

## Hosting-Abo

von FileMaker Datenbanken  
(in Folge Abo genannt)

### Leistungen

Folgende Leistungen sind im Abo inkludiert:

#### **Hilfestellung (Support)**

- Bereitstellung der FileMaker Datenbanken durch einen FileMaker Server, inklusive des zugesicherten Speicherplatzes
- Zugriffe mit FileMaker, WebDirect, Daten-API, PHP oder ODBC
- Erstellung von Backups
  - lokal: täglich um 21 Uhr
  - off-site: täglich zwischen 21 und 5 Uhr, mit einer Datenrückhaltung von mindestens 7 Tagen
- Zugriff auf die letzte nächtliche Sicherung per Link oder Nextcloud-Freigabe

#### **Wartung (Maintenance)**

- Wartung des Serversystems

#### **Das Support- und Wartungs-Abo umfasst nicht**

- Einrichtungsarbeiten beim Kunden
- Internetverbindung des Kunden
- Anwenderschulungen

#### **Servicelevel**

Supportzeiten wie auch Bürozeiten der Standpunkte GmbH sind  
Montag – Donnerstag von 8 bis 12 und 14 bis 16 Uhr.  
Freitags von 8 bis 12 und 14 bis 15 Uhr.  
Es besteht kein 24h/7 Tage Pikettdienst.

Während der Ferienzeiten und in Ausnahmefällen (Krankheit von Mitarbeitern, Schulungen) besteht ein reduzierter Support von 8-12 Uhr (Montag – Freitag). Der reduzierte Support wird nach Möglichkeit frühzeitig angekündigt.

Die vertraglich garantierte Reaktionszeit beträgt 8h (innerhalb der Supportzeiten). Die Standpunkte GmbH ist bemüht gemeldete Probleme so schnell als möglich zu beheben, im Rahmen der Möglichkeiten der Standpunkte GmbH und seiner Subunternehmer.

### Dauer

Ein Hostingjahr dauert 12 Monate und läuft ab Aufschaltung der Datenbank am Server. Das Abo wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und wird automatisch um jeweils ein weiteres Jahr verlängert.

### Kündigung

Das Abo kann mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Supportjahres gekündigt werden. Die Datenbanken werden dann spätestens nach 30 Tagen vom Server gelöscht. Nach 12 Monaten löscht die Standpunkte GmbH die gespeicherten Kundendaten mit Ausnahme von: Kontaktdaten, Produktdaten, Kaufdatum, Kündigungsdatum, ausgestellte Rechnungen.

### Rechnungsstellung und Zahlung

Das Abo wird erstmalig nach Bereitstellung auf dem Server in Rechnung gestellt, mit einem Zahlungsziel von 10 Tagen. Folgerechnungen werden 40 Tage vor Ablauf des Supportjahres in Rechnung gestellt, mit einem Zahlungsziel von 40 Tagen.

Kommt der Kunde/die Kundin der Zahlung nicht fristgerecht nach, hat die Standpunkte GmbH das Recht alle Leistungen des Abos sofort ohne weitere Ankündigung einzustellen.

## Kommunikation

Rechnungsstellung wie auch die primäre Kommunikation erfolgt mittels E-Mail. Nicht kundenspezifische Informationen werden auf der Standpunkte GmbH Homepage publiziert.

## Verarbeitung personenbezogener Daten

Ihre, im CRM des Auftragnehmers, gespeicherten Daten "Firma, Anschrift, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail), Kontaktpersonen (Name, E-Mail, Telefon), eingesetzte Software von uns, Rechnungsdaten, Supportfälle (Datum, Uhrzeit, Dauer, Supportbeschreibung)" werden bei uns zum Zweck der Auftragserfüllung im Rahmen dieses Vertrages gespeichert. Wird dem Auftragnehmer eine Verletzung des Datenschutzes (Unerlaubte Einsicht, Export in oder von Kundendaten) bekannt, werden die betroffenen Auftraggeber, sowie die zuständige Datenschutzstelle des Auftragnehmers innerhalb von 72 Stunden über den Vorfall informiert.

Die von Ihnen erfassten Daten, in erwähnter Software, werden von uns nicht verarbeitet. Diese sind auf Ihrem System gespeichert. Mitarbeiter des Auftragnehmers greifen auf Wunsch des Auftraggebers per Fernwartung auf dessen Rechner zu um Support zu gewähren.

Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn Sie stimmen explizit, unter Opt-in, zu.

Die Datenschutzerklärung auf der Homepage der Standpunkte GmbH enthält weitere Informationen zum Datenschutz bei der Standpunkte GmbH.

## Verschwiegenheitserklärung

Auftragnehmer und Auftraggeber verpflichten sich zur Vertraulichkeit, insbesondere in Bezug auf personenbezogene Daten. Eingesetzte Subunternehmer sind ebenfalls an diese Vertraulichkeitsvereinbarung gebunden. Eine Auflistung der eingesetzten Subunternehmer wird auf der Homepage der Standpunkte GmbH publiziert.

Schellenberg, 07 09 2020