

CP Corporate Planning SaaS Leistungen

1. Übersicht

Der Anbieter ermöglicht dem Kunden über das Medium Internet die Nutzung integrierter Cloud-Dienste von Microsoft Azure (Onlinedienste, wie z.B. Managed Services, Rechenkapazität (Server) und Speicherplatz) sowie eines beschränkten Nutzungsrechtes an der geschützten Vertragssoftware. Die Installation der Software und die Speicherung von Daten erfolgt in Microsoft Rechenzentren in Westeuropa.

2. Leistungsumfang

Die monatliche Nutzungsgebühr beinhaltet:

- Bereitstellung und Betrieb einer Cloud-Umgebung mit bis zu 8 GB RAM
- eine Nutzungszeit von 24 Stunden / 7 Tage, Mo-So (= 100%) bei einer Verfügbarkeit von 99% im Jahresdurchschnitt. Davon ausgenommen ist das geplante Wartungsfenster von 30 Minuten pro Woche, welches Sonntags 23:30-24:00 h stattfindet.
- Cloud Speicher mit bis zu 10 GB
- Data Transfer bis zu 20 GB / Monat
- Backup Speicher
- Cloud-Service

Backup

- wöchentliche Datensicherung der Cloud-Umgebung
- tägliche Datenbanksicherung

Lizenzen

- Microsoft Betriebssystem-Lizenz
- MS SQL Server Standard Lizenz
- Microsoft Terminalserver Lizenzen (RDS) für Designer

3. Support, Service Levels

Der Cloud-Service beinhaltet folgende Leistungen im Standard Service-Level:

- Technischer Cloud-Service (Mo-Do 8-18, Fr 8-17 Uhr) mit E-Mail-Support bei technischen Problemen mit der Cloud Infrastruktur. Technische Probleme außerhalb der genannten Techn. Cloud Servicezeiten werden erst mit Beginn der regulären Servicezeiten bearbeitet.
- Support für Fragen rund um die Vertragssoftware über das Service Portal
- Update-Service, pro Kalenderjahr bis zu 2 (zwei) Installationen für die bereitgestellte Software.
- Darüberhinausgehende Installationsleistungen sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand berechnet.
- Aufrechterhaltung, Wartung, Monitoring, Weiterentwicklung der CP-Cloud (Azure) Infrastruktur
- Einrichtung und Löschung von Active Directory Usern

- Zurückspielen von Datensicherungen bei technischen, infrastrukturverschuldeten Problemen.
- Kostenlose Teilnahme an Tagesveranstaltungen zur Präsentation von Neuheiten in der CP-Software
- Teilnahme an kostenlosen Webinaren rund um die Themen Planung, Analyse und Reporting
- Nutzung des Kundenforums im Internet

Der Kunde benennt einen primären Kontakt (Name, E-Mailadresse) der bei außerordentlichen Vorkommnissen (z.B. Sicherheitspatches) oder geplanten Ereignissen (Updates, Offlinezeiten) kontaktiert werden kann.

Bei Bedarf können Sie mit uns eine kostenpflichtige Service-Level Erweiterung vereinbaren.

4. Weitere Bestimmungen

Die Vertragssoftware wird in der jeweils aktuellen Version auf einem Server eingerichtet, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist. Maßgeblich sind die Nutzungsrechte, die zum Zeitpunkt der Bestellung gelten. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Anbieter Software ergibt sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung.

Der Anbieter übermittelt dem Kunden die für die Softwarenutzung erforderlichen Zugangsdaten zur Identifikation und Authentifikation der Nutzer. Dem Kunden ist es nicht gestattet, diese Zugangsdaten Dritten zu überlassen. Neue zusätzliche Nutzer wird der Kunde beim Anbieter vor Tätigkeitsbeginn melden, damit eine Anpassung der Entgeltberechnung erfolgen kann. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit von Anmeldedaten zu wahren. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich über einen möglichen Missbrauch seiner Accounts oder Anmeldedaten oder über Sicherheitsvorfälle zu informieren.

Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand dieses Vertragsverhältnisses. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internet-Zugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seines eigenen Computers.

Der Anbieter überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu einem Umfang gemäß der technischen Spezifikation ablegen. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, kann der Kunde entsprechende Kontingente entgeltlich nachbestellen, vorbehaltlich der Verfügbarkeit in der Microsoft Azure Umgebung.

Der Anbieter trifft geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden. Zu diesem Zweck wird der Anbieter tägliche Backups vornehmen, bei Verdacht die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls installieren. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Abrechnungsmechanismen, die seine Nutzung der Onlinedienste messen, zu deaktivieren, zu manipulieren oder anderweitig zu versuchen, diese zu umgehen.

Der Kunde steuert den Zugriff durch Nutzer und ist dafür verantwortlich, dass diese die Vertragssoftware vertragsgemäß nutzen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt aller Kundendaten.