



BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DVO.ONLINE

Diese besonderen Geschäftsbedingungen beziehen sich auf alle dvo.online Dienste und ergänzen unsere allgemeinen Geschäfts- und Lizenzbedingungen in der jeweils gültigen Fassung.

1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen der Dienstleistungen dvo.online werden Ihnen Programme, Rechenkapazität und Speicherplatz auf den Servern der dvo Software im Rechenzentrum zur Verfügung gestellt.

Zieldefinition:

Ziel des dvo.online Vertrages ist, Ihnen die Möglichkeit zu geben, über Datenleitungen auf der im Vertragsanbot genannten Zahl von Arbeitsplätzen dvo.online Dienste, Office Software, dvo Programme oder andere Software auf der von dvo im Rechenzentrum zur Verfügung gestellten IT-Infrastruktur zu nutzen.

2. Datenleitungen

Unsere dvo.online Dienste beinhalten die Zurverfügungstellung entsprechender Rechenzentrumsdienstleistungen. dvo.online Dienste beinhalten nicht die zum Anschluss notwendigen Datenleitungen (notwendige Internetleitungen und/oder notwendige Datenleitungen zwischen Ihrem Unternehmen und dem dvo Rechenzentrum). Zusagen über garantierte Verfügbarkeiten (s.u.) betreffen daher immer nur die Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste, nicht aber jener Leitungen, die im Verantwortungsbereich von Ihnen oder Dritten liegen.

3. Verfügbarkeit

Wir garantieren, dass dvo.online Dienste an Werktagen (keine gesetzlichen Feiertage, kein Wochenende) in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr (Betriebszeiten) mit der unten näher definierten Verfügbarkeit im dvo Rechenzentrum verfügbar sind. Dies heißt nicht, dass dvo.online Dienste außerhalb dieser Zeiten nicht verfügbar sind. Jedoch können dvo.online Dienste außerhalb der Betriebszeiten zu Wartungszwecken abgeschaltet werden oder sind nur eingeschränkt verfügbar.

Innerhalb der Betriebszeiten garantieren wir die Verfügbarkeit der dvo.online Dienste zu mindestens 98% während eines Beobachtungszeitraums von einem Jahr. Die Verfügbarkeit wird definiert als Verhältnis zwischen (jährlicher) Betriebszeit zu (jährlicher) Betriebszeit zuzüglich Ausfallzeit.

Beispiel: Ausfallzeit von 20 Stunden bei 250 Werktagen im Jahr. In diesem Fall ergibt sich eine jährliche Betriebszeit von $250 \times 9 \text{ Stunden} = 2.250 \text{ Stunden}$. Es ist damit eine Verfügbarkeit von $2.250 \text{ h Betriebszeit} / (2.250 \text{ h Betriebszeit} + 20 \text{ h Ausfallzeit}) = 99\%$ gegeben.

Nicht als Ausfallzeit zählen mit Ihnen vereinbarte Betriebsunterbrechungen (zB. für Softwareinstallationen, Datenrücksicherung, Konfigurationsänderungen) sowie von Ihnen verschuldete Ausfälle während der Betriebszeiten.

Falls am Ende des Beobachtungszeitraumes von einem Jahr festgestellt wird, dass die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, so erhalten Sie von uns eine Minderung (Rückvergütung) des von Ihnen an uns im Rahmen des dvo.online Vertrages über ein Jahr geleisteten Entgeltes (Vergütung). Die Höhe der Minderung beträgt pro Prozentpunkt, der unterhalb der garantierten Verfügbarkeit liegt 3% des von Ihnen über ein Jahr geleisteten Entgeltes. Die Minderung kann maximal 30% des von Ihnen geleisteten Entgeltes betragen. Minderungen des von Ihnen geleisteten Entgeltes werden von uns gutgeschrieben und dürfen nicht von Ihnen selbständig aufgerechnet werden. Mit der Minderung sind sämtliche Schadensersatzansprüche Ihrerseits, die sich aus der Minderung der Verfügbarkeit unter den von uns garantierten Verfügbarkeitsgrad ergeben, abgegolten.

4. Kommunikation

Benachrichtigungen über Änderungen, Störungen des dvo.online Dienstes mit Ihnen erfolgen ausschließlich per E-Mail. Bei Vertragsabschluss geben Sie uns zumindest einen Ansprechpartner mit einer E-Mail-Adresse bekannt, an die Wartungs- und sonstige Mitteilungen gesandt werden sollten. Diese E-Mail-Adresse wird von Ihnen laufend abgerufen. Sie sind verpflichtet, uns über Änderungen beim Ansprechpartner oder in der E-Mail-Adresse und über auftretende Störungen bei Erbringung der Dienste aus diesem Vertrag unverzüglich zu informieren.

Ihnen im Rahmen der Erbringung der dvo.online-Dienste mitgeteilte Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, URLs etc.) sind stets so aufzubewahren, dass sie von keinem Dritten einsehbar sind.

5. Eigentums- und Urheberrechte

Die auf unseren Servern für Sie bereitgestellten Programme (dvo Programme, Betriebssystem und sonstige Software) werden Ihnen im Rahmen einer Miete für den dvo.online Dienst zur vertragsgemäßen Nutzung während der Laufzeit dieses Vertrags zur Verfügung gestellt. Sie erhalten im Rahmen dieses Vertrages keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software. Es können weiters keine darüber hinausgehenden Rechte an der Software nach Ende dieses Vertrags an Sie übertragen werden.

Sollten Sie bereits Programme der dvo Software gekauft haben, so übertragen wir auf Ihren Wunsch diese Lizenzen in den dvo.online-Dienst. Eine Rückübertragung der Lizenzen nach Ende des Vertrags ist ausgeschlossen, falls keine anderweitige schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

6. Datenbestand

Die von Ihnen im Rahmen von dvo.online Diensten im Rechenzentrum gespeicherten Daten bleiben in Ihrer alleinigen Verfügungsgewalt und sind vor Zugriff durch Dritte geschützt. dvo Software und Dritten stehen keinerlei Rechte an diesen Daten zu. dvo Software behält sich jedoch einen Datenzugriff für den Fall vor, wo dies zur Erbringung der dvo.online-Dienste notwendig wird

Ihr aktueller Datenbestand wird einmal täglich an Werktagen gesichert.

Beim Datensicherungsdienst dvo OnlineBackup werden die Daten nach dem Generationenprinzip gesichert soweit dies von Ihnen über die Sicherungssoftware eingestellt wird. Im Rechenzentrum selbst erfolgt keine Sicherung oder Archivierung nach Generationen, es wird immer der aktuelle von Ihnen online gespeicherte Datenbestand gesichert.

Sie haben das Recht, jederzeit eine Übermittlung aller aktuellen oder Teile Ihrer aktuellen Datenbestände in elektronischer Form auf geeignetem Datenträger zu fordern. Die Verrechnung des Aufwands für die Übertragung erfolgt auf der Basis der aktuellen Preisliste nach Stundenaufwand und Kosten des Speichermediums.

7. Updates, Wartung

Im Rahmen der dvo.online Dienste werden dvo Programme nach Verfügbarkeit von uns mit Updates aktualisiert. dvo Software wird Sie rechtzeitig – spätestens aber 3 Werktage vor der Aktualisierung eines dvo Programms informieren. Bei dringlichen Updates (Updates, welche ein unverzügliches Handeln der dvo erfordern, um die unmittelbare Funktionsfähigkeit der dvo.online Produkte oder Teilen davon zu gewährleisten) haben wir das Recht, Aktualisierungen unserer Software auch kurzfristig, ohne vorherige Ankündigung, durchzuführen. Aus solchen kurzfristig notwendigen Updates kann kein wie immer gearteter Schadensersatzanspruch abgeleitet werden.

Das Aktualisieren von Betriebssystemen oder Office-Programmen mit aktuellen Sicherheitspatches kann von uns jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden.

Sofern Sie Microsoft Office-Programme im Rahmen Ihres dvo.online-Dienstes einsetzen, werden wir Aktualisierungen auf neue Office-Versionen in Absprache mit Ihnen vornehmen. Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, Aktualisierungen auf neue Versionen von Betriebssystemen oder Office-Programmen durchzuführen.

8. Nutzungspauschale

Im Rahmen der Nutzungspauschale sind folgende Leistungen bereits inkludiert: Updates der dvo Programme, laufende Updates und Sicherheitspatches von Betriebssystemen und Office-Programmen, In der Nutzungspauschale ist nicht inkludiert: Hotline zu Fragen des Netzwerks, des Betriebssystems, dvo Programmen, Office-Programmen oder Programmen von Drittanbietern, Installation neuer Betriebssysteme oder neuer Office-Programme, Einrichtung und Aktualisierung von Makros oder sonstigen Skripts, Änderungen am Netzwerk auf Benutzerwunsch (zB. Einrichten neuer Drucker, Benutzer, Sicherheitsrichtlinien). Ausdrücklich ausgeschlossen von der Nutzungspauschale sind technische Leistungen, die sich auf die für den Zugang ins Rechenzentrum notwendigen Datenleitungen beziehen.

9. Vergütung

Die Vergütung für dvo.online Dienste wird entsprechend der im angenommenen Angebot dargelegten Berechnungsgrundlage verrechnet. Die vereinbarte Vergütung kann einmal jährlich entsprechend der Veränderung des vom Österreichischen Statistischen Zentralamt verlautbarten Verbraucherpreisindex angepasst werden.

Darüber hinaus sind wir berechtigt, die Höhe der Vergütung für dvo.online Dienste durch schriftliche Information an Sie einmal jährlich zu ändern. Widersprechen Sie der Erhöhung nicht innerhalb von vier Wochen, so gilt dies spätestens mit der Inanspruchnahme der dvo.online Dienste im nächsten Monat als Zustimmung zur Erhöhung. Sollten Sie der Erhöhung fristgerecht widersprechen, sind wir berechtigt, den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiterzuführen oder den Vertrag mit einer Frist von sechs Monaten aufzulösen.

10. dvo OnlineBackup

Für den Dienst dvo OnlineBackup gelten folgende Besonderheiten:

Die im Rahmen von dvo OnlineBackup von Ihnen gesicherten Daten werden auf unseren Servern in verschlüsselter Form gespeichert. Die Daten können nach derzeitigem Stand der Technik nicht ohne das von Ihnen gewählte Sicherungskennwort entschlüsselt werden. **Bei Verlust Ihres Sicherungskennwortes besteht – auch für dvo Software – keine Möglichkeit Ihre Daten in lesbarer Form wiederherzustellen.**

Wir sind nicht für die Tauglichkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der von Ihnen bereitgestellten bzw. gesicherten Daten sowie für eine Kontrolle dieser Daten verantwortlich und wir schließen jede Haftung hierfür aus. Durch die Verschlüsselung der Daten haben wir hierzu auch keine Möglichkeit. Sie selbst sind für die regelmäßige Datensicherung und Erstellung des Backups und für die Überprüfung der Sicherungsprotokolle verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn wir Ihnen anbieten, mit Hilfe unserer Techniker die eine probeweise Rücksicherung oder Kontrolle der Daten vorzunehmen.

Die Punkte 5 Absatz 2, Punkte 7, 8 der Besonderen Bedingungen für dvo.online Dienste sowie Punkt 5 der Allgemeinen Geschäfts- und Lizenzbedingungen gelten nicht für den Dienst dvo OnlineBackup.

11. Haftung

Eine Haftung für Verlust von Teilen oder des gesamten Datenbestandes seitens der dvo ist ausgeschlossen, sofern ein solcher Verlust nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der dvo und/oder der Personen, derer sich die dvo zur Erbringung ihrer Dienste aus diesem Vertrag bedient, zurückzuführen ist.

Die Leistungen für sämtliche Schäden – ausgenommen solche Schäden, die aus der Nichtverfügbarkeit der dvo.online-Dienste (siehe hierzu Punkt 3) - sind jedenfalls mit dem dreifachen der an die dvo von Ihnen zu leistenden Jahresvergütung gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten begrenzt. Darüber hinaus wird eine Haftung für Beschädigungen, die durch vom Vertragspartner herbeigeführte Handlungen entstanden sind zur Gänze ausgeschlossen. dvo handelt weder für seine Kunden noch für Berater, denen Zugang gewährt wird, als Vermittler, Stellvertreter, Bote oder Beauftragter.

12. Dauer und Kündigung

Verträge über dvo.online-Dienste werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie erklären vorbehaltlich einer anders lautenden Regelung im Angebot bei Vertragsabschluss auf eine Kündigung für den Zeitraum von sechsunddreißig Monaten zu verzichten. Nach Ablauf von sechsunddreißig Monaten haben Sie die Möglichkeit, dvo.online-Dienste mit dreimonatiger Frist zum Ablauf eines jeden Kalenderjahres schriftlich zu kündigen.

Der Dienst dvo OnlineBackup kann mit einer Frist von einem Monat zu jedem Quartalsende gekündigt werden.

Wir sind berechtigt, die einzelne dvo.online Dienste einzustellen bzw. Lizenzverträge zu kündigen, wobei wir verpflichtet sind, Sie hiervon mindestens sechs Monate vor Einstellung des Dienstes bzw. Kündigung der Einzelsoftware zu verständigen.

Bei Beendigung des Vertrags sind Sie verpflichtet, das gesamte von uns zur Verfügung gestellte Material (Lizenzen, Hardware, Begleitmaterialien) binnen 10 Tagen nach Vertragsende an uns zurückzugeben und etwaige auf Ihren Rechnern vorhandene Software zu löschen.

Bei Beendigung des Vertrages werden wir Ihnen anbieten, Ihren aktuellen Datenbestand auf maschinenlesbaren Datenträgern zu beziehen. Wir sind berechtigt, Ihnen den damit verbunden Aufwand zu den in der jeweiligen Preisliste ausgewiesenen Kosten in Rechnung zu stellen (Arbeitszeit bzw. Datenträger).

Unabhängig davon, ob Sie von Ihrem obigen Datenbezugsrecht Gebrauch machen, sind wir bei Beendigung dieses Vertrags aus welchem Grund auch immer berechtigt, die von Ihnen auf unseren Servern oder Sicherungsmedien gespeicherten Daten zu löschen. Der rechtzeitige Bezug auf Datenträger, Download oder Sicherung dieser Daten liegt in Ihrer alleinigen Verantwortung. Aus der Löschung der Daten von unseren Servern können Sie daher keine Ansprüche gegen uns geltend machen.

Bei Testzugängen werden die Daten am Ende der Testzeit ohne Ankündigung gelöscht.

Für den Fall, dass Sie mit der Bezahlung von Gebühren für dvo.online-Dienste trotz Mahnung länger als drei Monate im Rückstand sind, sind wir berechtigt, für den Betrieb der Software notwendige Maßnahmen und/oder Aktualisierungen bis zu einer Dauer von 6 Monaten nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen bzw. zur Gänze zu unterlassen, oder den Lizenz- bzw. Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zu dvo.online-Diensten zu sperren.

Ihr Recht zur Benützung des Lizenzgegenstandes erlischt auch ohne Kündigung, wenn Sie eine Bestimmung dieses Vertrags verletzen.