren Subunternehmern bzw. Beauftragten vorgegebenen Zutrittsregelungen betreffend der Serverräumlichkeiten zu beachten und sämtliche Personen, denen der Zutritt auf Seiten des Kunden ermöglicht werden soll, auf die entsprechenden Regelungen zu verpflichten.

§ 7 Sperrungsrechte

Verstößt der Kunde trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung gegen seine Pflichten nach den Allgemeinen und den Besonderen Teilen der Geschäftsbedingungen, steht eLeDia im Falle des ASP-Hosting auf einem Serversystem von eLeDia (oben Ziffer 2.2) das Recht zu, die Nutzung des Moodle-Systems durch den Kunden bis zur Beendigung des Pflichtverstoßes zu sperren.

§ 8 Vertragsdauer/Kündigung

8.1 Der Vertrag über Hosting Leistungen wird – sofern nicht im Einzelfall mittels LV etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart ist – für die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Er kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Vertragslaufzeit von beiden Parteien gekündigt werden. Wird er nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

8.2 Bei einer Registrierung einer Domain im Auftrag des Kunden beginnt das Hostingjahr mit der Registrierung der Domain durch eLeDia auch wenn der Software-system erst zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung gestellt wird.

8.3 Kunden können innerhalb der Laufzeit des Vertragsjahres jederzeit auf ein Hostingpaket mit größerem Volumen wechseln. Bis zum Ende der Vertragszeit wird der anteilige Differenzbetrag nachberechnet. Kunden können innerhalb der Laufzeit des Vertragsjahres einmalig auf ein Hostingpaket mit einer geringeren Nutzerzahl wechseln. Der anteilige Differenzbetrag wird bei der Berechnung des nächsten Vertragsjahres gutgeschrieben. Der Differenzbetrag wird bei Beendigung des Vertrages zum Ende des Vertragsjahres nicht ausgezahlt und verfällt. Für den folgenden Vertragszeitraum erfolgt die Berechnung auf Grundlage des zuletzt genutzten Hostingpaktes.

8.4 Kunden können jederzeit in Hostingpakete mit Zusatzleistungen wechseln. Beim Wechsel in ein Hostingpaket mit Zusatzleistungen wird ein neues Vertragsjahr begonnen und in Rechnung gestellt. Der Differenzbetrag für die Restlaufzeit des zuvor genutzten Hostingpakets wird bei der Neuberechnung gutgeschrieben. Eine Auszahlung des Differenzbetrages erfolgt nicht.

8.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.5 Wird der Vertrag von dem Kunden ohne wichtigen Grund vorzeitig aufgelöst, schuldet der Kunde eLeDia pauschal 30 % der bis zum nächsten ordentlichen Kündigungszeitpunkt vereinbarten Entgelte, sofern er nicht nachweist, dass eLeDia ein geringerer Schaden entstanden ist. Der hieraus resultierende Entgeltbetrag ist fällig und zahlbar mit Beendigung des Vertragsverhältnisses.

8.6 Bei Vertragsbeendigung kann der Kunde im Falle des ASP-Hosting auf einem Serversystem von eLeDia nach obiger Ziffer 2.2 auf Datenträgern gegen Erstattung der hierfür anfallenden Kosten gemäß gesonderter Vereinbarung eine Sicherung der Daten erhalten.

§ 9 Entgelte

Die im Rahmen des Hostings entstehenden Entgelte sowie die vertraglich vereinbarte Nutzerzahl und das vereinbarte Speicher- und Transfervolumen in Hinsicht auf das Moodle-System ergeben sich aus der zwischen den Parteien geschlossenen LV.

§ 10 Auftragsdatenverarbeitung

Im Rahmen des Moodle-Hostings auf Systemen von eLeDia erhebt, verarbeitet oder nutzt eLeDia im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten. In Hinsicht auf diese Auftragsdatenverarbeitung vereinbaren die Parteien die als **Anlage „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art 28 DSGVO“** diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigefügte Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung.

Stand: Juni 2018