

Bedingungen für die Leistung der Avenga Hosting Plattform der Avenga Germany GmbH

1. Gegenstand dieser Bedingungen

- 1.1. Diese Bedingungen regeln – ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Avenga – die Bereitstellung des Avenga Hostings, welches in Form von zwei verschiedenen Leistungspaketen (“Subscriptions”), zugeschnitten auf die Bedürfnisse einer Entwicklungsumgebung (“*Development Package*”) und die einer Produktivumgebung (“*Production Package*”).
- 1.2. Für die Inanspruchnahme des Hostings von Avenga gelten ausschließlich und vollumfänglich das für den Kunden erstellte Angebot, diese Bedingungen samt ihrer Anlage sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Avenga.

2. Leistungen Avenga

- 2.1. Avenga stellt für den Kunden die Hosting Plattform as a Service (“Hosting Plattform”) zur Nutzung bereit. Die Hosting Plattform ist für den Managed Service Betrieb von Software Applikationen (“Applikation”) ausgelegt, die Avenga für den Kunden entwickelt und betreibt. Die Entwicklung der Software Applikation ist Bestandteil eines separaten Vertrages, der zwischen den Parteien abgeschlossen wird und auf den diese BGB keine Anwendung finden. Der Kunde nutzt die Hosting Plattform, um auf Basis der Applikation eigene Leistungen („**Dienste**“) über das Internet für Dritte („**Endnutzer**“) anzubieten.
- 2.2. Die Kernkomponente der Hosting Plattform ist eine geteilte Kubernetes-Umgebung für den Betrieb von Software Applikationen in Docker Containern, die von mehreren Kunden der Avenga gemeinschaftlich und nicht exklusiv genutzt wird.
- 2.3. Der Betrieb der Plattform erfolgt gemäß dem als Anlage beigefügten Avenga Service Level Agreement („SLA“). Die Plattform kann von mehreren Kunden parallel genutzt werden.
- 2.4. Avenga übernimmt die Wartung der Hosting Plattform und entscheidet dabei im eigenen Ermessen über Art, Umfang und Frequenz von Aktualisierungen.
- 2.5. Die zur Hosting Plattform gehörenden Systeme werden in einem Rechenzentrum der Avenga in Deutschland unter Einhaltung der DSGVO gehostet.
- 2.6. Avenga setzt Firewalls und Zugriffskontrollen ein, um unberechtigte Zugriffe auf die Daten des Kunden zu verhindern bzw. zu unterbinden, soweit dies mit angemessenem wirtschaftlichem und technischem Aufwand möglich ist. Es ist dem Kunden jedoch bekannt, dass ein vollständiger Schutz unberechtigter Zugriffe auf die Daten des Kunden nicht möglich ist. Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und Erfolg versprechend beseitigt werden kann, ist Avenga berechtigt, die Leistungen (zumindest vorübergehend) einzustellen. Avenga wird den Kunden hierüber unterrichten.

3. Leistungsänderungen

- 3.1. Avenga kann die Leistung jederzeit in einer für den Kunden zumutbaren Weise ändern. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie aus wichtigem Grund erforderlich wird und die wesentlichen Leistungsmerkmale der Plattform nach wie vor vorhanden sind. Avenga wird den

Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor dem Inkrafttreten der Änderung schriftlich oder per E-Mail informieren.

- 3.2. Unabhängig davon ist Avenga jederzeit berechtigt, ihr Leistungsangebot oder Teile davon zu ändern oder zu ergänzen. Avenga wird dem Kunden die Änderung oder Ergänzung spätestens sechs (6) Wochen vor deren Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail ankündigen. Der Kunde kann den Änderungen oder Ergänzungen mit einer Frist von zwei (2) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, werden die Änderungen oder Ergänzungen Vertragsbestandteil. Avenga wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Möglichkeit des Widerspruchs und die Folgen des Ausbleibens eines Widerspruchs hinweisen. Widerspricht der Kunde der Änderung fristgerecht, kann Avenga den Vertrag fristgerecht zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich kündigen.

4. Nutzungsrechte

- 4.1. Avenga räumt dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein, die Hosting Plattform von Avenga zu nutzen.
- 4.2. Wird die vertragsgemäße Nutzung der Hosting Plattform ohne Verschulden von Avenga durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, ist Avenga berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen zu verweigern. Avenga wird den Kunden hiervon unverzüglich informieren und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist nicht zur Zahlung verpflichtet, wenn die Nutzung der Hosting Plattform dadurch nicht möglich ist.

5. Mitwirkung des Kunden

- 5.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm mittels der Plattform veröffentlichten Dienste weder gesetzliche Vorschriften noch Rechte Dritter verletzen. Avenga führt keine Überprüfung (weder vorher, noch nachträglich, weder regelmäßig, noch stichprobenartig) der vom Kunden über die Plattform veröffentlichten Inhalte durch.
- 5.2. Der Kunde stellt Avenga von allen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform gegen Avenga auf Grund der vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte erhoben werden, einschließlich angemessener Kosten der gerichtlichen und außergerichtlichen Abwehr solcher Ansprüche (ob berechtigt oder nicht).
- 5.3. Der Kunde darf zu keinem Zeitpunkt – etwa durch entsprechende Texte oder Bilder – den Eindruck erwecken, dass es sich bei dem von ihm mittels der Plattform veröffentlichten Dienst um von Avenga selbst bereitgestellte oder von Avenga autorisierte Inhalte handelt.
- 5.4. Kann der Kunde eine sprunghafte Erhöhung des Ressourcenbedarfs erwarten, zum Beispiel durch Marketing-Kampagnen oder Erweiterung seiner Software-Applikation, so hat der Kunde dies Avenga mindestens fünf (5) Arbeitstage vorher anzukündigen.
- 5.5. Gefährdet ein von dem Kunden auf der Hosting Plattform veröffentlichter Dienst die Integrität oder Stabilität der Plattform, kann Avenga diesen Dienst vorübergehend außer Betrieb nehmen. Hierzu ist Avenga insbesondere dann berechtigt, wenn der Ressourcenverbrauch des Dienstes z.B. durch plötzlich gestiegene Anfragen signifikant vom bisherigen Lastverlauf abweicht. Die Durchführung von Lasttests ist ausdrücklich untersagt, Security Scans müssen angemeldet werden.

- 5.6. Die Hosting Plattform darf nur zu dem vertraglich vereinbarten Zweck eingesetzt werden. Die Nutzung der Plattform zu gesetzlich untersagten Zwecken, wie beispielsweise die Versendung unzulässiger Werbung an Dritte, ist untersagt.
- 5.7. Der Kunde verpflichtet sich, seine Dienste auf seine Kosten anzupassen, wenn die technische Weiterentwicklung der Hosting Plattform dies erforderlich macht.
- 5.8. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, binnen sieben (7) Tagen DNS-Konfigurationen und/oder automatische Weiterleitungen, die auf IP-Adressen oder CNAMEs von Avenga Systemen verweisen, zu ändern bzw. zu löschen. Andernfalls ist Avenga berechtigt, dem Kunden für jeden angefangenen Kalendermonat, in dem er dieser Verpflichtung nicht nachkommt, weiterhin die vereinbarte monatliche Vergütung in Rechnung zu stellen.

6. Vertragslaufzeit

- 6.1. Die Mindestvertragslaufzeit für die Nutzung der Plattform beträgt zwölf (12) Kalendermonate.
- 6.2. Die Vertragslaufzeit beginnt am Ersten des Kalendermonats, in dem Avenga Zugänge zur gebuchten Subscription (Development Package, Production Package) Nutzern des Kunden, von ihm beauftragter Dritte oder von Avenga zur Verfügung stellt. („**Bereitstellung**“).
- 6.3. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit und jedes folgenden Verlängerungszeitraums verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils zwölf (12) weitere Kalendermonate, wenn er nicht innerhalb einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des jeweils laufenden Vertragszeitraums von einer der Parteien gekündigt wird.
- 6.4. Der Vertrag kann von jeder Partei jederzeit außerordentlich gekündigt werden, wenn ein Abwarten bis zur ordnungsgemäßen Vertragsbeendigung der kündigenden Partei aus einem wichtigen Grund nicht zumutbar ist.
- 6.5. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt insbesondere vor
 - bei Stellung eines Insolvenzantrags über das Vermögen einer Partei, sofern das Gericht vorläufige Sicherungsmaßnahmen nach §§ 21, 22 InsO oder vergleichbare Maßnahmen nach ausländischem Recht anordnet oder bei Abweisung des Insolvenzantrags mangels Masse;
 - bei Verletzung einer wesentlichen Bestimmung dieses Vertrags und wenn nicht binnen dreißig (30) Tagen nach Eingang einer Abmahnung mit Kündigungsandrohung Gegenmaßnahmen ergriffen wurden; oder
 - wenn fällige Forderungen nicht erfüllt werden und eine durch Mahnung gesetzte Zahlungsfrist von dreißig (30) Tagen fruchtlos verstrichen ist.
- 6.6. Die ordentliche und außerordentliche Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

7. Vergütung

- 7.1. Die vom Kunden für die jeweils gebuchten Leistungspakete zu zahlenden fixen monatlichen Vergütungen wird jeweils zwölf (12) Monate im Voraus fällig.
- 7.2. Die Vergütung der nutzungsabhängigen Komponenten, zum Beispiel verwendeter Speicherplatz pro Monat, rechnet Avenga monatlich oder quartalsweise ab.
- 7.3. Die für einen Zeitraum vereinbarten, vom Kunden jedoch nicht abgerufenen Leistungen können nicht in einen Folgezeitraum übernommen werden.

- 7.4. Avenga ist berechtigt, die Vergütungssätze für die Nutzung der Plattform bei Steigerung der Betriebskosten oder der Personalkosten angemessen anzupassen. Eine Preisanpassung ist jeweils mit Wirkung zum nächstfolgenden Vertragsjahr zulässig.
- 7.5. Avenga hat dem Kunden eine beabsichtigte Preisanpassung mindestens acht (8) Wochen vor Wirksamkeit in Textform mitzuteilen. Falls der Kunde der Preisanpassung innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt der Mitteilung widerspricht und sich die Vertragsparteien nicht innerhalb von sechs (6) Wochen, nachdem der Kunde die Mitteilung erhalten hat, auf eine Preisanpassung einigen, gelten die bisher anwendbaren Preise; jede Partei bleibt berechtigt, diesen Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich zu kündigen. Andernfalls tritt die Preisanpassung wie mitgeteilt oder wie vereinbart zum Beginn des neuen Vertragsjahres in Kraft.
- 7.6. Avenga wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Widerspruchsfrist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

8. Datenschutz und Datensicherheit

- 8.1. Vor der Veröffentlichung eines Dienstes ist der Kunde verpflichtet zu prüfen, ob mittels des Dienstes personenbezogene Daten von Endnutzern erhoben und verarbeitet werden. Sofern personenbezogenen Daten verarbeitet werden, ist der Kunde verpflichtet, einen schriftlichen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO mit Avenga abzuschließen. Avenga stellt dem Kunden bei Bedarf einen entsprechenden Vordruck zur Verfügung.
- 8.2. Avenga erhebt für die Vorbeugung, Analyse und Nachbereitung von technischen Störungen und Verbesserung der Leistungen folgende Nutzerdaten: Die ersten 3 Blöcke der IP Adresse, Datum, Uhrzeit, Browsertyp und angefragte URL.
- 8.3. Avenga ist berechtigt, anonymisierte Analysen von Dienstnutzungen zu erstellen.

Anlage 1 / Appendix 1

Service Level Agreement (SLA) der Avenga Germany GmbH

1. Anwendbarkeit

- 1.1. Das SLA findet Anwendung auf die im Folgenden definierte Verfügbarkeit der Hosting Plattform von Avenga im Rahmen der Nutzung des Production Package oder der Nutzung durch eigene Dienste des Kunden.

2. Verfügbarkeit

- 2.1. Avenga garantiert unter Berücksichtigung von Zeitfenstern für Wartungsarbeiten eine Verfügbarkeit der Hosting Plattform von 99,9 % im Monatsmittel.
- 2.2. Die Verfügbarkeit der Hosting Plattform ist eingeschränkt, wenn einer der im Folgenden genannten Services nicht oder nur eingeschränkt funktioniert:
 - Netzwerk (Eingehender und ausgehender Datenverkehr innerhalb des Rechenzentrums und ins Internet)
 - Load Balancing und Routing von Anfragen an Applikationen, die in Kubernetes betrieben werden
 - Kubernetes Container Management
 - Persistenter Datenspeicher (Lese- und Schreibzugriffe)
- 2.3. Die Verfügbarkeit gilt nicht als eingeschränkt, wenn
 - eine Störung der Internet-Infrastruktur vorliegt, die unabhängig von den Rechenzentren ist, in denen die Hosting Plattform betrieben wird, wie z.B. Routing-Probleme,
 - der Dienst des Kunden in Übereinstimmung mit den Regelungen der Allgemeinen oder Besonderen Geschäftsbedingungen von Avenga temporär abgeschaltet werden musste oder
 - Wartungsarbeiten der Hosting Plattform nach Ziffer 4.2 des SLA stattfinden.
- 2.4. Die Messung der Verfügbarkeit der Plattform erfolgt durch den regelmäßigen Aufruf eines Selbsttests durch einen externen Dienst. Die Plattform muss diesen Aufruf in einer definierten Zeit mit einer definierten Meldung beantworten. Der Kunde kann von Avenga eine Auswertung der Verfügbarkeit der Plattform erhalten.
- 2.5. Wird die volle Verfügbarkeit der Hosting Plattform in einem Monat nicht erreicht, erhält der Kunde das Recht die vereinbarte Vergütung für diesen Monat wie folgt zu mindern:
 - bei Verfügbarkeit kleiner als 99% um zwei Prozent (2%);
 - bei einer Verfügbarkeit kleiner als 98,5% um fünf Prozent (5%);
 - bei einer Verfügbarkeit kleiner als 98% um zehn Prozent (10%);
 - bei einer Verfügbarkeit kleiner als 97% um fünfzehn Prozent (15%);
 - bei einer Verfügbarkeit kleiner als 95% um zwanzig Prozent (20%).
- 2.6. Der Kunde hat den Anspruch nach 2.5 innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf des Monats, in welchem dieser entstanden ist, bei Avenga anzuzeigen.

3. Automatische Kontrolle

- 3.1. Avenga führt eine permanente, automatische Qualitätssicherung der Hosting Plattform durch Überwachung mit Hilfe einer Monitoring-Software durch. Bei auftretenden Fehlern wird der verantwortliche Bereitschaftsdienst von Avenga automatisch alarmiert.

4. **Wartung**

- 4.1. Die Wartung der Plattform erfolgt nach Maßgabe von 2.4 dieser BGB.
- 4.2. Geplante Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit der Plattform beeinträchtigen können, werden in einem Wartungsfenster werktags zwischen 00:00 Uhr und 7:00 Uhr deutscher Zeit durchgeführt und mit einer Vorlaufzeit von mindestens achtundvierzig (48) Stunden angekündigt. Bei dringenden Wartungsarbeiten – insbesondere aufgrund sicherheitsrelevanter Probleme – sind kürzere Vorlaufzeiten möglich. In Ausnahmefällen können Wartungsarbeiten auch außerhalb des vorgenannten Zeitfensters unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs durchgeführt werden.

5. **Mitwirkung des Kunden**

- 5.1. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Dienste, die mit Hilfe der Plattform angeboten werden, vor ihrer Inbetriebnahme auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft und qualitätsgesichert wurden.
- 5.2. Der Kunde benennt gegenüber Avenga nach Vertragsbeginn schriftlich oder per E-Mail bis zu drei (3) Mitarbeiter („**Key-User**“) unter Angabe von Name, Position, Telefon und E-Mail-Adresse. Key-User verfügen über eine angemessene IT-fachliche Qualifikation und sind vom Kunden autorisiert, einen Mangel der Plattform („**Störung**“) auf den in diesem SLA definierten Wegen an Avenga zu übermitteln („**Störungsmeldung**“). Der Kunde ist berechtigt – und bei Verlangen von Avenga aus sachlichem Grund verpflichtet –, einen Key-User auszutauschen.
- 5.3. Der Kunde ist verpflichtet, die Details dieses SLA innerhalb der eigenen Organisation allen beteiligten Personen zu vermitteln, sodass alle Beteiligten nach den Vereinbarungen dieses SLA arbeiten können.
- 5.4. Der Kunde teilt Avenga Änderungen, die Einfluss auf die Erbringung von Leistungen gemäß diesem SLA haben, unverzüglich mit. Dies kann zum Beispiel die Änderung von Ansprechpartner, Kontaktdaten oder Art und Umfang seiner angebotenen Dienste betreffen.

6. **Störungen und Fehlerstufen**

- 6.1. Im Falle von Störungen der Plattform gelten die folgenden Fehlerstufen.

Fehlerstufe 1: Wenn die Applikation des Kunden (Dienst) im *Production Package* nicht lauffähig ist, weil die unter 1.2 der SLA aufgeführten wesentlichen Leistungen der Plattform nicht erbracht werden.

Fehlerstufe 2: Applikationen können nicht entwickelt (Git, Gitlab), gebaut (Gitlab Runner, Docker Registry) oder im Kubernetes Cluster bereitgestellt (Kubernetes Deployment) oder getestet (Kubernetes Cluster) werden, weil Leistungen des *Development Packages* nicht erbracht werden.

7. **Überwachungs- und Servicezeiten**

- 7.1. Die Plattform wird von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an sieben Tagen in der Woche überwacht.
- 7.2. Störungsmeldungen, die der Fehlerstufe 2 zuzuordnen sind, werden von Avenga an Arbeitstagen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr deutscher Zeit bearbeitet („**Servicezeit**“). Es gelten die Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen.
- 7.3. Störungsmeldungen, die der Fehlerstufe 1 zuzuordnen sind, werden von Avenga an Arbeitstagen zwischen 6:00 Uhr und 23:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen zwischen 08:00 Uhr und 23:00 Uhr deutscher Zeit bearbeitet („**Erweiterte Servicezeit**“).

8. **Störungsmeldungen**

- 8.1. Eine Störungsmeldung wird nur auf den im Folgenden beschriebenen Wegen von Avenga angenommen. Eine Annahme von Störungsmeldungen, die auf anderen als den beschriebenen Wegen gestellt werden, werden ausdrücklich abgelehnt, insbesondere die direkte Ansprache von Avenga Mitarbeitern, etwa per E-Mail oder telefonisch.
- 8.2. Grundsätzlich erfolgt eine Störungsmeldung per E-Mail durch einen Key-User. Hierfür wird durch Avenga für den Kunden eine spezielle E-Mail Adresse eingerichtet.
- 8.3. Störungsmeldungen bei Störungen der Fehlerstufe 1 können zusätzlich auch telefonisch übermittelt werden. Dieser Telefonanschluss ist gemäß den definierten Servicezeiten besetzt, die Rufnummer wird dem Kunden mitgeteilt.
- 8.4. Um Avenga die Bearbeitung von Störungen gemäß diesem SLA zu ermöglichen, muss eine qualifizierte Störungsmeldung die nachfolgend genannten Informationen enthalten:
 - Name und Kontaktdaten des meldenden Key-Users
 - Beschreibung des erwarteten Verhaltens und des tatsächlich beobachteten Verhaltens
 - URL des Services oder der Applikation, mit dem die Störung festgestellt wurde
 - Wie wurde die Störung festgestellt?
 - Wann wurde die Störung festgestellt?
 - Ist der Fehler reproduzierbar? Falls ja, wie?
 - Protokoll der bereits durchgeführten Kommunikation und Handlungsschritte zur Problemlösung
 - Anlagen, soweit sinnvoll bzw. möglich (z.B. Screenshot)

9. Reaktionszeit und Störungsbehebung

- 9.1. Avenga hat bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen die in der Tabelle aufgeführten Reaktionszeiten einzuhalten. Die angegebenen Reaktionszeiten beziehen sich auf die in Ziffer 6 dieses SLA genannten Servicezeiten.

Fehlerklasse	Beginn der Behebung	Workaround (maximal)	Ende der Behebung
1	1 Hour	12 Hours	48 Hours
2	4 Hours	24 Hours	7 Days

- 9.2. Der Empfang einer Störungsmeldung per E-Mail ist jederzeit möglich. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen durch Avenga erfolgt innerhalb der Servicezeiten und startet in der Regel unmittelbar nach Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung, spätestens jedoch nach der vereinbarten Reaktionszeit. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, startet die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.
- 9.3. Avenga beseitigt Störungen der Plattform innerhalb der oben festgelegten Servicezeit.
- 9.4. Der Kunde verpflichtet sich, die Reaktionszeiten auch seinerseits einzuhalten, wenn Avenga zur Behebung des Problems relevante Rückfragen an den Kunden hat (i.d.R. an den Key-User, der die Störung gemeldet hat). Wenn Avenga keine Antwort innerhalb der definierten Reaktionszeiten erhält, wird die Problembehebung gemäß Stufe 2 oder ohne weitere Reaktionszeiten behandelt.

10. Grenzen des SLA

- 10.1. Nicht unter dieses SLA fallen Störungen, die auf Bedienungsfehler des Kunden zurückzuführen sind.
- 10.2. Stellt sich heraus, dass Avenga in der Annahme eines Mangels der Plattform Leistungen für den Kunden vorgenommen hat, obwohl Avenga nachweisen kann, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat und der Kunde dies hätte erkennen können, hat Avenga gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Ersatz seiner damit unmittelbar mit der Bearbeitung der Störungsmeldung stehenden Aufwendungen auf Basis der mit dem Kunden vereinbarten Preise.