

1 Gegenstand der Vereinbarung und Geltungsbereich

Die vorliegenden Vertragsbedingungen der Workflow HR Systems GmbH (nachfolgend Workflow) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Workflow und dem Kunden zu den Standard-Softwareprogrammen (nachfolgend „Software“), die von Workflow hergestellt und als „Software-as-a-Service“ (SaaS) über das Internet bereitgestellt werden.

Von diesen Vertragsbedingungen abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform. Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind, nicht Vertragsinhalt, selbst wenn Workflow diesen Bedingungen nicht widersprochen hat.

Workflow stellt dem Kunden auf personalwolke.at (bzw. personalwolke.de) eine webbasierte Personalsoftware als Service zur Verfügung.

Der Zugang zum Service erfolgt über einen Internetzugang und einen geeigneten Webbrowser. Die Bereitstellung des Internetzugangs und des Browsers fällt in den Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Teil der geschuldeten Leistung. Workflow ist lediglich für das Funktionieren, der von ihr selbst und seinen Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen verantwortlich.

Für den Rechtskörper des zur Verfügung gestellten SaaS-Dienst des Kunden wird im SaaS System ein eigener Mandant angelegt, dessen Administrator ausschließlich die Mitarbeiter-Daten des eigenen Unternehmens administrieren und einsehen kann. Für das Unternehmen wird in weiterer Folge auch ein Ansprechpartner beim Kunden definiert, welcher bei Fragen zur Software direkt die Support-Hotline kontaktieren darf.

Vertragsgegenstand ist ein zeitlich beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenziertes Nutzungsrecht dieser Software. Die Software wird auf dem Cloud-System von Workflow betrieben. Eine dauerhafte Überlassung der Software (oder von Rechten an der Software) an den Kunden bzw. Nutzer (analog des Kaufes einer Softwarelizenz) erfolgt nicht. Der Vertrag beinhaltet auch die Nutzung der Support-Hotline von Workflow bei Fragen zu den Programmen bzw. bei der Unterstützung im Falle von Software-Fehlern oder sonstigen technischen Fehlern sowie die Wartung (inkl. Updates und Upgrades) und die Bereitstellung einer Dokumentation.

2 Leistungsumfang

2.1 Produkte

Den aktuellen Produktumfang entnehmen Sie unserer Homepage <https://personalwolke.at/>.

2.2 Verfügbarkeit des Systems

Die Software steht in der Regel 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung. Workflow garantiert eine Verfügbarkeit der Server und damit der gespeicherten Daten von durchschnittlich 98% per anno. Sofern das System aus Gründen nicht erreichbar ist, die nicht im Einflussbereich von Workflow liegen (z.B. Ausfall von Internet-Knotenpunkten), ist die Nichterreichbarkeit bei der Berechnung der 98% Quote gem. Satz 1 nicht zu berücksichtigen.

Workflow ist berechtigt während des Vertragsverhältnisses im Sinne des Kunden zum Zwecke von Wartungsarbeiten (z.B. Einspielung von Updates,...) den Zugang zur Software vorübergehend zu beschränken. Diese Wartungstätigkeiten werden aber mindestens 36 Stunden im Voraus angekündigt.

Angekündigte Wartungszeiten innerhalb des Messzeitraums zählen zu den Verfügbarkeitszeiten.

2.3 Service Levels

Workflow garantiert folgende Service-Levels bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen, welche durch den Kunden oder durch einen Monitoring-Alarm (z.B. Nicht-Verfügbarkeit des Systems) gemeldet wurden.

Fehlerklasse (Priorität)	Max. Reaktionszeit
Klasse 1 (Kritisch)	4 h
Klasse 2 (Hoch)	1 WT

Klasse 3 (Niedrig) 3 WT

Beschreibung der Fehlerklassen:

- **Klasse 1 (Kritisch):**
Die Nutzung des Systems oder wesentlicher Teile ist nicht möglich. Der Betriebsablauf ist hierdurch gestört.
- **Klasse 2 (Hoch):**
Die Nutzung der Systems oder wesentlicher Teile ist soweit eingeschränkt, dass ein ordentliches Arbeiten nur eingeschränkt, aber mit zumutbarem Aufwand möglich ist.
- **Klasse 3 (Niedrig):**
Die Nutzung der Systems ist nur leicht eingeschränkt. Die Fehlerbehebung ist notwendig, aber nicht unmittelbar arbeitsbehindernd oder Aufwand erhöhend.

Beispiele im Kontext der angebotenen Services für die unterschiedlichen Prioritäten:

- Klasse 1: System ist nicht verfügbar, Zeit-Buchung ist nicht möglich.
- Klasse 2: Einzelne Funktionen des Systems sind nicht verfügbar, z.B. Einsicht in die persönlichen Buchungen. Einzelne Workflows funktionieren nicht.
- Klasse 3: Einzel-Funktionen des Systems sind fehlerhaft, jedoch gibt es alternative Wege, um das gewünschte Ergebnis aus User-Sicht zu erreichen.

Reaktionszeiten sind im Rahmen der Wartungsbereitschaft zu sehen. D.h. ist die maximale Reaktionszeit nicht am selben Tag erreicht, so läuft sie am nächsten Werktag im Zeitrahmen der Wartungsbereitschaft weiter.

WT bedeutet Werktag oder übersetzt in unseren Wartungsrahmen 8 Werkstunden.

2.4 Support-Hotline

Workflow stellt im Rahmen des Vertrags eine Support-Hotline zur Verfügung, wo Fragen zur Administration der Software (Personalabteilung) telefonisch oder schriftlich (in der Regel per Email) durch den definierten Ansprechpartner des Kunden gestellt werden können. Des Weiteren dient diese Hotline auch zur Einmeldung von Störungen bzw. Fehlermeldungen der Software.

Der allgemeine Administrations-Support umfasst die Erläuterung von bestimmten Einzel-Funktionen, welche möglicherweise in der vorhandenen Dokumentation nicht völlig klar dargestellt sind. Dieser Support erfolgt telefonisch, per Email oder über unser Webportal.

Ein Vor-Ort Support-Einsatz beim Kunden, der sich über einen oder mehrere Tage erstreckt (Schulung), ist durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt.

Vor-Ort Einsätze werden nach dem jeweils gültigen Tagessatz abgerechnet. Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Reisezeit: nach Aufwand, Verrechnungsbasis: halber Tagessatz
- Innerhalb Wien: Reisepauschale von 150,00 Euro
- KM-Geld: gültiges amtliches KM-Geld
- Übernachtungskosten: nach Aufwand
- Sonstige Reisemittel (Bahn, Taxi, ...) lt. Beleg

Workflow steht innerhalb der unter Punkt 5 definierten Zeiten für Produkt- und Supportfragen durch die definierten Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung.

Diese Fragen können telefonisch oder per E-Mail erfolgen und werden im Regelfall sofort, zumindest aber innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

Ein direkter Enduser-Support (per Mail oder Telefon) für alle Benutzer der gegenständlichen Software bzw. Mitarbeiter (First Level Support) ist mangels Möglichkeit der zweifelsfreien, eindeutigen Identifizierung nicht DSGVO-konform und damit nicht abgedeckt.

2.5 Wartungsdienst

Workflow aktualisiert die gegenständliche Miet-Software sowie die zugrundeliegende Server-Software regelmäßig mit den aktuellsten Patches und Updates im Rahmen von vorher angekündigten Wartungsfenstern. Die Entscheidung darüber, welche Updates u. Patches für die Serversoftware betriebsnotwendig und welche „nice-to-have“ sind, obliegt Workflow.

Workflow verpflichtet sich zur laufenden Behebung von eventuell auftretenden Fehlern in den eingesetzten Software-Produkten laut dieses SaaS-Vertrags. Fehler,

welche das „normale“ Arbeiten des Kunden mit den eingesetzten Software-Produkten unmöglich machen, müssen unverzüglich behoben werden. Workflow behält sich in Abstimmung mit dem Kunden vor, nicht kritische Fehler, welche durch eine Umgehungslösung („workaround“) gelöst werden können, erst in der nächsten Softwareversion zu beseitigen.

Die Einmeldung von Fehlern bei Workflow erfolgt im Regelfall durch einen definierten Ansprechpartner des Kunden.

2.6 Systemvoraussetzungen

Für die Nutzung des Systems sind folgende Mindestvoraussetzungen beim Kunden zu erfüllen:

- aktueller Webbrowser für Nutzung des Personalwolke Service
- aktuelles Smartphone für Nutzung der Personalwolke Apps bzw. Responsive Oberfläche

Die aktuell gültigen Systemvoraussetzungen im Detail finden Sie auf unserer Homepage <https://personalwolke.at>. Sofern für den Kunden kein Nachteil entsteht, behält sich Workflow eine Änderung der technischen Standards bzw. der Sicherheitsbedingungen vor.

Anfragen des Kunden an die Support-Hotline, welche keine unmittelbaren Fehler des Software betreffen und auch keine grundsätzliche Fragen zur Bedienung der Software darstellen, können zu kostenpflichtigen Dienstleistungen von Workflow führen, welche getrennt anzubieten und (nach den jeweils gültigen Sätzen) abzurechnen sind.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten – mit Ausnahme der im SaaS-Vertrag definierten Unternehmen - zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde verpflichtet sich, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen.

3 Einsatz von Erfüllungsgehilfen und Vertretern

Workflow ist berechtigt, dritte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen mit der Erbringung von Teilen oder des ganzen Leistungsspektrums zu beauftragen. Workflow ist berechtigt, die verwendete Internet-Infrastruktur und mit der Durchführung beauftragte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen jederzeit ohne gesonderte Mitteilung zu wechseln, sofern für den Kunden hierdurch keine Nachteile entstehen.

Derzeit werden die Leistungen samt Datenspeicherung in einem Rechenzentrum in Wien (und damit innerhalb der EU) erbracht. Das Cloudbackup sowie die Spiegelung auf einen Ausfallservers erfolgen innerhalb der EU. Der Kunde erteilt dazu seine Zustimmung.

4 Wartungs- u. Support-Bereitschaft

Störungen und Supportanfragen können während folgender Zeit unter den angegebenen Telefonnummern, bzw. E-Mail-Adressen gemeldet werden und werden dann umgehend kostenfrei einer Problemanalyse und -lösung zugeführt.

Mo-Do: von 8:00 – 12:00 und 13:00 – 18:00
Fr: von 8:00 – 12:00

Ausgenommen sind österreichische Feiertage.

Telefon: +43 (0)1 7188842 – 33

E-Mail: personalwolke@workflow.at

4.1 Unterstützung im Fehlerfall

Die Information über einen Fehlerfall und die Veranlassung zum Tätigwerden seitens Workflow erfolgen durch die definierten Ansprechpartner des Kunden.

Folgende Aufgaben inkludieren die Unterstützung im Fehlerfall:

- Analyse der Fehlerursache
- Aufbereitung/Erstellung von Unterlagen
- Erarbeitung der weiteren Vorgangsweise gemeinsam mit dem definierten Ansprechpartner des Kunden, wobei die Entscheidungen durch letzteren zu treffen sind.
- Fehlerbehebung aufgrund der erarbeiteten Vorgangsweise (z.B. Einspielung Hotfix/Patch oder Update, Re-Konfiguration)

4.2 Verfügbarkeit

Workflow stellt innerhalb des unter Punkt 4 „Wartungs- u. Supportbereitschaft“ definierten Zeitraumes den/die Ansprechpartner zur Verfügung, der/die die Wartungs- bzw. Supporttätigkeit durchführt/en.

Etwaige bei einer Kontaktaufnahme angeforderten Wartungs- bzw. Supporttätigkeiten beginnen im Rahmen des unter Punkt 4 „Wartungsbereitschaft“ definierten Zeitraums.

Ist der Abschluss der Tätigkeiten im Rahmen dieser Zeiten nicht möglich, werden sie am nächsten Werktag fertiggestellt.

5 Wirksamkeit der Vereinbarung

Der folgende Abschnitt dokumentiert alle Punkte zur Wirksamkeit der Vereinbarung vom Vertragsbeginn bis zur Kündigung inkl. möglicher Folgen.

5.1 Beginn

Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Tag der Systemeinrichtung und der Freischaltung der Zugangskennung.

5.2 Bindefrist

Im Falle einer vereinbarten Bindefrist verzichten beide Vertragspartner auf die Möglichkeit einer Kündigung des Vertrags für die Dauer der Bindung.

5.3 Beendigung

Nach Ablauf der Bindefrist läuft der Vertrag automatisch weiter und kann von jedem der beiden Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

5.4 Fristlose Kündigung

Davon ausgenommen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus einem wichtigen Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei schweren oder wiederkehrenden Verstößen gegen die vertraglichen Bedingungen sowie bei Undurchführbarkeit des Vertrages vor.

Im Falle einer Kündigung aus einem wichtigen Grund hat Workflow das Recht, den Zugriff zur Software sofort zu sperren.

Sämtliche Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (E-Mail und Telefax genügen nicht.)

5.5 Folgen der Vertragsbeendigung

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden alle von Workflow gespeicherten Daten, inklusive Kopien, gelöscht. Der Kunde ist verpflichtet, Datenbestände wie Berichte, Listen, usw. auf dem eigenen Laufwerk zu speichern, soweit er den Verlust der Daten nach Ablauf der Vertragslaufzeit verhindern will (DSVGO konform). Workflow wird den Kunden in jedem Fall rechtzeitig vor Löschung der Daten schriftlich (per E-Mail genügt) auf die bevorstehende Löschung hinweisen und diese im Einzelnen mit dem Kunden abstimmen.

6 Verrechnung

6.1 Monatliche Verrechnung

Die Abrechnung erfolgt pro Monat im Vorhinein auf Basis der am Monatsbeginn im System angelegten User und der genutzten Module unter Berücksichtigung der gebundenen User pro Modul.

6.2 Zahlungsmodalitäten

Der Kunde erteilt Workflow nach eigener Wahl eine Einzugsermächtigung oder die Berechtigung zum Kreditkarteneinzug und gibt Workflow die hierzu nötigen Informationen.

Bei Bezahlung per elektronischer Rechnungslegung ist das Zahlungsziel 10 Tage netto.

Bei Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens 2 Rechnungen ist Workflow unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern und den Systemzugang zu sperren.

6.3 Mindestgebühren innerhalb der Bindefrist

Wurde eine Bindefrist vereinbart, werden innerhalb dieser, zumindest die gebundenen User zum vereinbarten User-Preis pro Monat verrechnet, ungeachtet dessen, ob die tatsächliche Useranzahl die Anzahl der gebundenen User erreicht oder nicht.

7 Pflichten und Rechte des Kunden

Im Verantwortungsbereich des Kunden liegt die Anbindung des Kunden an das Internet. Workflow ist nur für das

vertragsmäßige Funktionieren der von ihr selbst oder ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen verantwortlich.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die für die vertragsmäßige Inanspruchnahme der Leistungen von Workflow erforderlichen Mindestanforderungen an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind.

Es ist nicht gestattet die Serverleistungen absichtlich zu beeinflussen, personalwolke.at für den Versand von Spam und nicht autorisierten Nachrichten zu nutzen sowie sonstige vertragswidrige oder strafrechtliche relevante Handlungen vorzunehmen. Workflow ist berechtigt, rechtswidrige oder missbräuchlich erstellte Daten und Inhalte sofort zu löschen.

Verstößt der Kunde gegen seine Pflichten und entsteht für Workflow dadurch ein Schaden, muss der Kunde diesen Schaden ersetzen.

8 Pflichten und Rechte von Workflow als Betreiber

Die Daten auf den Cloud-Servern werden regelmäßig sorgfältig gesichert (Näheres hierzu im Kapitel 12.2). Im unwahrscheinlichen Fall eines Totalausfalls der Anwendung können unter ungünstigsten Umständen die Bewegungsdaten eines oder mehrerer Tage verloren gehen. Workflow spielt in diesem Fall die letzte verfügbare Sicherung ein und informiert umgehend den Kunden über diesen Umstand.

8.1 Problemreports, Stundenaufzeichnungen

Workflow wird pro Wartungshandlung einen Wartungs- bzw. Störungsbericht führen, der für jede Wartungshandlung Datum, ausgefallene Komponente, Dauer des Ausfalls, Ursache der Störung und eine Behebungsdokumentation beinhaltet. Dem Kunden werden entsprechende Reports hierüber auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

8.2 Technische Änderungen

Workflow ist berechtigt, Änderungen in der technischen Infrastruktur bzw. in der vertragsgegenständlichen Software durchzuführen, sofern dies zu keinem Nachteil für den Kunden führt. Insbesondere ist die Einspielung von aktuellen Patches u. Updates auf Betriebssystem- und Applikationsebene im Rahmen von vorher angekündigten Wartungsfenstern Teil des Betriebs und bedarf keiner gesonderten Zustimmung durch den Kunden.

9 Indexanpassung

Periodische Entgelte und Entgelte für Softwarelizenzen inkl. Wartungsleistungen auf Abruf und Unterstützungsleistungen von Workflow sind für die Dauer der Bindefrist nach Vertragsabschluss Festpreise. Nach Ablauf der Bindefrist können sie von Workflow entsprechend den Steigerungen des Verbraucherpreisindex 1996 oder eines diesen Index ersetzenden Indizes jährlich angepasst werden, wobei der Indexwert am letzten Tag der Periode mit Festpreisen die Ausgangsbasis der Berechnung bildet.

10 Haftung für Mängel

Auftretende Mängel sind unverzüglich in schriftlicher Form oder per Email an Workflow zu melden.

Workflow ist berechtigt, die Mängel entweder durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beseitigen. Die Mängelbeseitigung kann auch durch telefonische, elektronische oder schriftliche Handlungsweise erfolgen.

Beseitigt Workflow erhebliche Mängel nicht binnen angemessener Zeit, so ist der Kunde berechtigt, den vorliegenden Vertrag entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen außerordentlich zu kündigen, wenn ihm eine Fortsetzung des Vertrages unzumutbar ist. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht.

Workflow haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gem. § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.

11 Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig zur Geheimhaltung aller ihnen im Zuge dieses Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Unterlagen, Systemkomponenten, Pläne und sonstigen betrieblichen Umstände des jeweils anderen Vertragspartners.

Die Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen der EU Datenschutzgrundverordnung in der

jeweils geltenden Fassung, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung von Mitarbeiterdaten des Kunden durch Workflow im Rahmen des Webservices personalwolke.at.

Workflow verpflichtet seine Erfüllungsgehilfen zur Einhaltung der Datenschutz-Richtlinien dieses Vertrags. Der Kunde verpflichtet alle seine Mandanten zur Einhaltung der Datenschutz-Richtlinien dieses Vertrags.

11.1 Wie werden die Daten erfasst?

Mit Hilfe der auf Mietbasis zur Verfügung gestellten Personalmanagement-Software werden durch den Kunden und dessen User und/oder automatischen Schnittstellen Mitarbeiter- und Organisations-Stammdaten erfasst u. gewartet. Des Weiteren werden Bewegungsdaten durch den Kunden, durch automatische Schnittstellen oder durch manuelle Korrekturen seitens des Administrators zum Zwecke der angebotenen Personalmanagement-Lösung (Zeiterfassung, Reisekostenmanagement, Projektzeit) erfasst.

11.2 Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?

Es werden ausschließlich jene Daten erfasst und verarbeitet, welche zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung bzw. des eingesetzten Produkts notwendig sind:

- Personen-Stammdaten
- Zeitbuchungen
- Abwesenheitszeiträume
- Reisekosten
- Etc.

Darüber hinaus gehende statistische Informationen wie z.B. Login-Zeitstempel und DEBUG-Infos pro User-Request können „on Demand“ zum Zwecke des Supports aufgezeichnet werden. Diese Informationen werden nach Beendigung des Support-Falls bzw. nach Ablauf einer bestimmten Zeitdauer (max. 90 Tage) automatisiert gelöscht.

11.3 Verwendungszweck der Daten

Die eingegebenen Daten werden ausschließlich zur Erbringung des angebotenen Services im Bereich der Personalwirtschaft für den Kunden verwendet.

Statistische Informationen (wie z.B. Login-Zeitpunkte der User) können zum Zwecke des Supports aufgezeichnet werden und bei Bedarf jederzeit durch den kundenseitigen Administrator eingesehen werden. Diese Informationen werden für einen bestimmten Zeitraum vorgehalten und dann automatisiert (max. 90 Tage) gelöscht.

11.4 Weitergabe an Dritte

Es erfolgt keine Weitergabe der verarbeiteten Kunden-Daten (mitarbeiterspezifische Informationen) an Dritte bzw. Subauftragnehmer. Falls ein Subauftragnehmer mit einer Wartungstätigkeit beauftragt werden soll, welche den Zugriff auf Kunden-Daten der gegenständlichen Personalmanagement-Software erfordert, wird Workflow hierfür den Subunternehmer in jedem Falle auf Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechtes sowie der Bestimmungen zu Datenschutz und Geheimhaltung nach diesem Vertrag verpflichten.

11.5 Sonstiges

Workflow verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers. Er verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten nicht für andere Zwecke und bewahrt sie nicht länger auf, als es der Kunde bestimmt. Workflow gewährleistet eine Protokollierung der Systemzugriffe.

Workflow unterrichtet den Kunden umgehend bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers.

12 Datensicherheit

12.1 Redundanz

Die Speicherung der operativen Daten des Kunden erfolgt auf Massenspeicher (Festplatten), welche redundant gehalten werden. Dadurch kann das System auch bei einem Ausfall einer Festplatte weiterhin funktionieren.

Zusätzlich wird das Cloud-System innerhalb der Virtualisierungsumgebung von Workflow als Cluster mit mehreren Nodes betrieben. Sollte es zu einem Ausfall eines Nodes kommen, übernimmt ein anderer Node automatisch.

12.2 Backup-Strategie

Täglich wird eine Sicherung der Daten des Systems durchgeführt (Datenbank u. Konfigurationsdateien): Der Standard-Backup-Plan sieht dabei folgende Vorgangsweise vor: Wöchentlich erfolgt eine Vollsicherung des zu sichernden Datenbestandes und täglich eine Differentialsicherung. Zusätzlich erfolgt jede Minute eine Sicherung der Transaktionslogs auf unser Backup-NAS, wodurch auch bei einem Verlust der Datenbank ein Restore auf den aktuellsten Stand möglich sein sollte. Es werden die letzten 14 Tage des Backups aufbewahrt.

12.3 Datenwiederherstellung

Im unwahrscheinlichen Falle eines kompletten Systemausfalls, bei welchem eine Rückspielung der Daten erforderlich ist, wird abhängig vom Zustand des vServers, entweder

- die letzte Datensicherung der operativen Daten (Datenbank) rückgesichert oder
- der komplette vServer anhand des letzten Server-Images wiederhergestellt und anschließend die aktuellste Datensicherung zurückgespielt.

Bei einem Hardware-Ausfall des virtuellen Hosts, auf welchem sich die Datenbank befindet, wird das vServer-Replikat auf einem anderen virtuellen Server mit dem letzten Replikats-Stand gestartet. Der Kunde wird vorab darüber informiert und über den maximal möglichen Datenverlust informiert (im Normalfall sollten in einem solchen Fall maximal 10 Minuten an Bewegungsdaten verloren gehen können).

12.4 Monitoring

Das Monitoring erfolgt auf mehreren Ebenen. Die Hardware und das Virtualisierungssystem werden von einem externen Dienstleister überwacht, der sich auch darum kümmert, in vorher angekündigten Wartungsfenstern regelmäßig alle aktuellen Hardware u. Treiber Patches einzuspielen. Die Überwachung der Verfügbarkeit des Virtualisierungssystems inkl. seiner Verbindung nach außen erfolgt vom externen Dienstleister aus. Dadurch wird die Verfügbarkeit von einer neutralen Stelle ("das Internet") überwacht und kann nicht nur etwaige System- sondern auch potentielle Leitungsausfälle erkennen.

Innerhalb der Applikation gibt es einen Monitoring-Teil, welcher die Antwortzeiten der Web-, Servicelayer- und Datenbank-Requests überwacht und über eine Zeitlinie fortschreibt. Darüber hinaus werden wichtige Performance-Daten wie CPU-Verbrauch, Memory-Verbrauch, Anzahl der Threads, Anzahl der JDBC-Verbindungen usw. überwacht und aufgezeichnet. Diese Informationen sind jederzeit auswertbar und helfen etwaige Performance-Probleme frühzeitig zu entdecken. Das Applikations-Monitoring erfolgt über ein Monitoring-Tool.

Ein System-Monitoring überwacht die verschiedenen Dienste des Servers und führt regelmäßig Checks der Verfügbarkeit, sowie andere Parameter des Systems (z.B. freier Plattenplatz, verbrauchte CPU, usw.) durch.

12.5 Sicherheit der technischen Einrichtung

Die Server stehen physisch in einem Wiener Rechenzentrum mit folgenden Features: redundante GBit-Anbindung, Redundante internationale Uplinks, keine Überbuchung am Backbone, Vollklimatisiert, Brandmeldesystem, USV-gesicherte Stromversorgung inkl. Diesellagregat und 24/7 Netzwerküberwachung. Der Zutritt zum Rechenzentrum ist über ein Zutrittskontrollsystem mit Karte abgesichert.

Als Feuerlöschanlage wird eine Inertgas-Löschanlage mit dem Edelgas Argon eingesetzt. Im Falle eines Feuers wird der komplette Serverraum mit Argon geflutet und somit jedes Feuer erstickt. Dabei werden jedoch keine Rechnersysteme beschädigt.

12.6 Schutz vor Zugriff durch nicht berechnigte Personen

Der Zugriff auf das Service per Web vom Internet aus erfolgt über ein 256Bit SSL Zertifikat mit erweiterter Sicherheit. (grüne Markierung im Browser!) Der Benutzer meldet sich mit Username und Passwort an, wobei zeitgemäße und sinnvolle Passwortrichtlinien am Cloud-System definiert sind. (Max. Gültigkeitsdauer in Tagen, Mindestlänge, Qualitätskriterien, Wie lange darf ein Passwort nicht mehr verwendet werden...) Diese können von Workflow regelmäßig auf den aktuell sinnvollsten Security-Standard angepasst werden.

Auf Wunsch kann zur zusätzlichen Absicherung auch eine 2-Faktor Authentifizierung aktiviert werden. (Wahlweise mit kundenseitigem ADFS oder Google Authenticator).

12.7 Update- u. Patch-Management

Die Einspielung von Softwareupdates erfolgt in zuvor angekündigten Wartungsfenstern, in welchen das System nicht verfügbar ist. Die Ankündigung erfolgt mindestens 36 Stunden vor dem geplanten Einsatz schriftlich per Email an die hauptverantwortliche Kontaktperson des Kunden.

Im Falle von dringenden Problemen kann es vorkommen, dass das System zur Einspielung eines Hotfixes – nach vorheriger Absprache mit dem Kunden – für die notwendige Zeit des Updates kurzfristig (max. 15 Minuten) nicht verfügbar ist.

Workflow verpflichtet sich zum regelmäßigen Einspielen der aktuellsten Security-Patches auf Betriebssystem-Ebene.

13 Höhere Gewalt

Workflow ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn die Nichterfüllung von Leistung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

Als Umstände höherer Gewalt gelten z.B. Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignung, Sturm, Überschwemmung und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von Workflow nicht zu vertretende Umstände (insbesondere Wassereintrüche, Stromausfälle und Unterbrechung oder Zerstörung datenführender Leitungen).

Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen und die andere Vertragspartei in gleicher Weise zu informieren, sobald das Ereignis höherer Gewalt nicht mehr besteht.

14 Sonstige Bestimmungen

Sollte eine Regelung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit dieses Vertrages im Übrigen nicht berührt.

Änderungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit Schriftform.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Österreich. Die Anwendung des Einheitlichen UN Kaufrechts ist ausgeschlossen. Zur Entscheidung aller aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten ist das am Sitz unseres Unternehmens sachlich zuständige Gericht örtlich zuständig. Workflow hat aber auch das Recht, am allgemeinen Gerichtsstand des Vertragspartners zu klagen.

(Stand 05/2018)