
DonAT Geschäftsbedingungen

Geschäftsbedingungen der
Schultz IT Solutions - Rüdiger Schultz KG
für die Bereitstellung der Dienstleistung
DonAT – Spenden in Österreich

Version: 02-00
Datum: 31. Dezember 2018
Ersteller: Rüdiger F. Schultz

1. ALLGEMEINES	3
1.1 GELTUNGSBEREICH	3
2. LEISTUNGSUMFANG	3
2.1 KOMPONENTEN DER LEISTUNG.....	3
3. MITWIRKUNGS- UND BEISTELLUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN	4
4. LAUFZEIT DES VERTRAGS	4
5. SERVICEGEBÜHREN	5
6. DATENSCHUTZ UND GEHEIMHALTUNG	6
7. SONSTIGES	6
8. SERVICE LEVEL AGREEMENT (DONATSLA)	7
8.1 VERFÜGBARKEIT UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT	7
8.1.1 <i>Rahmenbedingungen und Definitionen</i>	7
8.1.2 <i>Ergänzende Informationen</i>	8
8.1.3 <i>Servicelevel Zusagen</i>	9
8.2 REPORTING.....	9
8.2.1 <i>Verfügbarkeit</i>	9
8.2.2 <i>Leistungsfähigkeit</i>	9

1. ALLGEMEINES

1.1 GELTUNGSBEREICH

- (1) Diese Geschäftsbedingungen (im Folgenden „DonATGB“ genannt) der Rüdiger Schultz KG (im Folgenden "Schultz IT Solutions" genannt) gelten für die Bereitstellung der Smartphone App „DonAT – Spenden in Österreich“ und ihrer ergänzenden Services (im Folgenden „DonAT“ genannt) an spendenempfangende Organisationen (im Folgenden „Kunde“ genannt). Spätestens mit der Entgegennahme von Lieferungen oder Leistungen im Zusammenhang mit DonAT gelten diese DonATGB als vom Kunden akzeptiert. AGB des Kunden gelten nicht für Lieferungen oder Leistungen, welche die Schultz IT Solutions für Kunden erbringt, auch wenn diesen Kunden AGB von Seiten der Schultz IT Solutions nicht ausdrücklich widersprochen worden ist. Änderungen oder Ergänzungen zu, sowie Abweichungen von den hier vorliegenden DonATGB bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch die Schultz IT Solutions.
- (2) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Schultz IT Solutions (im Folgenden „AGB“ genannt) in der jeweils gültigen Form sind integrierender Bestandteil dieser DonATGB. Die hier vorliegenden DonATGB sind als Ergänzung der AGB zu lesen und regeln nur über die AGB hinausgehende Details der DonAT Dienstleistung.
- (3) Die hier vorliegenden DoATGB regeln NICHT die Geschäftsbeziehungen zwischen der Schultz IT Solutions und den Endkunden (im Folgenden „Endkunde“ genannt), welche die DonAT App auf ihren Geräten nutzen.

2. LEISTUNGSUMFANG

- (1) Die Schultz IT Solutions erbringt für den Kunden Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung des beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden DonAT Service Level Agreement (im Folgenden „DonATSLA“ genannt).
- (2) Die Schultz IT Solutions betreibt DonAT für den Kunden als Auftragsverarbeiter. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt die Schultz IT Solutions die Dienstleistungen während der bei ihr üblichen Geschäftszeiten laut SLA. Die Schultz IT Solutions wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

2.1 KOMPONENTEN DER LEISTUNG

DonAT besteht aus einer Reihe von Einzelkomponenten und Dienstleistungen, die alle von der Schultz IT Solutions betrieben werden.

-
- (1) **DonAT App:** die Kernkomponente der Leistung ist die Smartphone App „DonAT – Spenden für Österreich“. Sie ermöglicht es dem Endkunden (Spender) an den Kunden Geld zu spenden, indem die online Zahlungsmethoden und –abwickler genutzt werden, mit denen der Kunde eine entsprechende Nutzungsvereinbarung getroffen hat. Über diese Kernfunktion hinaus bietet die App dem Endkunden diverse weitere Funktionalitäten rund um das Spenden.
Die App ist für den Endkunden kostenlos aus Google Play (für Android) oder dem Apple App Store (für iOS) herunterladbar.
 - (2) **DonAT Hostservice:** die App kommuniziert mit einem Backend Server, der alle wichtigen Funktionen und Außenverbindungen (z.B. zu Zahlungsdienstleistern) steuert.
 - (3) **DonAT Website:** für Endkunden wird auch eine Website betrieben, auf der sie sich freiwillig registrieren können, um weitere Funktionen (über jene in der App selbst) zu nutzen, insbesondere die Hilfe Funktionen für die App.
 - (4) **Schultz IT Solutions Website:** Für den Support des Kunden und die Konfiguration der Kunden-Informationen innerhalb der App stellt die Schultz IT Solutions dem Kunden einen internen Bereich auf ihrer eigenen Internet Präsenz bereit.
 - (5) Die **Schultz IT Solutions Unterstützung:** die Schultz IT Solutions unterstützt den Kunden bei der Implementierung, Konfiguration sowie im laufenden Betrieb.

3. MITWIRKUNGS- UND BEISTELLUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- (1) Der Kunde nutzt die von der Schultz IT Solutions bereitgestellte Infrastruktur auf der Website der Schultz IT Solutions, um das Erscheinungsbild der eigenen Organisation innerhalb der App zu konfigurieren und zu pflegen.
- (2) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Korrektheit und Rechtmäßigkeit der von ihm bereitgestellten Inhalte (Texte, Bilder, Konfigurationen, etc.).
- (3) Die Schultz IT Solutions überprüft diese bereitgestellten Inhalte nicht auf Korrektheit und Rechtmäßigkeit. Der Kunde hält die Schultz IT Solutions schad- und klaglos für den Fall, dass Dritte auf Basis von Inhalten, die der Kunde bereitgestellt hat, Forderungen an die Schultz IT Solutions stellen.

4. LAUFZEIT DES VERTRAGS

- (1) Der Vertrag tritt mit der (kostenlosen) online Registrierung des Kunden auf der Website der Schultz IT Solutions in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

-
- (2) Die Vertragspartner vereinbaren einen gegenseitigen Kündigungsverzicht für die ersten drei Jahre nach Inkrafttreten des Vertrages.
 - (3) Die Vertragspartner können (nach Ablauf des vereinbarten Kündigungsverzichts) den Vertrag mit einer 14 tägigen Kündigungsfrist zum Ende jeden Quartals beenden. Die Kündigung erfolgt per E-Mail an die Korrespondenz Adresse des jeweiligen Vertragspartners und ist von diesem ebenfalls per E-Mail zu bestätigen.
 - (4) Bei Beendigung des Vertrags sind alle offenen Forderungen der Schultz IT Solutions (z.B. aus noch nicht abgerechneten Servicegebühren) innerhalb von sieben Tagen zu begleichen.
 - (5) Die Schultz IT Solutions ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der Schultz IT Solutions aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

5. SERVICEGEBÜHREN

- (1) Für den laufenden Betrieb, die Wartung und Weiterentwicklung von DonAT sowie für die technische Unterstützung des Kunden im Zusammenhang mit der Dienstleistung erhebt die Schultz IT Solutions eine prozentuelle Servicegebühr vom gespendeten Betrag (zuzüglich Umsatzsteuer).
- (2) Für Kunden mit Sitz innerhalb der EURO Zone wird die Servicegebühr auf **5,50 Prozent vom gespendeten Betrag** (zuzüglich Umsatzsteuer) festgesetzt.
- (3) Für Kunden mit Sitz außerhalb der EURO Zone wird die Servicegebühr auf **7,50 Prozent vom gespendeten Betrag** (zuzüglich Umsatzsteuer) festgesetzt.
- (4) In dieser Servicegebühr der Schultz IT Solutions **NICHT INBEGRIFFEN** sind sämtliche **Kosten und Gebühren**, welche der Spendenorganisation vom eigenen **Zahlungsabwickler** verrechnet werden. Die Schultz IT Solutions hat keinerlei Einfluss auf diese Kosten und Gebühren.
- (5) Fakturiert wird an den Kunden im Inland zu den gültigen USt-Sätzen, an den Kunden im EU-Ausland bei Vorliegen einer gültigen UID-Nummer ohne Umsatzsteuer (innergemeinschaftliche Lieferung), sonst nach den geltenden Vorschriften.
- (6) Für Kunden innerhalb der SEPA Zone (ausgenommen Schweiz und Lichtenstein) erfolgt die Zahlung der Servicegebühr in EUR mittels SEPA DirectDebit (Lastschrift) zugunsten der Schultz IT Solutions.
- (7) Für Kunden aus der Schweiz und Lichtenstein sowie Kunden außerhalb der SEPA Zone erfolgt die Fakturierung und Zahlung der Servicegebühr in EUR über unseren Zahlungsabwickler Digistore24 (<https://www.digistore24.com/>).

6. DATENSCHUTZ UND GEHEIMHALTUNG

- (8) Die Schultz IT Solutions garantiert dem Kunden, dass die Konfigurationseinstellungen für DonAT (insbesondere die Zugangsdaten des Kunden zu diversen externen Service Anbietern) vor dem unberechtigten Zugriff durch Dritte nach „state-of-the-art“ Technologien geschützt sind.

7. SONSTIGES

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

8. SERVICE LEVEL AGREEMENT (DONATSLA)

8.1 VERFÜGBARKEIT UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT

8.1.1 Rahmenbedingungen und Definitionen

Sphärenverantwortung

Moderne Services wie DonAT, die über das Internet bereitgestellt werden, hängen von einer Vielzahl unterschiedlichster Komponenten diverser in- und ausländischer Serviceprovider ab. Die Schultz IT Solutions kann Verfügbarkeiten und Leistungsfähigkeiten nur für Komponenten garantieren, die unter der direkten Kontrolle des Unternehmens stehen. Dementsprechend kann die „Nicht Verfügbarkeit“ nur dann der Schultz IT Solutions zugeordnet werden, wenn jene von mindestens drei Internet Zugängen aus unterschiedlichen Providernetzwerken (z.B. A1, DREI, t-Mobile, WLAN) nachvollziehbar ist.

Definition „**Verfügbar**“

Die DonAT App und ihr Hostservice gelten als verfügbar, wenn die App die Startseite mit sprachgesteuerten Texten anzeigen kann (die Übersetzungen werden bei App Start vom DonAT Hostservice bezogen).

Definition „**Ausfallminute**“

Eine für die Ermittlung der Verfügbarkeit relevante Ausfallminute liegt vor, wenn der zugrundeliegende Ausfall der Komponente in der Einflussphäre der Schultz IT Solutions liegt und insgesamt länger als eine Minute andauert.

Definition „**Wartungsfenster**“

Für die DonAT App und ihr Hostservice ist ein wöchentliches Wartungsfenster **zwischen Sonntag, 23:00 Uhr und Montag 05:00 Uhr** definiert. In diesem Wartungsfenster ggf. auftretende eingeschränkte Verfügbarkeiten werden nicht für die Berechnung der Gesamtverfügbarkeit berücksichtigt.

Darüber hinaus dürfen **dringende Wartungsarbeiten** durchgeführt werden, wenn das entsprechende Wartungsfenster **mindestens 24 Stunden im Voraus** in der App angekündigt wird. In diesem Wartungsfenster ggf. auftretende eingeschränkte Verfügbarkeiten werden nicht für die Berechnung der Gesamtverfügbarkeit berücksichtigt.

Definition „**Verfügbarkeit**“

Die Verfügbarkeit der Kern-Komponente DonAT App wird als Prozentwert angegeben der „Anzahl Ausfallminuten“ im Verhältnis zur Anzahl Minuten über die vergangenen drei Monate (rollierend) als

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{131.500 - [\text{ANZAHL AUSFALLMINUTEN}]}{131.500}$$

Definition „Leistungsfähig“

Die Leistungsfähigkeit der Kern-Komponente DonAT App wird auf Basis der App Seite „**jetzt spenden an**“ gemessen (siehe Screenshot unten). Diese Seite nutzt nicht nur Informationen über die Organisation, die im lokalen Speicher liegen oder bei App Start vom Server geladen wurden, sondern zusätzlich Daten, die beim aktuellen Seitenaufruf vom Server geladen werden.

Definition „Langsamer Seitenaufruf“

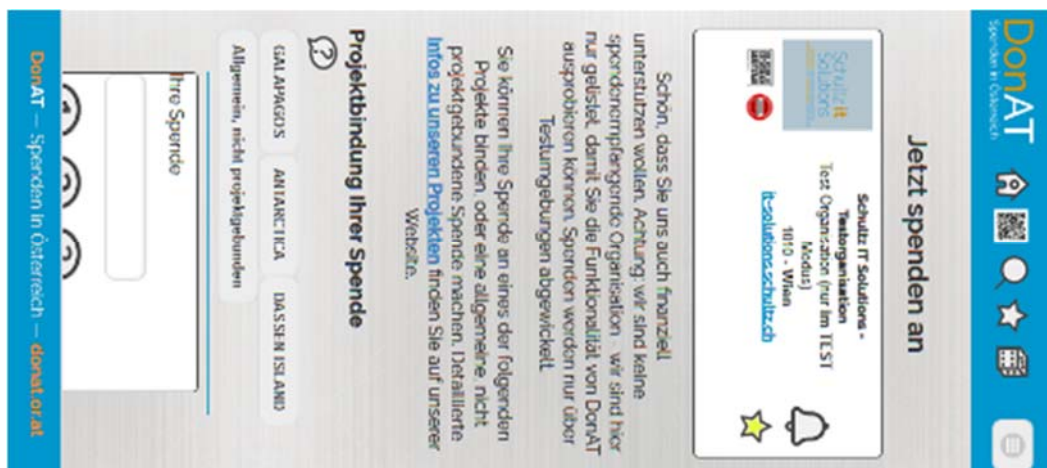
Die Seite wird „langsam aufgerufen“, wenn zwischen dem Start der Serverabfrage und der Rückmeldung an die App mehr als 1,200000 Sekunden vergehen. Gemessen wird diese Zeitspanne am Server selbst (damit werden nicht beeinflussbare Faktoren wie die Internetverbindung des Endkunden aus der Messung ausgeklammert).

Definition „Leistungsfähigkeit“

Die Leistungsfähigkeit der Kern-Komponente DonAT App wird als Prozentwert angegeben der „Anzahl langsamer Seitenaufrufe“ im Verhältnis zur Gesamt-Anzahl Seitenaufrufe über die vergangenen drei Monate (rollierend) als

$$\text{Leistungsfähigkeit} = \frac{[\text{SEITENAUFUFRE}] - [\text{LANGSAME SEITENAUFUFRE}]}{[\text{SEITENAUFUFRE}]}$$

8.1.2 Ergänzende Informationen



Screenshot der Seite „jetzt spenden an“ für die Messung der „Leistungsfähigkeit“

8.1.3 Servicelevel Zusagen

DonAT App siehe Kap. 2.1(1)

Die DonAT App (und ihr Hostservice - siehe Kap. 2.1(2) - ohne den die App nicht funktionsfähig ist) kann grundsätzlich 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche genutzt werden. Basierend auf den in Kap. 7.1.1 gemachten Definitionen garantiert die Schultz IT Solutions eine **Verfügbarkeit von mindestens 99,50 %** und eine **Leistungsfähigkeit von mindestens 99,50 %**...

Ergänzende Komponenten der Dienstleistung

Über die Kernkomponenten hinaus besteht die Dienstleistung auch noch aus einer Reihe ergänzender Komponenten

DonAT Website siehe Kap. 2.1(3)

Die DonAT Website steht grundsätzlich 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche zur Verfügung, aufgrund von Wartungsarbeiten kann es jedoch zu Einschränkungen der Verfügbarkeit kommen.

Schultz IT Solutions Website siehe Kap. 2.1(4)

Die Website der Schultz IT Solutions steht grundsätzlich 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche zur Verfügung, aufgrund von Wartungsarbeiten kann es jedoch zu Einschränkungen der Verfügbarkeit kommen.

Schultz IT Solutions Support siehe Kap. 2.1(5)

Die Schultz IT Solutions unterstützt den Kunden bei allen Fragen rund um die DonAT Dienstleistung. Primärer Kanal für die Unterstützung ist das Kunden-Forum auf der Website <https://it-solutions.schultz.ch/index.php/de/forum/donat-support>
Die Schultz IT Solutions garantiert die Erstbeantwortung von Supportanfragen im Forum innerhalb von drei Arbeitstagen.

8.2 REPORTING

8.2.1 Verfügbarkeit

Die Schultz IT Solutions überwacht permanent den Betrieb der Dienstleistung und protokolliert den Status des DonAT Hostservices mindestens einmal pro Minute. Dabei wird der Hostservice von einem externen Netzwerk aus angefragt und die Antwort des Hostservices wird in Logfiles protokolliert. Diese Protokolle (im Format *.csv) stehen dem Kunden auf Wunsch zur Bewertung der zugesagten Verfügbarkeiten zur Verfügung.

8.2.2 Leistungsfähigkeit

Die Schultz IT Solutions überwacht permanent den Betrieb der Dienstleistung und protokolliert die Leistungsfähigkeit des DonAT Hostservices. Jeder Aufruf der „jetzt spenden an“ Seite wird in Logfiles protokolliert. Anonymisierte Auswertungen dieser Protokolle (im Format *.xlsx) stehen dem Kunden auf Wunsch zur Bewertung der zugesagten Leistungsfähigkeit zur Verfügung.