

Leistungsbeschreibung

Bereitstellung und Betreuung von
Microsoft Cloud-Diensten (CSP-Programm)



Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung	3
2	Beauftragung, Leistungsgegenstand und Nutzungsrechte	3
3	Verfügbarkeit	4
4	Wartungsarbeiten und Support.....	4
5	Vergütung	5
6	Anlagen.....	5

1 Vorbemerkung

- 1.1 Die KUMAVISION vermittelt ihren Kunden als zertifizierter Partner des Softwareherstellers und Cloud-Anbieters Microsoft im Rahmen des sogenannten Cloud Solution Provider-Programms (CSP-Programm) Cloud-Dienste von Microsoft (Online-Dienste).
- 1.2 Für das Verständnis und zur richtigen Einordnung des hier gewählten Modells von IT-Betrieb werden noch einmal die folgenden Grundlagen vorangestellt: Vom Grundsatz her gibt es zwei Formen des IT-Betriebs (Computing). Die „klassische“ Form ist, dass der Anwender seine IT im eigenen Haus hat und sie dort betreut wird. Die zweite Form ist die des sog. „Outsourcings“, welches sich in vielen Facetten im Markt zeigt. Gegenständlich für diesen Vertrag ist das Outsourcing in Form des sog. Cloud-Computing auf Plattformen von Microsoft. Die Besonderheiten beim Cloud-Computing liegen vor allem darin, dass die Dienste nicht mehr gekauft, sondern gemietet werden. Die klassische Rolle des IT-Dienstleisters (hier KUMAVISION) hat sich dabei auch verändert. Der IT-Dienstleister berät seinen Kunden bei der Auswahl der Dienste und aktiviert diese für ihn in den Microsoft Rechenzentren. Dabei kommt dem IT-Dienstleister eine Doppelrolle zu. Soweit der IT-Dienstleister die Dienste für den Kunden betreut, kann der IT-Dienstleister als „Erfüllungsgehilfe“ des Kunden angesehen werden, ähnlich der Rolle des hausinternen IT-Leiters des Kunden. Auf der anderen Seite übernimmt der IT-Dienstleister für Microsoft die Betreuung des Kunden (Support) und die Faktura für Microsoft im eigenen Namen. Das Besondere an dieser Konstellation ist, dass der IT-Dienstleister die cloudbasierten Anwendungen von Microsoft nicht in unmittelbarem Zugriff hat. Deshalb kann er Fehler, die in den Rechenzentren des Cloud-Anbieters auftauchen, nicht unmittelbar beheben. Hier tritt er wieder in der Rolle des Erfüllungsgehilfen des Kunden auf, der sich bei dem Cloud-Anbieter darum bemüht, dass auftretende Fehler schnellstmöglichst behoben werden.
- 1.3 Das CSP-Programm ist gängiger Bezugsweg für alle Microsoft Online-Dienste und wird fortlaufend um neue Produkte erweitert. Dabei können entweder Lizenzen für Microsoft Standardsoftware wie beispielsweise Microsoft Office 365 oder Microsoft Dynamics 365 Vertragsgegenstand sein oder die sogenannten Microsoft Azure-Dienste. Die Microsoft Azure Cloud bietet eine Cloud-Plattform für Speicherplatz und Prozessorleistung mit einfachen Zugriffsmöglichkeiten für Administratoren und Endanwender. Dazu gibt es ein laufend wachsendes Angebot an kombinierbaren Azure-Diensten basierend auf den Prinzipien "Infrastructure as a Service" (IaaS), "Plattform as a Service" (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS).
- 1.4 Mit diesem Dokument regeln die Vertragsparteien Art und Umfang der Leistungen zur Bereitstellung von Cloud-Diensten, den Erwerb von Softwareprodukten (Apps) über die Microsoft Plattform AppSource (SaaS) und die Betreuung des Kunden hinsichtlich der im Angebot / Auftrag genannten und von ihm eingesetzten Microsoft Online-Dienste und Apps sowie die entsprechende Vergütung.

2 Beauftragung, Leistungsgegenstand und Nutzungsrechte

- 2.1 Mit der Beauftragung der Cloud-Dienste erwirbt der Kunde das Recht auf Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Online-Diensten durch KUMAVISION als Auftragnehmer. Die vertragsgegenständlichen Online-Dienste sind im Angebot / Auftrag einzeln aufgelistet.
- 2.2 Der Kunde erhält für die vereinbarte Laufzeit ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Microsoft Online-Dienste.
- 2.3 Für die Nutzung der Online Dienste gelten ausschließlich die Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Microsoft. Mit Vertragsschluss kommen gleichzeitig Verträge zwischen dem Kunden und KUMAVISION sowie zwischen dem Kunden und der Microsoft Ireland Operations Limited (im Folgenden Microsoft) zustande. KUMAVISION vermittelt als Partner des Softwareherstellers und Cloud-Anbieters Microsoft dem Kunden den Abschluss eines Vertrages mit Microsoft. Der Austausch der hierfür erforderlichen Vertragsinformationen erfolgt zwischen dem Kunden und der KUMAVISION. Das sogenannte „Microsoft Customer Agreement“ ist einzusehen über <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> und gilt direkt zwischen dem Kunden und Microsoft. Im Folgenden werden das Microsoft Customer Agreement sowie alle anderen geltenden Produktbestimmungen von Microsoft unter dem Oberbegriff Nutzungs- und Lizenzbedingungen gefasst.

Diese können über die Webseite <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products> oder eine Nachfolgewebsite eingesehen und heruntergeladen werden. Die Auflistung wird regelmäßig aktualisiert. Mit Vertragsschluss erklärt der Kunde die Kenntnisnahme der Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Microsoft und akzeptiert ihre Geltung.

- 2.4 Maßgebend für den Umfang, die Art und die Qualität der bereitgestellten Online-Dienste sind die Nutzungs- und Lizenzbedingungen der jeweiligen Online-Dienste von Microsoft. Produktbeschreibungen und Darstellungen in Testprogrammen sind Leistungsbeschreibungen, keine Garantien. Garantien bedürfen einer gesonderten schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsleitung der KUMAVISION.
- 2.5 Die Datenhaltung bzw. das Hosting findet in den Rechenzentren von Microsoft statt. Eine Liste aller vorhandenen Rechenzentrumsstandorte sowie alle verfügbaren Informationen über diese Rechenzentren können über <https://azure.microsoft.com/en-us/global-infrastructure/> eingesehen werden.
- 2.6 Der Kunde erhält Zugriff auf die Online-Dienste und die Dokumentation. Die Dokumentation wird so geliefert, wie sie von dem Lizenzgeber der Software zur Verfügung gestellt wird. Die Lieferung einer Online-Dokumentation, auch wenn sie in englischer Sprache abgefasst ist, ist vertragsgemäß. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms.
- 2.7 Die Leistungen der KUMAVISION im Zusammenhang mit der mietweisen Überlassung der Online-Dienste beinhalten nur dann die Softwareinstallationen, kundenindividuelle Anpassungen und Customizing, Schulungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen, wenn dies gesondert vereinbart wird.
- 2.8 Die Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Microsoft gelten für Cloud-Dienste und Softwareprodukte (inkl. Apps aus dem Microsoft AppSource) anderer Hersteller und Dienstleister entsprechend, soweit für diese keine speziellen Regelungen vorliegen. Soweit spezielle Regelungen vorliegen, werden diese ebenfalls Gegenstand des Vertrages.
- 2.9 Beauftragt der Kunde die KUMAVISION mit Bezug von KUMAVISION-Apps oder von Apps der KUMAVISION-Partner auf der Microsoft AppSource Plattform, so beinhaltet der Auftrag stets die Berechtigung der KUMAVISION, im Namen und für Rechnung des Kunden diese Apps für den Kunden zu installieren und zu aktivieren, insbesondere die für die Nutzung der Apps benötigten Kundendaten im Rahmen des Installations-, Monetarisierungs- (als auch für die Free Trial-Phase notwendige Vorbedingung zur Nutzungsmöglichkeit) und Aktivierungsvorgangs einzutragen. Für andere (sog. „Drittanbieter-“) Apps kann die KUMAVISION im Auftrag des Kunden Bezug und Installation im vorgenannten Sinne vornehmen, jedoch keine darüberhinausgehenden Schritte (insbesondere zur Monetarisierung und Nutzungsfreigabe) unternehmen. Für Bezug, Installation, Nutzung und Funktion von Drittanbieter-Apps kann die KUMAVISION weder Gewähr bieten noch in sonstiger Weise haftungsrechtliche Verantwortlichkeit übernehmen.

3 Verfügbarkeit

- 3.1 Die Verfügbarkeit der Cloud-Dienste ist in den Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Microsoft geregelt.
- 3.2 KUMAVISION kann für die Funktionalitäten der Online-Dienste im Jahresdurchschnitt eine Verfügbarkeit insoweit sicherstellen, wie diese von Microsoft als Cloud-Anbieter bereitgestellt wird. KUMAVISION hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit des Cloud-Anbieters.

4 Wartungsarbeiten und Support

- 4.1 Wartungsarbeiten auf den Microsoft Cloud-Plattformen werden durch Microsoft geplant und durchgeführt. Der Kunde hat sich selbstständig über die Wartungsfenster von Microsoft zu informieren. KUMAVISION selbst führt auf den Microsoft Cloud-Plattformen keine Wartungsarbeiten durch.

- 4.2 Für Fehlermeldungen und technische Supportanfragen steht dem Kunden das KUMA365 Support-Team zur Verfügung. Details hierzu sind in der Leistungsbeschreibung Support (KUMA365) beschrieben. Voraussetzung ist ein gültiger Rahmenvertrag für Services (Servicemodul Support) mit KUMAVISION. Kunden ohne diese Vereinbarung haben keinen Anspruch auf die dort formulierten SLAs und werden zu einem abweichenden Stundensatz betreut.
- 4.3 Stellt sich heraus, dass die Ursache einer Störung im Verantwortungsbereich von Microsoft liegt, wird KUMAVISION im Namen des Kunden bei Microsoft ein Support-Ticket eröffnen.
- 4.4 Stellt sich heraus, dass die Ursache einer Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, wird KUMAVISION die Supportleistung gemäß den aktuell geltenden Konditionen für Dienstleistungen fakturieren.

5 Vergütung

- 5.1 Die Vergütung für die Cloud-Services ist im Angebot / Auftrag geregelt.
- 5.2 KUMAVISION ist berechtigt, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu erhöhen, falls es zu Preiserhöhungen seitens Microsoft kommt. Lizenzbasierte Preise sind seitens Microsoft für die Dauer eines Abonnements festgeschrieben. Nutzungsbasierte Preise können sich monatlich ändern. KUMAVISION wird den Kunden über jede geplante Preiserhöhung einen Monat vor der Anpassung informieren. Der Kunde hat daraufhin das Recht, das jeweils betroffene Abonnement im Rahmen der geltenden Kündigungsfristen zu kündigen. Preisanpassungen in Form von Preisreduzierungen sind jederzeit und ohne vorherige Ankündigung möglich.

6 Anlagen

- Angebot / Auftrag
- <https://kumavision.com/impressum>