

#### **IV. BESONDERER TEIL: RZ-Dienste**

##### **§ 1 Geltung und Vertragsgegenstand**

- 1.1 Soweit VS Qloud Solution Software-Anwendung/en (im Folgenden, auch bei Mehrzahl: Anwendung) aus der IT-Infrastruktur des Kunden in die eigenen IT-Infrastrukturen einbindet und sie bei sich, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.
- 1.2 Soweit neben der Anwendung als solche noch weitere Gegenstände des Kunden von VS Qloud Solution übernommen bzw. benötigt werden, die bisher der Kunde im Einsatz hat, so haben die Vertragspartner diese gesondert vertraglich festzuhalten. Dabei ist auch vermerkt, zu welchen Zeitpunkten die jeweiligen Gegenstände VS Qloud Solution zu übergeben sind bzw. diese sich beim Kunden beschafft.
- 1.3 Die Leistung von VS Qloud Solutions besteht darin, die Anwendung dem Kunden in dem näher bestimmten Übergabepunkt mit voller Performance zur Verfügung zu stellen, seine IT-Infrastruktur dafür stets nicht nur technisch aktuell, sondern zuverlässig und ausfallsicher zu erhalten und zu gestalten sowie die geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um evtl. Ausfälle, falls sie nicht zu vermeiden sind, abzufangen.
- 1.4 VS Qloud Solution erbringt sämtliche Leistungen, die dazu erforderlich sind, die Anwendung bei sich ablaufen zu lassen, so insbesondere auch die Tests, die Datenübernahme mit anschließenden Konsistenztests und schließt die Übernahme (Transition) in einem zwischen den Parteien gesondert vereinbarten Zeitfenster vollständig ab, so dass die gesamte Anwendung dem Kunden voll zur Verfügung steht.
- 1.5 VS Qloud Solution ist insbesondere verantwortlich für die erfolgreiche Übernahme der bisherigen Anwendungen (Transition) zum vereinbarten Zeitpunkt, einschließlich der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Datenbestände und für die Zurverfügungstellung entsprechend diesem Vertrag an den vereinbarten Übergabepunkten.
- 1.6 VS Qloud Solution ist auch verantwortlich für die erfolgreiche Rückübertragung der Anwendung (Re-Transition) zum Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrags einschließlich der aktuellen Datenbestände und die Zurverfügungstellung entsprechend diesem Vertrag. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die funktionell und technisch äquivalente IT-Infrastruktur, wie sie bei VS Qloud Solution bei Beendigung im Einsatz ist, um die Anwendung zu betreiben, beim Kunden oder beim Dritten bereitsteht.
- 1.7 VS Qloud Solution ist für die Durchführung des Betriebs und die Aufrechterhaltung seiner IT-Infrastruktur rund um die Uhr verantwortlich. Diese Betriebsverantwortung von VS Qloud Solutions schließt auch die vereinbarte Performance, die Sicherheitsvorkehrungen und die vereinbarte Verfüg-

barkeit ein. Dennoch bleibt der Kunde „Herr der Daten“ v.a. auch im datenschutzrechtlichen Sinne. VS Qloud Solution wird durch geeignete technische Maßnahmen sicherstellen, dass die Daten des Kunden (auch) in einem Bereich von Datenträgern (Platten) gespeichert sind, die ausschließlich Daten des Kunden enthalten.

- 1.8 Die Vertragspartner werden die Einzelheiten zum Betrieb der Anwendung gesondert spezifizieren. Hieraus wird sich regelmäßig die konkrete technische Ausgestaltung der IT-Infrastruktur bei VS Qloud Solution ergeben. Hier sind auch die Übergabepunkte eingetragen, an denen die technische Verantwortung von VS Qloud Solution für den Betrieb beginnt bzw. endet. An diesen Übergabepunkten werden jeweils auch Performance, Verfügbarkeit und sonstige Leistungen von VS Qloud Solution gemessen.
- 1.9 Die Folgen der Nichteinhaltung bzw. Nichterreichung haben die Vertragspartner in einem SLA festgehalten (§ 4).

## **§ 2 Transition/Übergabe**

- 2.1 VS Qloud Solution hast sich über die Beschaffenheiten bzw. Verhältnisse hinsichtlich der Anwendung des Kunden bei diesem sorgfältig informiert und kennt deshalb die näheren Umstände dieser Anwendung. Dennoch wird VS Qloud Solution zunächst im Rahmen phasenweisen Vorgehens testweise die Anwendung des Kunden für sich übernehmen und bei sich mit Echtdateien als Testmaterial ablaufen lassen, um so v.a. auch die ausreichende Dimensionierung seiner IT-Infrastruktur zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen und die entsprechenden Reaktionszeiten und sonstige Performance zu messen. Der Kunde wird insgesamt VS Qloud Solution falls und soweit erforderlich, entsprechend unterstützen.
- 2.2 Sind Tests soweit erfolgreich abgeschlossen wird VS Qloud Solution den Kunden hierüber informieren und damit um die Freigabe für die letzten Übergabearbeiten auf Seiten des Kunden bis hin zur Übergabe bitten. Sodann wird VS Qloud Solution den vertragsgemäßen Bestand an Daten übernehmen. Änderungen etwa durch Bearbeitung von Aufträgen nach diesem Zeitpunkt vor endgültiger Produktivübernahme bei VS Qloud Solution wird der Kunde nur noch in Notfällen vornehmen. Solche Aufträge müssen von VS Qloud Solution unter Mitwirkung des Kunden nachgeführt werden.
- 2.3 Gelingt es VS Qloud Solution dennoch nicht, die Übernahme erfolgreich abzuschließen, so wird VS Qloud Solution den Kunden unverzüglich über diesen Umstand informieren, so dass Kunde die Anwendung seinerseits nochmals nutzen kann. Kunde wird dann, wenn ihm dies zumutbar ist, einen neuen Übernahmestichtag benennen, was zugleich als Nachfrist für die Bewerkstelligung des Erfolgs der Übernahme gilt.

## **§ 3 Betrieb**

Die Betriebsphase beginnt mit erfolgreicher Absolvierung der Übernahmearbeiten. Weitere Einzelheiten über die spezifische Ausgestaltung des Betriebs werden gesondert vertraglich zwischen den Parteien vereinbart. Hier sind u.a. auch Details zur Performance, Stabilität und Verfügbarkeit (sowohl online als auch Batch) beim Betrieb durch VS Qloud Solution geregelt. Soweit VS Qloud Solution es schafft, die Werte der genannten Leistungskriterien bei sich noch zu steigern, werden die Vertragspartner über eine angemessene Erhöhung der Vergütung verhandeln und diese ggf. entsprechend ändern.

## **§ 4 Änderungen**

- 4.1 Der Kunde ist grundsätzlich frei, seine Anwendung, die VS Qloud Solution für ihn betreibt, zu ändern und umzugestalten, insbesondere zu verbessern. Allerdings wird der Kunde darauf Bedacht nehmen, dass solche Änderungen sich nicht auf die wesentlichen Leistungsmerkmale auswirken. Soweit dadurch allerdings für VS Qloud Solution zusätzlicher Aufwand entsteht, etwa durch erhebliche Vergrößerungen oder durch Änderungen der Ablaufstrukturen, gehen die Mehraufwendungen insoweit zu Lasten des Kunden. Der Kunde wird deshalb vor Produktivsetzung eventueller Änderungen VS Qloud Solution entsprechend informieren. Die Parteien werden auch versuchen, durch vorherige Testläufe festzustellen, ob die Änderungen seitens des Kunden für Performance und/oder Stabilität relevant sind.
- 4.2 Durch erheblich steigendes oder auch erheblich sinkendes Volumen der Nutzungsintensität seitens des Kunden kann es sowohl zu einer Unternutzung als auch zu einer Überforderung der Infrastruktur seitens VS Qloud Solution kommen. Im ersteren Falle kann der Kunde grundsätzlich nicht die Vergütung herabsetzen. Bei einer vom Kunden gewünschten stärkeren Nutzung der Infrastruktur von VS Qloud Solution, die bei nachweislich zur Aufrüstung hinsichtlich Kapazität u.Ä. führt, hat der Kunde anteilmäßig die Mehrkosten, die sich für den VS Qloud Solution ergeben, in angemessenem Umfang zu tragen.
- 4.3 Grundsätzlich wird der VS Qloud Solution die gesamte IT-Infrastruktur, soweit nicht zusätzliche Anforderungen seitens des Kunden gestellt werden, konstant halten und in diesem Zustand warten bzw. pflegen. VS Qloud Solution ist aber berechtigt, neue Versionen und auch EDV-Komponenten/Module für die Hardware u.Ä. einzusetzen, wenn dies v.a. unter Sicherheitsaspekten empfehlenswert ist und der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages und der Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Soweit aus solchen Aktualisierungen Änderungen im Hinblick auf die Anwendungssoftware resultieren, auch hinsichtlich der Abläufe bzw. Organisation und der diese beschreibende Dokumentation, wird VS Qloud Solution den Kunden möglichst rechtzeitig hierüber informieren. Der Kunde kann dann verlangen, dass diese Änderung unterbleibt, wobei die dadurch sich ergebenden Risiken bzw. Beeinträchtigungen übernimmt. Dies betrifft insbesondere die Nichtübernahme neuer Versionen. VS Qloud Solution ist berechtigt, evtl. dadurch entstehenden Mehraufwand geltend zu machen.