

Vertrag über Cloudleistungen

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	2
1.1	Vertragsgegenstand.....	2
1.2	Vertragsbestandteile.....	2
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	3
3	Gegenstand der Leistungen.....	4
3.1	Leistungen gemäß Ziffer 1.1 EVB-IT Cloud-AGB.....	4
3.2	Einmalige Leistungen.....	4
3.3	Leistungen auf Abruf.....	5
3.4	Ticketsystem.....	5
4	Fälligkeit und Zahlung der Vergütung.....	5
4.1	Fälligkeit der Vergütung.....	5
4.2	Zahlung der Vergütung.....	6
4.3	Rechnungsadresse.....	6
4.4	Preisanpassung.....	6
5	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung von Leistungen von Personen nach Aufwand.....	6
5.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand durch auftragnehmerseitig eingesetztes Personal.....	6
5.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen.....	7
5.3	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand.....	7
6	Abweichende Haftungsregelungen.....	7
7	Beauftragte und Ansprechpartner.....	7
7.1	Beauftragte des Auftragnehmers (Name, Mailadresse).....	7
7.2	Ansprechpartner für Fragen zum Vertrag (Name, Mailadresse).....	7
8	Weitere Regelungen.....	7
8.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers.....	7
8.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen.....	7
8.3	Prüfrechte.....	8
8.4	Unterauftragnehmer.....	8
8.5	Vertraulichkeit.....	8
8.6	Haftpflichtversicherung.....	8
9	Sonstige Vereinbarungen.....	8

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Vertrag über Cloudleistungen

zwischen _____ Auftraggeber
 und _____ Auftragnehmer
 Vertragsnummer: _____
 Vertragsnummer: _____

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind folgende Cloudleistungen Passwort-Manager (heylogin Enterprise, im Folgenden auch "heylogin").

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext mit den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Cloudvertrag			
(Achtung: Die auftragnehmerseitigen AGB sind nicht hier, sondern in Nummer 1.2.4 anzugeben)			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____
3	Kriterienkatalog für Cloudleistungen (ggf. mehrere Kriterienkataloge, dann Anlage Nr. 3a, 3b etc.), inklusive Anlage zur Einbeziehung von auftragnehmerseitigen AGB mit Anhang I und II □	_____	_____
4	Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)	_____	_____
5	Liste der Unterauftragsverarbeiter	_____	_____
6	Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOMs)	_____	_____
7	Preisliste	_____	_____

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1.2.1.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für Cloudleistungen (EVB-IT Cloud-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung

1.2.3 und danach die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

1.2.4 und danach

- ☐ die nachfolgenden auftragnehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen (zusammen Anlage Nr. _____)

Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
_____	_____	_____
_____	_____	_____

- ☐ die auftragnehmerseitigen AGB gemäß „Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB“, dort „I. Anhang zum EVB-IT Cloudvertrag“

Wirksam einbezogen sind die vorgenannten auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen auch, insoweit sie einen dynamischen Änderungsvorbehalt vorsehen, soweit die Änderungen nicht zum Nachteil des Auftraggebers sind.

Eine Einbeziehung der auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen erfolgt nur nachrangig gegenüber allen anderen Regelungen und nur, soweit sie allen anderen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.

Abweichend hiervon gelten hinsichtlich einzelner konkreter Anforderungen entsprechende auftragnehmerseitige AGB* - Regelungen zu Art und Umfang der Cloudleistungen vorrangig zu den EVB-IT Cloud AGB, soweit dies in der Anlage zur Einbeziehung von auftragnehmerseitigen AGB*, dort „II Anhang zum Kriterienkatalog“ in Bezug auf die hier aufgeführte Kategorien ausdrücklich vereinbart ist.

Weitere auftragnehmerseitige AGB* sind ausgeschlossen, unabhängig davon, ob sie in diesen Vertrag einbezogen wurden oder nicht.

Die EVB-IT Cloud-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

1.2.5 Rangfolge der Nutzungsrechtsregelungen

Vereinbarte Nutzungsrechte gelten in folgender Rangfolge:

- Rechte Regelungen des Auftraggebers gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Anlage Nr. 3 Kriterienkatalog(e) für Cloudleistung oder Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung)
- Ziffer 14 EVB-IT Cloud-AGB
- die Nutzungsrechtsregelungen aus den auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1.2.4 einbezogen wurden. Diese gelten aber nur, soweit sie den sonstigen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Besondere initiale Leistungen (Setup)
- ☒ Software as a Service* (SaaS*), Platform as a Service* (PaaS*)
- ☐ Infrastructure as a Service* (IaaS*)
- ☐ Managed Cloud Services* (MCS*)
- ☐ Leistungen bei Vertragsende
- ☐ Sonstige Leistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

3 Gegenstand der Leistungen

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

3.1 Leistungen gemäß Ziffer 1.1 EVB-IT Cloud-AGB

Lfd. Nr.	Produkt/Leistung: (Produkt- und Leistungsbeschreibung und/oder Verweis auf Kriterienkatalog(e) für Cloudleistung in Anlage Nr. 3)	Menge	MVD ¹	Beginn ²	Ende/ Termin ³	Abweichen de Kündigung sfrist in Monaten ⁴	Automatische Verlängerung um Anzahl Monate ⁵	Monatlicher Preis oder, abweichendes Preismodell gemäß Anlage ⁶
1	2		3	4	5	6	7	8
<u>1</u>	<u>heylogin Enterprise</u>	<u>50 named user Lizenzen</u>	<u>12 Monate</u>	<u>Der Vertrag beginnt mit Unterzeichnung.</u> <u>Der Nutzungszeitraum beginnt stets am 1. eines Kalendermonats.</u> <u>Ist Vertragsbeginn zwischen dem 1. und 14. eines Kalendermonats beginnt der Nutzungszeitraum rückwirkend zum 1. desselben Monats, bei Vertragsbeginn zwischen dem 15. und dem Kalendermonatsende zum 1. des folgenden Kalendermonats.</u>	<u>—</u>	<u>6 Monate zum Ablauf eines Vertragsjahres</u>	<u>12</u>	<u>Siehe Preisliste</u>
<u>2</u>	<u>Erweiterung der Lizenzmenge</u>	<u>Nach Abruf gem. Nr. 3.3.</u>	<u>—</u>	<u>Nach Abruf jeweils zum 1. eines Kalendermonats.</u>	<u>—</u>	<u>6 Monate zum Ablauf eines Vertragsjahres</u>	<u>12. Bei einer unterjährigen Erweiterung erfolgt die Anpassung auf das jeweilige Vertragsjahr gemäß lfd. Nr. 1.</u>	<u>Siehe Preisliste</u>

¹ MVD = Mindestvertragsdauer

² wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen. In diesem Fall gilt der Vertragsschluss als Beginn

³ z.B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

⁴ Wenn abweichend von Ziffer 20.1 der EVB-IT Cloud-AGB

⁵ Die Leistungsdauer verlängert sich um die vereinbarten Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

⁶ Hier Einbeziehung eines Preisblattes möglich, insbesondere bei abweichendem Preismodell

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

3.2 Einmalige Leistungen**3.2.1 Initiale Leistungen****3.2.1.1 Art und Umfang der initialen Leistung**

- ☒ Der Auftragnehmer schuldet initiale Leistungen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft*. [Dies umfasst 3 Schulungstermine für das Onboarding von Admins, Schlüsselanwendern und Endanwendern.](#)
- ☐ Einzelheiten gemäß Anlage Nr. ____.
- ☐ Die Leistungen werden nicht auf der Grundlage dieses Vertrages erbracht, sondern im Rahmen eines gesonderten Vertrages gemäß Anlage Nr. ____.
- ☐ Weitere Regelungen zur initialen Leistung gemäß Anlage Nr. ____

3.2.1.2 Vergütung der initialen Leistung

Die initialen Leistungen werden nicht gesondert vergütet, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt:

- ☒ Die Vergütung für die initialen Leistungen erfolgt zu einem Pauschalpreis in Höhe von 1.500 Euro.
- ☐ Die Vergütung für die initialen Leistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 5.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ____ Euro.

3.2.2 Sonstige einmalige Leistungen**3.2.2.1 Art und Umfang der sonstigen Leistungen**

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. ____ beschriebenen sonstigen Leistungen.

3.2.2.2 Vergütung der sonstigen Leistungen

- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Leistungen erfolgt zu einem Pauschalpreis in Höhe von ____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Leistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 5.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ____ Euro.

3.2.3 Leistungen bei Vertragsende**3.2.3.1 Art und Umfang der Leistungen bei Vertragsende**

- ☐ Der Auftragnehmer ist gemäß Ziffer 13.2 EVB-IT Cloud-AGB im zumutbaren Umfang zur Erbringung von Leistungen verpflichtet, die erforderlich sind, um einen neuen Auftragnehmer oder den Auftraggeber in die Lage zu versetzen, die Leistungen zu übernehmen.
- ☐ Abweichend/ergänzend von bzw. zu Ziffer 13.2 EVB-IT Cloud-AGB schuldet der Auftragnehmer im Zusammenhang mit dem Vertragsende folgende Leistungen: ____

3.2.3.2 Vergütung der Leistungen bei Vertragsende

- ☐ Die Vergütung der Leistungen bei Vertragsende erfolgt zu einem Pauschalpreis in Höhe von ____ Euro.
- ☐ Die Vergütung der Leistungen bei Vertragsende erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 5.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ____ Euro.

3.3 Leistungen auf Abruf

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 2 (hier Nummer 3.1 lfd. Nr. X oder Nummer 3.2.2 eintragen) werden auf Abruf erbracht.

- ☐ Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt ____ (Stunden/Tage).
- ☐ Die geschätzte Abnahme beträgt ____ (Menge) pro ____ (z.B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit); die Höchstmenge bzw. der Höchstwert beträgt ____ (Menge/Euro).
- ☐ Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt ____ (Menge) pro ____ (z.B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

- ☒ Der Auftraggeber ist berechtigt neue Lizenzen in 10er Schritten abzurufen.

Der Auftraggeber ist nicht zum Abruf verpflichtet. Dies gilt nicht für die hier ggf. vereinbarte Mindestabnahme.

3.4 Ticketsystem

- ☒ Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen*, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem

_____ des Auftragnehmers,

☐ des Auftraggebers,

welches

☐ unter der Web-Adresse _____ erreichbar ist.

☒ wie folgt zur Verfügung gestellt wird: <https://www.heylogin.com/de/kontakt-support>.

4 Fälligkeit und Zahlung der Vergütung

4.1 Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung für wiederkehrende Leistungen ist abweichend von Ziffer 16.1 EVB-IT Cloud-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern:

- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals
- ☒ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres **im Voraus**
- ☐ einmalig zum _____
- ☒ sowie für Leistungen auf Abruf nach Nr. 3.1 lfd. Nr. 2 ggf. anteilig für die Restlaufzeit bei unterjähriger Erweiterung der Lizenzmenge.

Die Vergütung für Leistungen nach Zeitaufwand ist abweichend von Ziffer 16.2.1 EVB-IT Cloud-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern:

☐ _____

4.2 Zahlung der Vergütung

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.3 EVB-IT Cloud-AGB ist eine fällige Vergütung nicht 30 Tage sondern _____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

4.3 Rechnungsadresse

- ☐ Die Rechnung ist nach den Vorgaben der E-Rechnungsverordnung elektronisch einzureichen. In der Rechnung bzw. zur Rechnungserstellung ist die Leitweg-ID _____ anzugeben. Zudem müssen bei der Rechnung alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder

gefüllt sein.

Eine Rechnung, die entgegen vorstehender Regelung nicht elektronisch gestellt wird, begründet keinen Verzug nach § 286 Abs. 3 BGB.

- ☐ Die Rechnungsanschrift ergibt sich aus Anlage Nr. _____.

4.4 Preisanpassung

- ☒ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- ☐ gemäß Ziffer 16.5 EVB-IT-Cloud-AGB:
- ☐ für den monatlichen Pauschalpreis gemäß Nummer 3.1.
- ☐ für die folgenden weiteren Vergütungen: _____.
- ☒ wie folgt: gemäß Anlage Nr. _____.

Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig nach Ablauf der Mindestvertragsdauer erfolgen. Die Ankündigung der Erhöhung findet mindestens 2 Monate vorher statt. Innerhalb eines Zeitraumes von 36 Monaten dürfen Preise insgesamt um nicht mehr als 10% der ursprünglichen Vergütung erhöht werden.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

5 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung von Leistungen von Personen nach Aufwand

5.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand durch auftragnehmerseitig eingesetztes Personal

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeitstage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäfts-zeit	Samstag		Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort	
					von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 2				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 3				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit		
Montag bis Donnerstag	von	bis	Uhr
Freitag	von	bis	Uhr

- ☐ weitere Vereinbarungen (z.B. zu Reisekosten abweichend von Ziffer 16.2.1 EVB-IT Cloud-AGB) gemäß Anlage Nr. _____.

5.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2.3 Satz 2 EVB-IT Cloud-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2.3 Sätze 2 und 3 EVB-IT Cloud-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

5.3 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2.1 EVB-IT Cloud-AGB werden Nebenkosten/Reisekosten/Reisezeiten/Materialkosten gemäß Anlage Nr. _____ vergütet.
- ☐ Weitere besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

6 Abweichende Haftungsregelungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 19.1 EVB-IT Cloud-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 19.2 EVB-IT Cloud-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

7 Beauftragte und Ansprechpartner**7.1 Beauftragte des Auftragnehmers (Name, Mailadresse)**

- ☒ Informationssicherheit: Informationssicherheitsbeauftragter (ISB), security@heylogin.com,
- ☒ Datenschutz: Datenschutzbeauftragter (DSB), privacy@heylogin.com,
- ☐ Geheimschutz: _____.

7.2 Ansprechpartner für Fragen zum Vertrag (Name, Mailadresse)beim Auftragnehmer Buchhaltung, accounting@heylogin.com

beim Auftraggeber _____

8 Weitere Regelungen**8.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers**

- ☐ Für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. _____ ist nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers (z.B. Sicherheitsüberprüfung nach SÜG) ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

8.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- ☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.
- ☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____.

8.3 Prüfrechte

- ☐ Ergänzend zu Ziffer 6.4 EVB-IT Cloud-AGB und unbeschadet der gesetzlichen Regelungen, sind nicht nur der Auftraggeber und vom Auftraggeber zur Berufsverschwiegenheit verpflichtete Prüfungsgesellschaften, sondern auch
 - ☐ die Aufsichtsorgane des Auftraggebers
 - ☐ das BSI
 - ☐ folgende von ihm benannte Prüfer _____zur Prüfung der Einhaltung der Maßnahmen berechtigt. Der Auftragnehmer gewährt die dafür notwendigen Zutritts-, Einsichts- und Auskunftsrechte und unterstützt im erforderlichen Ausmaß.
- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 6.4 EVB-IT Cloud-AGB ergeben sich Regelungen zu Prüfrechten aus Anlage Nr. _____.

8.4 Unterauftragnehmer

- ☐ In Bezug auf den Einsatz von Unterauftragnehmern gilt anstelle von Ziffer 15.1 EVB-IT Cloud-AGB die Ziffer 15.3 EVB-IT Cloud-AGB.

8.5 Vertraulichkeit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 6.3 EVB-IT Cloud-AGB ergeben sich Regelungen zur Vertraulichkeit aus Anlage Nr. _____.

8.6 Haftpflichtversicherung

- ☒ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 21 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart.

9 Sonstige Vereinbarungen

- ☒ Sonstige Vereinbarungen: _____
- ☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

9.1 C5 Basiskriterien

Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB vereinbaren die Parteien, dass die Leistungen nicht unter Einhaltung der C5 Basiskriterien geschuldet werden. Der Auftragnehmer betreibt sein Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS) konform zur ISO 27001:2022. Das ISMS ist vom TÜV Rheinland zertifiziert unter der Prüfzeichennummer 9000032416.

9.2 Technische Anforderungen

Heylogin ist webbasiert. Für den webbasierten Zugang bestehen folgende Anforderungen:

- heylogin Browser-Erweiterung
- heylogin App (iOS / Android) oder FIDO2-Sicherheitsschlüssel

9.3 Aktualisierungen/Änderungen

Der Auftragnehmer behält sich vor, den Funktionsumfang von heylogin zu ändern und anzupassen, wenn es einen triftigen Grund dafür gibt. Damit stellt der Auftragnehmer sicher, dass heylogin weiterhin den rechtlichen oder technischen Anforderungen genügt.

Ansonsten behält sich der Auftragnehmer Änderungen und Anpassungen zu Gunsten des Auftraggebers vor, insbesondere zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit oder Sicherheit. Für solche Änderungen entstehen keine zusätzlichen Kosten.

Über Änderungen, die ausschließlich zeitkritische Sicherheitsupdates, Funktionserweiterungen oder unwesentliche Bestandteile (z.B. Design- oder Darstellungsänderungen) betreffen und die keine negativen Auswirkungen auf die Nutzer des Auftraggebers haben, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber innerhalb seines Accounts.

In allen anderen Fällen wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber mindestens zwei (2) Monate im Voraus durch eine klare und verständliche E-Mail informieren. Diese E-Mail wird alle Informationen zu den Merkmalen und dem Zeitpunkt der Änderung enthalten. Wenn eine Änderung am Leistungsgegenstand die Zugriffsmöglichkeiten des Auftraggebers oder die Nutzbarkeit von heylogin mehr als nur unerheblich beeinträchtigt, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen ohne zusätzliche Kosten zu beenden. Um von diesem Recht Gebrauch zu machen, hat der Auftraggeber die Pflicht, dies über accounting@heylogin.com zu melden und uns den Grund für die Kündigung mitzuteilen. Die Frist beginnt, sobald dem Auftraggeber die Änderungsmitteilung zugegangen ist. Wenn die Änderung erst nach Erhalt der Änderungsmitteilung eintritt, beginnt die Frist erst mit dem Zeitpunkt der Änderung zu laufen. Wenn der Auftraggeber den vorgenannten (negativen) Änderungen nicht widerspricht, gelten sie als genehmigt.

9.4 Löschen eines Accounts

Endet eine Lizenz eines Nutzers des Auftraggebers infolge einer Kündigung, löscht der Auftragnehmer den betroffenen Account/die betreffenden Accounts zum Ende des Nutzungszeitraums. Der Nutzer oder der Auftraggeber hat bis zur endgültigen Löschung jeweils die Möglichkeit, wichtige Daten zu sichern.

Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers löscht der Auftragnehmer einen Account eines Nutzers oder sämtliche Accounts des Auftraggebers auch schon vor Ende eines jeweiligen Nutzungszeitraums. Dies kann dazu führen, dass der Nutzer keinen Zugriff mehr auf heylogin hat, obwohl der Auftraggeber noch im Rahmen der bestehenden Laufzeit zur Zahlung verpflichtet ist.

Eine manuelle Löschung von Accounts behält sich heylogin in Fällen des offensichtlichen Missbrauchs vor, wenn heylogin diese als unangemessen oder beleidigend einstuft wird. Eine solche manuelle Löschung kündigt der Auftragnehmer im Voraus an.

Unabhängig davon behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, nachfolgende einschränkende Maßnahmen zu ergreifen, um die IT-Sicherheit aller Nutzer zu wahren, nämlich:

- Apps, die länger als 12 Wochen nicht aktualisiert wurden oder bekannte Sicherheitsprobleme enthalten, können bis zu einem Update der App nicht mehr verwendet werden.
- Sind alle Admins des Auftraggebers 6 Monate inaktiv, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Auftraggeber einschließlich aller zugehörigen Accounts zu löschen. Dies kann mit einem Verlust der bei heylogin gespeicherten Daten einhergehen. Eine solche Löschung wird im Voraus durch mehrere E-Mail-Erinnerungen angekündigt.

9.5 Servicezeiten

Es gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage) als Servicezeiten.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

9.6 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die Wiederherstellungszeit des heylogin Dienstes liegt in der Regel bei 8 Stunden. Die Reaktionszeit liegt in der Regel bei unter 2 Stunden. Die Architektur von heylogin erlaubt es innerhalb kurzer Zeit, eine Ersatzinstanz unserer Produktivumgebung zu starten. Sollte das verwendete Rechenzentrum unseres Hostinganbieters nicht mehr verfügbar sein, gibt es einen Standby-Server, welcher in der Regel innerhalb einer Wiederanlaufzeit von maximal 30 Minuten zu einer funktionsfähigen Produktivumgebung umfunktioniert werden kann. Hierbei tritt kein Datenverlust auf.

Das festgelegte Recovery Point Objective (RPO) liegt in der Regel bei 60 Minuten. Von der serverseitigen Datenbank werden automatisiert stündlich verschlüsselte Backups erstellt. Die Backups werden 90 Tage aufbewahrt. Diese Datenbank wird weiterhin aktiv zu dem vorher genannten Standby-Server in einem anderen Rechenzentrum repliziert. Mit diesem Backup sichert sich der Auftragnehmer gegen einen Komplettausfall des Hostinganbieters ab. Innerhalb einer Wiederherstellungszeit von in der Regel 60 Minuten kann der Auftragnehmer eine neue Produktivumgebung bei einem alternativen Hostinganbieter hochfahren. Die heylogin-Clientanwendungen werden in diesem Fall Logindaten, die noch lokal vorhanden sind, wieder mit dem Server abgleichen, um die Wahrscheinlichkeit eines Datenverlustes weiter zu minimieren.

Soweit der Auftragnehmer die Wiederherstellungszeit, die Reaktionszeit oder die RPO wegen eines Komplettausfalls des Hostinganbieters nicht einhält, kommt er abweichend von Ziffer 11.1 der EVB-IT Cloud-AGB erst nach Mahnung des Auftraggebers in Verzug.

9.7 Reporting

Abweichend von Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer das Reporting unter folgender Website zur Verfügung: <https://status.heylogin.com/>. Das Reporting enthält folgende Informationen:

- Aufzeichnung der Zeiten der Verfügbarkeit und der Nichtverfügbarkeit
- im Bezugszeitraum aufgetretene, die Leistung betreffende und ggf. bereits behobene sicherheitsrelevante Störungen*

Darüber hinaus hat der Auftraggeber die Möglichkeit die Statusreports als Benachrichtigung z.B. per E-Mail zu erhalten.

9.8 Referenzkundenbenennung

Die Parteien sind berechtigt, den Namen und das Logo der jeweils anderen Partei zu Referenzzwecken, beispielsweise auf der eigenen Webseite oder in Kundenpräsentationen, zu nutzen. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden. Bei etwaigen Referenzierungen werden die Parteien auf die Interessen der jeweils anderen Partei, insbesondere die Markenrechte, angemessen Rücksicht nehmen.

Datum, Auftraggeber_____
Datum, Auftragnehmer