

Allgemeine Geschäftsbedingungen für **evidenz Software-Lizenzen, Hosting- und Service-Dienstleistungen**

Stand: 12.11.2013

Inhalt:

1	Allgemeines	2
1.1	Gegenstand und Vertragspartner	2
1.2	Beginn, Laufzeit und Kündigung der Verträge	2
1.2.1	Hosting, SaaS, Servicevereinbarung	2
1.2.2	Vertragslaufzeit bei Lizenzkauf	2
1.3	Konditionen	2
1.4	Änderung dieser AGB und Änderung der Konditionen	2
1.5	Weitere Informationen und Dokumente (Online-Kundenbereich)	2
1.6	Urheberrecht	2
1.7	Leistungen durch Subunternehmer im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung	3
2	Datenschutz und Maßnahmen zur Datensicherheit (allgemein)	3
2.1	Umfang, Art und Zweck der Datenverarbeitung	3
2.2	Art der Daten und Kreis der betroffenen Personen	3
2.3	Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen	3
2.4	Kontrollrechte des Kunden und Meldung von Verstößen	4
3	Hosting und evidenz SaaS	4
3.1	Begriffserklärung	4
3.2	Leistungsumfang, Pflichten von evidenz und zusätzliche Datensicherungsmaßnahmen	4
3.2.1	Zugriff auf evidenz-Server, Zugriffsschutzmaßnahmen	4
3.2.2	Einrichtung und Wartung der evidenz-Server	4
3.2.3	Kopien von Daten des Kunden, Datenverwendung nach Vertragsende	4
3.2.4	Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der evidenz-Server	4
3.2.5	Installation von Software auf den evidenz-Servern	5
3.2.6	Nicht im Leistungsumfang enthalten	5
3.3	Pflichten des Kunden	5
3.3.1	Meldung von Funktionsstörungen	5
3.3.2	Benutzerkonten und Zugangsdaten	5
3.3.3	Nutzung von Software auf den evidenz-Servern	5
3.3.4	Nutzung der E-Mail-Funktion	5
3.3.5	Korrekte Abmeldung von evidenz-Servern	5
3.3.6	Systemvoraussetzungen	5
4	Servicevereinbarung	6
4.1	Begriffserklärung und Leistungsumfang	6
4.2	Voraussetzungen	6
4.3	Wartung und Programmupdates	6
4.4	Behebung von Programmfehlern	6
4.5	Betreuung der Anwender (Support-Calls)	6
4.6	Durchführung, Erreichbarkeit und Reaktionszeit	7
4.7	Nicht im Leistungsumfang enthalten	7
4.8	Wechsel des Servicelevels	7
5	Lizenzkauf	7
5.1	Begriffserklärung	7
5.2	Nutzungsrechte	7
5.3	Einschränkungen	8
5.4	Softwareübertragung / Lizenzverkauf	8

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Vertragspartner

Diese AGB gelten für folgende Produkte und Dienstleistungen:

- Die Bereitstellung von evidenz Software zur Nutzung über das Internet (Hosting, SaaS)
- Die Wartung der evidenz Software sowie die Betreuung der Anwender (Servicevereinbarung)
- Die Überlassung von evidenz Software-Lizenzen zur Installation beim Kunden (Lizenzkauf)

Der Vertragsgegenstand im Detail ergibt sich aus diesen AGB sowie aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

Vertragspartner sind die evidenz GmbH, Kaiserstraße 170-174, 66386 Sankt Ingbert (nachfolgend als "evidenz" bezeichnet) und der Kunde.

1.2 Beginn, Laufzeit und Kündigung der Verträge

Die Verträge zwischen den Vertragspartnern kommen durch einen schriftlichen Auftrag (die Unterschrift des Kunden auf dem Bestellformular/Angebot) zustande und treten sofort in Kraft.

1.2.1 Hosting, SaaS, Servicevereinbarung

Die Verträge für Hosting, SaaS und Servicevereinbarung haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Es ist ein monatlicher oder vierteljährlicher Abrechnungszeitraum möglich. Die Verträge verlängern sich stillschweigend jeweils um den gewählten Abrechnungszeitraum, sofern sie nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Abrechnungszeitraums gekündigt werden.

evidenz ist berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Ein solcher wichtiger Grund liegt z.B. dann vor, wenn sich der Kunde mit Zahlungen an evidenz in deutlichem Verzug befindet oder bei einem Verstoß des Kunden gegen die Bedingungen dieser AGB.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Zwischen der monatlichen und vierteljährlichen Abrechnung kann jederzeit zum Ende des aktuellen Abrechnungszeitraums gewechselt werden.

Die Berechnung der Servicevereinbarung beim Lizenzkauf (und Zählung der Support-Calls) erfolgt erst ab dem Ende der im Angebot vereinbarten Einführungsphase, spätestens jedoch 6 Monate nach Lieferung der Software.

1.2.2 Vertragslaufzeit bei Lizenzkauf

Der Kauf von Software-Lizenzen berechtigt Sie zu einer zeitlich unbefristeten Nutzung der Software.

1.3 Konditionen

Die Kosten für evidenz-Lizenzen und Dienstleistungen ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses aktuellen Preisliste bzw. aus einem individuellen Angebot. Sie sind im Voraus fällig.

1.4 Änderung dieser AGB und Änderung der Konditionen

Änderungen oder Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform.

evidenz kann die Preise, Leistungen und Bedingungen dieser AGB jederzeit zum Ende eines Berechnungszeitraumes neu festlegen.

Der Kunde wird über Änderungen mindestens vier Wochen vorher informiert. Erfolgt innerhalb dieser vier Wochen kein Widerspruch, so gelten die Änderungen als vom Kunden verbindlich akzeptiert.

1.5 Weitere Informationen und Dokumente (Online-Kundenbereich)

Der aktuelle Vertragsstand sowie die Konditionen und Leistungen können jederzeit im Kundenbereich der Webseite www.evidenz.de eingesehen werden.

Dort stehen auch die jeweils aktuelle Preisliste und die Systemvoraussetzungen zum Download bereit.

Der Kundenbereich ist ohne Login direkt aus der evidenz Software oder per Login mit Benutzername und Passwort über die Webseite erreichbar. Die Zugangsdaten werden dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt.

1.6 Urheberrecht

Das Eigentum und das Urheberrecht an der Software liegen bei evidenz. Sie ist daher vom Kunden wie jedes andere urheberrechtlich geschützte Material (z.B. ein Buch) zu behandeln. Der Kunde ist jedoch dazu berechtigt Kopien der Software zu Sicherungs- oder Archivierungszwecken zu machen.

Wenn Dokumentationen zur Software in elektronischer Form zur Verfügung gestellt wird, darf der Kunde Kopien davon ausdrucken.

1.7 Leistungen durch Subunternehmer im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung

Bei Hosting-Dienstleistungen (Hosting, SaaS und Webmodule der evidenz Software) arbeitet evidenz mit Subunternehmern zusammen.

Die Bereitstellung und Wartung der Server-Hardware und Internetanbindung erfolgt in einem professionellen Rechenzentrum.

evidenz wählt nur Subunternehmer aus, die einen zuverlässigen physischen Schutz ihrer Rechenzentren gewährleisten können. Dazu zählt ein Zutrittsschutz mit durchgehender Videoüberwachung und Zutritt ausschließlich in Begleitung von Rechenzentrums-Mitarbeitern.

Es werden nur Subunternehmer beauftragt, die nach dem BDSG handeln und Ihre Mitarbeiter auf das Datengeheimnis (§5 BDSG) verpflichtet haben.

Server-Standort ist immer Deutschland.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes arbeitet evidenz mit folgenden Unternehmen zusammen:

Hetzner Online AG, Stuttgarter Str. 1, 91710 Gunzenhausen

Host Europe GmbH, Welsersstraße 14, 51149 Köln

QualityHosting AG, Uferweg 40-42, 63571 Gelnhausen.

2 Datenschutz und Maßnahmen zur Datensicherheit (allgemein)

2.1 Umfang, Art und Zweck der Datenverarbeitung

Im Rahmen der Anwenderunterstützung und des technischen Service erhalten evidenz Mitarbeiter möglicherweise Zugriff auf personenbezogene Daten, z.B. durch Fernwartungszugriffe auf die Arbeitsplatzrechner des Kunden oder durch Dateien, die der Kunde evidenz zusendet. Diese Daten werden von evidenz ausschließlich für Zwecke der Anwenderunterstützung und Fehlerbehebung verwenden.

Im Rahmen von Hosting-Dienstleistungen verarbeitet evidenz auch personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von §11 Bundesdatenschutzgesetz - BDSG). Die Verarbeitung durch evidenz beschränkt sich auf die technische Bereitstellung von Software, Serverdiensten und Datensicherung (Backup) für den Kunden.

Die Daten werden in keiner Weise von evidenz für eigene Zwecke genutzt.

Für die Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Kunde verantwortlich (§4 BDSG). Der Kunde hält evidenz im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.

2.2 Art der Daten und Kreis der betroffenen Personen

Üblicherweise handelt es sich bei den von evidenz einsehbaren bzw. verarbeiteten Daten um Firmen- und Personenstammdaten, Daten zu besuchten Weiterbildungsmaßnahmen und Daten zu Mitarbeiter-Qualifikationen.

Der Kreis der betroffenen Personen wird durch die vom Kunden erfassten Daten festgelegt.

evidenz hat auf die Art der Daten und den Kreis der betroffenen Personen keinen Einfluss.

2.3 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

evidenz lässt alle Arbeiten bei denen ein Zugriff auf Kundendaten möglich ist ausschließlich von Mitarbeitern durchführen, die auf das Datengeheimnis (§ 5 BDSG) verpflichtet und belehrt sind.

Sämtliche elektronische Daten, Dokumente oder mündlich abgegebene Informationen zu Betriebsinterna, die evidenz vom Kunden erhält, werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Fernzugriffe auf DV-Anlagen des Kunden erfolgen ausschließlich erst nach einer aktiven Freischaltung seitens des Kunden. Die verwendete Fernwartungs-Software nutzt eine verschlüsselte Verbindung.

Alle elektronischen personenbezogenen Daten, die auf DV-Anlagen in den Büroräumen von evidenz gespeichert sind, werden unmittelbar nach Abschluss der Fehlerdiagnose oder Anwenderunterstützung entweder anonymisiert, dauerhaft gelöscht oder in einer passwortgeschützten Datei gespeichert.

Die Dateiübertragung und die Datenspeicherung personenbezogener Daten erfolgt mit einem dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren (zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes: AES-256).

Produktspezifisch abweichende oder ergänzende technische Maßnahmen zum Daten- und Zugriffsschutz sind ggf. in den folgenden Kapiteln beim jeweiligen Produkt genannt.

2.4 Kontrollrechte des Kunden und Meldung von Verstößen

Zur Kontrolle der Datensicherungsmaßnahmen stellt evidenz dem Kunden alle nötigen Informationen in schriftlicher oder fernmündlicher Form bereit (z.B. den Namen des Rechenzentrums-Betreibers). Etwaige Verstöße von evidenz Mitarbeitern gegen das BDSG, von denen personenbezogene Daten des Kunden betroffen sind, werden dem Kunden unverzüglich mitgeteilt.

3 Hosting und evidenz SaaS

3.1 Begriffserklärung

Evidenz Hosting ist die Bereitstellung von Microsoft-Remote-Desktop-Services zur Nutzung von Microsoft Windows und Microsoft Office über das Internet.

Bei evidenz SaaS ist zusätzlich die Nutzung der evidenz Software inbegriffen.

3.2 Leistungsumfang, Pflichten von evidenz und zusätzliche Datensicherungsmaßnahmen

3.2.1 Zugriff auf evidenz-Server, Zugriffsschutzmaßnahmen

Der Zugriff auf evidenz-Server erfolgt durch ein dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden, sicheren Zugriffsverfahren.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes: Microsoft RDP-Version 6.1, SSL-Verschlüsselung, RC4 128-Bit, Authentifizierung auf Netzwerkebene.

Der Zugang ist passwortgeschützt. Die Kennwortlänge beträgt mindestens 8 Zeichen. Nach mehreren fehlerhaften Login-Versuchen wird der Zugang zeitweise gesperrt.

Zugangskennungen sind ausschließlich dem Kunden und evidenz-Mitarbeitern bekannt.

3.2.2 Einrichtung und Wartung der evidenz-Server

evidenz ergreift alle in einem von evidenz für erforderlich gehaltenen Rahmen nötigen Maßnahmen, die für die Erhaltung der Betriebsbereitschaft und Erreichbarkeit sowie den Schutz der evidenz-Server mit der dort installierten Software erforderlich sind, soweit dies beim aktuellen Stand der Technik möglich ist.

Zu diesen Maßnahmen gehören:

- Schutz vor unberechtigten Zugriffen und einem Befall durch Schadsoftware (z.B. Viren, Trojanern, usw.).
- Schutz der Server durch eine Firewall-Software.
- Regelmäßige Installation von Aktualisierungen ("Servicepacks" und "Updates") des Betriebssystems und installierter Software.
- Einrichtung einer regelmäßigen Datensicherung für die auf dem evidenz-Server gespeicherten Daten des Kunden. evidenz teilt dem Kunden bei Vertragsbeginn mit, welche Verzeichnisse und Dateien gesichert werden und führt nach Rücksprache mit dem Kunden bei Bedarf eine Wiederherstellung dieser Daten durch.

3.2.3 Kopien von Daten des Kunden, Datenverwendung nach Vertragsende

Zur Datensicherung werden Kopien der Daten des Kunden angefertigt und auf einen Backup-Server übertragen. Nach Beendigung der Verträge mit evidenz werden alle Daten des Kunden dauerhaft von den evidenz Servern gelöscht.

3.2.4 Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der evidenz-Server

Die evidenz-Server sind unter einer festen IP-Adresse über das Internet erreichbar.

Für den Kunden wird eine Server-Erreichbarkeit von 99% im Jahresmittel gewährleistet.

Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten aufgrund von Ereignissen, die nicht im Einflussbereich von evidenz liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.) und geplante Wartungszeiten.

Bei einem Serverausfall bemüht sich evidenz die Betriebsbereitschaft schnellstmöglich wieder herzustellen.

Wenn es durch geplante Wartungsarbeiten zu Ausfallzeiten des evidenz-Servers kommt, informiert evidenz den Kunden vorher darüber und versucht solche Ausfallzeiten möglichst gering zu halten.

Server-Erreichbarkeit ist dabei wie folgt definiert: Der Server gilt als Verfügbar, wenn er IP-Datenpakete aus dem Internet beantwortet.

Die Funktionsfähigkeit der evidenz Software selbst, sowie die Internetverbindung vom Kunden bis zum Rechenzentrum wird durch diese Regelung nicht gewährleistet.

3.2.5 Installation von Software auf den evidenz-Servern

Um einen stabilen Betrieb des evidenz-Servers zu ermöglichen richtet evidenz diesen so ein, dass Anwender eingeschränkte Benutzerrechte haben und selbst keine neue Software installieren oder grundlegende System-Einstellungen vornehmen dürfen.

Die Installation von Software wird ausschließlich von evidenz durchgeführt.

3.2.6 Nicht im Leistungsumfang enthalten

Es werden nur die Windows-Funktionen eingerichtet und gewartet, die zur Nutzung der installierten Software nötig sind. Die Einrichtung und Wartung sonstiger Funktionen/Dienste, die von dem Windows Betriebssystem bereitgestellt werden könnten (z.B. Webserver), ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

3.3 Pflichten des Kunden

3.3.1 Meldung von Funktionsstörungen

Der Kunde teilt evidenz Fehlermeldungen und Funktionsstörungen nach Bekanntwerden mit. Für die Fehlersuche zweckdienliche Informationen sind mit anzugeben.

3.3.2 Benutzerkonten und Zugangsdaten

Alle Benutzer müssen vom Kunden namentlich benannt werden. Der Kunde erhält zur Nutzung des evidenz-Servers Benutzernamen und Passwörter. Er ist verpflichtet, diese Daten vertraulich zu behandeln und haftet für jeden Missbrauch, der aus einer unberechtigten Verwendung des Zugangs resultiert.

3.3.3 Nutzung von Software auf den evidenz-Servern

Alle bereitgestellten Softwarekomponenten und -Lizenzen dürfen ausschließlich über den RDP-Zugang auf dem evidenz-Server genutzt werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt Lizenzschlüssel auszulesen oder Kopien von Softwarekomponenten zu erstellen oder an Dritte weiter zu geben oder auf dem evidenz-Server bereitgestellte Software zu vermieten, zu verleasen oder zu verleihen.

Der Kunde ist nicht berechtigt Änderungen an der Software vorzunehmen, die über die normale, im Benutzerhandbuch beschriebene Nutzung hinausgehen.

Die Nutzung von Microsoft Lizenzen erfolgt durch den Kunden unter Beachtung des Microsoft Lizenzvertrages, der im Internet eingesehen werden kann (s. 1.5).

Für eventuell im Kundenauftrag installierte weitere Software gelten die Lizenzverträge der jeweiligen Softwareanbieter.

Der Kunde ist nicht berechtigt selbst Software zu installieren oder nicht von evidenz auf dem Server installierte Software auszuführen (z.B. sogenannte "portable"-Versionen).

3.3.4 Nutzung der E-Mail-Funktion

Das Versenden unerlaubter E-Mails vom evidenz-Server ist untersagt. Dies umfasst insbesondere das Versenden unzulässiger, unverlangter Werbung an Dritte (Spam). Bei der Versendung von E-Mails ist es zudem untersagt, falsche Absenderdaten anzugeben oder die Identität des Absenders auf sonstige Weise zu verschleiern. Bei Nichtbeachtung ist evidenz berechtigt den Zugriff zu sperren.

Der Kunde hält evidenz im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.

3.3.5 Korrekte Abmeldung von evidenz-Servern

Nach dem Arbeiten am evidenz-Server muss der Kunde eine Sitzung immer ordnungsgemäß über die Windows-Funktion „Abmelden“ beenden.

Bei Nichtbeachtung kann die Datensicherung evtl. nicht korrekt durchgeführt werden.

3.3.6 Systemvoraussetzungen

Der Kunde hält die Systemvoraussetzungen zur Nutzung von evidenz Hosting bzw. SaaS ein. Diese können im Internet eingesehen werden (s. 1.5). Änderungen der Systemvoraussetzungen teilt evidenz dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten mit.

4 Servicevereinbarung

4.1 Begriffserklärung und Leistungsumfang

Die Servicevereinbarung beinhaltet die Anwenderbetreuung (Hotline) sowie regelmäßige Wartung und Programmupdates zur evidenz Software und von evidenz erstellten Individualprogrammierungen.

Sie wird in drei Varianten (Servicelevels) mit verschiedenen Leistungen und Konditionen angeboten: Servicevereinbarung flat, professional und SaaS (professional ist nur für den Lizenzkauf und SaaS nur für Hosting-Kunden verfügbar). Sie werden im folgenden "SV flat", "SV professional" und "SV SaaS" genannt. Die Servicevereinbarung deckt auch das Hosting von Webmodulen der evidenz-Software ab (zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes: Online-Buchungssystem und Online-Feedbackbogen-Erfassung). Die Nutzung dieser Webmodule ist ohne Servicevereinbarung nicht möglich.

4.2 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen laut dieser Geschäftsbedingungen ist die Erfüllung der Systemvoraussetzungen, die im Internet eingesehen werden können (s. 1.5), sowie grundlegende Kenntnisse der Anwender in der Bedienung des Windows Betriebssystems und der evidenz Software (Anwender-Handbuch, Anwenderschulung).

4.3 Wartung und Programmupdates

Die Wartung umfasst Verbesserungen der evidenz Software in dem von evidenz für erforderlich gehaltenen Rahmen.

Verbesserte Programmversionen (reguläre Updates) werden in regelmäßigen Abständen ca. einmal jährlich herausgegeben. Auch Zwischenupdates (z.B. zur Fehlerbehebung oder im Rahmen einer Individualanpassung) werden als Update in diesem Sinne gewertet. Der Zeitraum bis zur Lieferung des nächsten regulären Updates zählt dann ab der Lieferung des Zwischenupdates.

Neue Programmversionen einschließlich der dazugehörigen Installationshinweise werden dem Kunden als Internet-Download-Link per E-Mail bereitgestellt. Bei Hosting-Kunden (Hosting, SaaS) werden sie von evidenz installiert.

4.4 Behebung von Programmfehlern

Ein Programmfehler liegt vor, wenn die Anwendung sich nicht so verhält wie es schriftlich dokumentiert ist (Handbuch, Angebot, Systemanforderungen). Der Kunde muss evidenz eventuelle Programmfehler zusammen mit für die Fehlersuche notwendigen Informationen mitteilen.

Programmfehler werden mit dem nächsten regulären Update korrigiert. Wenn ein Programmfehler die Arbeit mit der Software erheblich einschränkt oder unmöglich macht, wird kurzfristig ein Zwischenupdate geliefert.

4.5 Betreuung der Anwender (Support-Calls)

evidenz unterstützt den Kunden bei allen Fragen oder Problemen mit der evidenz Software. Fragen sind vorzugsweise elektronisch über das Support-Formular direkt aus der evidenz Software heraus zu stellen.

Kundenanfragen werden im Rahmen von Support-Calls bearbeitet.

Ein Support-Call ist ein vom Kunden ausgelöster Kontakt zu evidenz mit Fragen zur Bedienung, Installation oder Fehlermeldungen. Jeder Kontakt mit neuen Fragen wird als separater Support-Call gezählt, es können bei einem Support-Call jedoch auch mehrere Fragen gesammelt gestellt werden.

Support-Calls deren Grund sich als Programmfehler herausstellt oder die nicht gelöst/beantwortet werden, werden nicht gezählt.

Pro angefangene 30 Minuten Aufwand für evidenz wird ein Support-Call angerechnet.

Wenn ein Support-Call nach einer Stunde noch nicht gelöst wurde, stimmt evidenz das weitere Vorgehen mit dem Kunden ab. In diesem Fall können weitere Support-Calls für die Problemlösung eingesetzt werden, die auch dann gezählt werden, wenn der Call ungelöst bleibt. Bei Programmfehlern werden diese zusätzlichen Calls nicht gezählt.

Die Anzahl der Support-Calls ist begrenzt (außer bei "SV flat"). Sie wird dem Kunden im Angebot für SaaS oder Servicevereinbarung mitgeteilt und kann jederzeit über den Kundenbereich eingesehen werden (s. 1.5). Bei Überschreitung der verfügbaren Calls werden weitere Anfragen zu dem in der aktuellen Preisliste genannten Stundensatz in Rechnung gestellt (Abrechnung pro angefangene halbe Stunde). Support-Calls werden pro Jahr gezählt. Stichtag dafür ist der Beginn der Vertragslaufzeit (s. 1.2).

Bei "SV flat" sind unbegrenzt viele Support-Calls verfügbar. Die Bearbeitungszeit ist jedoch auf einen angemessenen Rahmen begrenzt.

4.6 Durchführung, Erreichbarkeit und Reaktionszeit

Die Leistungen von evidenz werden in der Zeit von Montag bis Freitag 09:00 - 17:00 Uhr erbracht (außer an Feiertagen, bundeseinheitlich und Saarland). evidenz garantiert keine permanente Erreichbarkeit in dieser Zeit.

evidenz reagiert auf Anfragen schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden (innerhalb der oben genannten Zeiten). Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, wenn der Kunde eine Rückmeldung über den Status der Bearbeitung seiner Anfrage per E-Mail oder Telefon erhalten hat.

Alle Leistungen werden telefonisch, per E-Mail oder Fernwartung erbracht.

4.7 Nicht im Leistungsumfang enthalten

Die Durchführung der Software-Installation auf kundeneigener Hardware, Anwenderschulungen, Datenübernahmen aus anderen Systemen, die Erstellung von kundenspezifischen Individualprogrammierungen sowie die Wartung von kundeneigener Hard- und Software sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

Jegliche vor Ort Arbeiten beim Kunden sind nicht Bestandteil der Servicevereinbarung, sondern werden getrennt nach der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

Zugriffe auf evidenz Software Dateien dürfen ausschließlich über die Benutzeroberfläche der evidenz Software oder über von evidenz definierte Schnittstellen erfolgen. Falls auf andere Art auf evidenz Software Dateien zugegriffen wird (z.B. direkter schreibender Zugriff auf die Datenbank) oder durch den Kunden Änderungen an Komponenten der evidenz Software vorgenommen werden, so ist im Supportfall der dadurch entstehende Aufwand nicht im Leistungsumfang der Servicevereinbarung enthalten. Er wird dem Kunden nach dem Stundensatz der aktuellen evidenz Preisliste in Rechnung gestellt.

4.8 Wechsel des Servicelevels

Der Wechsel in einen höheren Servicelevel (SV SaaS/professional → SV flat) ist jederzeit möglich.

Der Wechsel in einen niedrigeren Servicelevel ist frühestens ein Jahr nach Vertragsbeginn und frühestens ein Jahr nach dem letzten Wechsel des Servicelevels möglich.

Wechsel von Servicelevel werden immer zum Ende eines Abrechnungszeitraums wirksam.

Bei einem Wechsel des Servicelevel wird der Stichtag zur Zählung der Support-Calls (s. 4.5) auf das Datum des Wechsels gesetzt.

5 Lizenzkauf

5.1 Begriffserklärung

Gekaufte Lizenzen für evidenz Software können zur Nutzung der Software auf kundeneigener Hardware oder auf einem bei evidenz gemieteten Server verwendet werden (evidenz Hosting).

5.2 Nutzungsrechte

Mit dem Erwerb der Softwarelizenz erhalten Sie das Recht, die Software auf beliebig vielen Computern zu installieren und zu nutzen, sofern sie beim Betrieb ausschließlich auf eine gemeinsame Datenbasis zugreift. Für das Grundmodul und pro Netzwerklizenz erhalten Sie das Recht die Software an einem Computer gleichzeitig zu benutzen. Die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer wird von der Software automatisch überwacht und weitere Benutzer ggf. abgewiesen.

Jede Benutzung der Software, bei der auf eine weitere Datenbasis zugegriffen wird, stellt eine getrennte Installation dar, für die getrennte Software-Lizenzen (Grundmodul) erworben werden müssen.

Die Demo-Version der Software darf maximal 60 Tage ab Installationsdatum genutzt werden. Eine Verlängerung der Testzeit bedarf der Genehmigung durch evidenz.

evidenz behält sich alle nicht ausdrücklich gewährten Rechte vor.

5.3 Einschränkungen

- Sie sind nicht berechtigt, die Software zu dekompile (Reverse Engineering).
- Sie sind nicht berechtigt Änderungen an der Software vorzunehmen, die über die normale im Benutzerhandbuch beschriebene Anwendung hinausgehen.
- Sie sind nicht berechtigt, die Software zu vermieten, zu verleasen oder zu verleihen.

5.4 Softwareübertragung / Lizenzverkauf

Unter folgenden Voraussetzungen sind Sie berechtigt alle Ihre Rechte aus diesem Lizenzvertrag dauerhaft zu übertragen:

- Sie übertragen die vollständige Software und behalten keine Kopien zurück.
- Nach der Übertragung wird die Software nicht mehr von Ihnen genutzt.
- Der Empfänger stimmt den Bedingungen dieser AGB zu.
- Sie teilen evidenz den Namen und die vollständige Anschrift des Empfängers mit.

Eine solche Übertragung darf nicht als Kommission oder irgendeine andere indirekte Übertragung erfolgen.