

# Nutzungsbedingungen für Online Services

Die vorliegende Servicebeschreibung regelt alle Self-Service-Angebote von BOC Group. Andere Leistungen, die einer besonderen Vereinbarung zwischen BOC Group und dem Kunden unterliegen, werden durch die spezifische Vereinbarung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BOC Group, die besonderen Nutzungsbedingungen und die damit verbundene Auftragsverarbeitung geregelt.

BOC Group bietet seine Services ausschließlich natürlichen oder juristischen Personen i.S. der §§1-3 UGB (Unternehmensgesetzbuch, Österreich) an, die sich zudem für die Nutzung von BOC Group Online-Services in der Ausübung ihrer kommerziellen oder selbständigen Tätigkeiten registrieren.

Die Informationspflichten nach § 9 ECG wird ausdrücklich abbedungen.

Alle BOC Group Online Services werden auf einer "as is"- und "as available"-Basis bereitgestellt, ohne ausdrückliche oder implizite Garantie für Richtigkeit oder Verfügbarkeit.

Alle Preise sind Nettopreise in Euro und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Nach der Registrierung für BOC Group Online Services können Sie Informationen über neue Produktreleases erhalten und von BOC Group oder angeschlossenen Unternehmen kontaktiert werden, um die Möglichkeiten professioneller Dienstleistungen auszuloten.

Im Folgenden werden alle BOC Group Online Services im Detail beschrieben.

Unsere [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#) gelten sinngemäß für alle BOC Group Online Services.

## 1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	1
2	Software-Abonnement (Self-Service-Angebot)	2
3	Allgemeine Lizenzvereinbarung	2
3.1.	ADOIT Free Trial	2
3.2.	ADONIS NP Starter Edition	3
3.3.	BOC Academy Programme	5
3.4.	ADONIS/ADOIT Community Edition	5
3.5.	ADONIS/ADOIT Mobile Applications	5
4	Trainings und E-Learning	6
5	Webinar Service	6
6	Support Portal	6
7	Haftungsausschluss und Links zu externen Websites	7
8	Copyrights und Handelsmarken	7
9	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	7

## **2 Software-Abonnement (Self-Service-Angebot)**

Die BOC Group Software-Abonnements (für kostenfreie oder kostenpflichtige Abonnements) beinhalten Softwarelizenzen, Softwarepflegeservices und den Betriebsservices.

Für die Bereitstellung der Cloud Services verwendet BOC Group einen ISO27001 zertifizierten SaaS-Anbieter.

## **3 Allgemeine Lizenzvereinbarung**

Im Kontext der Software-Abonnement-Services räumt BOC Group dem Kunden eine zeitlich beschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz ein, die Software bestimmungsgemäß und im vereinbarten Umfang zu nutzen.

Eine Unterlizenzierung oder Weitergabe der Zugangsdaten an Dritte ist ausgeschlossen.

Diese Lizenz erlischt, wenn ein Nutzer gegen eine der hierin enthaltenen Vereinbarungen verstößt, die Laufzeit überschritten wurde, oder das Abonnement gekündigt wird.

Software-Abonnements erlöschen am Ende ihres definierten Lebenszyklus oder bei Kündigung nach Ablauf der festgesetzten Kündigungsfrist.

Software-Abonnements folgen dem „Named Use“ Prinzip (NU). Dabei werden die Nutzungsrechte bestimmten Nutzern zugewiesen und erlauben nur diesen Nutzern einen personengebundenen Zugriff auf das Softwareprodukt.

Software-Abonnements erlauben es Kunden und den zugehörigen Nutzern, Account-Inhaltsdaten im jeweiligen Softwareprodukt zu speichern. BOC Group ist nicht für durch Kunden und zugehörige Nutzer gespeicherte Daten verantwortlich. Im Detail bedeutet dies, dass BOC Group nicht verpflichtet ist, zu prüfen, ob die abgelegten Daten geltendes Recht verletzen, im Speziellen das Urheberrecht, Handelsmarken oder Wettbewerbsregelungen.

Für weitere Details zur Datenaufbewahrung, sehen Sie bitte den korrespondierenden Abschnitt des spezifischen Service in den Datenschutzbestimmungen.

Eine Haftung für Datenverluste ist ausgeschlossen.

Der Kunde hat die für die Nutzung des Software-Abonnements erforderlichen Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und die notwendigen technischen Voraussetzungen in seiner Infrastruktur so einzurichten, dass er über das Internet auf die Betriebsumgebung zugreifen kann.

BOC Group ist berechtigt, dem Kunden den Zugang zum Produkt zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass vom Kunden sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, welche die BOC Group Infrastruktur oder die eines Dritten gefährden. Die Sperrung darf nur für die Dauer der Gefährdung erfolgen. Kosten die BOC Group in diesem Zusammenhang entstehen sind vom Kunden zu tragen.

Der Kunde erklärt ausdrücklich, Angriffe auf das Betriebsszenario zum Zweck von Sicherheitstests, Kapazitätstests o. Ä. zu unterlassen. Genannte Tests sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von BOC Group zu den vereinbarten Zeiten und im vereinbarten Umfang durchzuführen.

Der Betriebsservice wird im Auftrag der BOC Products & Services AG durch BOC Information Technologies Consulting GmbH, Operngasse 20b, 1040 Wien erbracht.

Darüber hinaus gelten die unten aufgeführten spezifischen Servicebeschreibungen und Lizenzbedingungen.

### **3.1. ADOIT Free Trial**

Das ADOIT Free Trial ist ein kostenfreies, cloud-basiertes, Promotion-Service (Mehrbenutzer) von BOC Groups EAM-Software ADOIT, inkl. ausgewählter Beispielinhalte.

Das Free Trial ist nicht für die produktive Nutzung bestimmt, sondern dient ausschließlich dem Zweck, einen detaillierten Eindruck von ADONIS sowie einen detaillierten Einblick über dessen Funktionalität zu erlangen.

Die Lizenz für die kostenlosen Free Trial läuft mit Ende der Testperiode automatisch ab.

Nach Beendigung des Free Trials werden die Account-Inhaltsdaten exportiert und für eine maximale Dauer von dreißig (30) Tagen für mögliche Upgrade-Zwecke aufbewahrt und danach nachhaltig gelöscht.

### **3.2. ADONIS NP Starter Edition**

Die ADONIS NP Starter Edition ist eine vollständig vorkonfigurierte, vollwertige Edition von BOC Groups GPM-Tool ADONIS, verfügbar ausschließlich als Software-as-a-Service. ADONIS NP Starter Edition kann online als Self-Service bestellt und per Kreditkarte basierend auf einem monatlichen Abonnement mit wiederkehrender Zahlung abgerechnet werden.

Beginnend mit dem Datum der Bestellung wird die wiederkehrende Servicegebühr über die angegebene Kreditkarte monatlich im Voraus abgerechnet.

Kunden aus EU-Ländern können die Starter Edition nur mit einer gültigen Umsatzsteuer-ID abonnieren.

Das Abonnement der ADONIS NP Starter Edition kann zu jedem Zeitpunkt gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und muss zu ihrer Wirksamkeit zumindest eine (1) Woche vor dem Ende der aktuellen Abrechnungsperiode bei BOC Group einlangen, um noch für diese Periode wirksam zu werden. Wird diese Frist überschritten, so wird das Abonnement für ein (1) weiteres Monat verlängert und in Rechnung gestellt, bevor es dann automatisch gekündigt wird.

Nach Ende des ADONIS NP Starter Edition Abonnements, werden die Account-Inhaltsdaten des Kunden exportiert und für sechs (6) Monate aufbewahrt. Innerhalb dieses Zeitraums werden die Daten dem Kunden auf Wunsch zum Download zur Verfügung gestellt. Sollte der Account innerhalb dieses Zeitraums reaktiviert werden, können die Account-Inhaltsdaten auf Wunsch wieder importiert werden. Nach Ablauf dieses Zeitraums werden alle Account-Inhaltsdaten dauerhaft gelöscht.

Eine Kündigung durch den Kunden muss per E-Mail an BOC Information Technologies Consulting GmbH gerichtet werden: [support@boc-cloud.com](mailto:support@boc-cloud.com)

Grundsätzlich steht der Service der Starter Edition 24/7/365 zur Verfügung. BOC Group garantiert eine Serviceverfügbarkeit von 99% innerhalb der definierten Servicezeiten:

Montag-Freitag, 08:00-18:00 MEZ (ausgenommen sind österreichische Feiertage und angekündigte Wartungsfenster)

Ausfallzeiten, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die sich der Kontrolle von BOC Group entziehen, wie z.B. Ausfallzeiten von Infrastrukturdiensten, Diensten Dritter (Software-, Hardware- oder Telekommunikationsausfällen) oder höherer Gewalt sowie Ausfälle, die nicht vernünftigerweise vorhersehbar waren, sind von den Berechnungen der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Nachfolgende Releases des Produkts und Fix Levels werden dem Kunden bereitgestellt. Das durch Releases oder Fix Levels erweiterte/geänderte Produkt unterliegt dem gleichen Nutzungsrecht (Lizenz) wie die ursprüngliche Version des Produkts.

Bei technischen Fragen zum Produkt sowie zur Störungsmeldung können qualifizierte Mitarbeiter des Kunden direkt die BOC Hotline kontaktieren.

Jede Störungsmeldung bedarf einer klaren und nachvollziehbaren Beschreibung zur Reproduzierbarkeit des relevanten Sachverhalts.

Störungen sind unter Einhaltung des folgenden Schemas zu klassifizieren:

- Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb nicht möglich ist.

- Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb möglich ist, aber erheblich eingeschränkt ist.
- Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Produkts im Produktivbetrieb mit leichten Einschränkungen möglich ist, oder wenn eine Störung des Produkts in einem Test- oder Entwicklungssystem vorliegt

Eine Behebung der Störung kann durch ein Produkt-Release, ein Fix-Level, Maßnahmen auf Infrastrukturebene, eine angemessene Umgehungslösung (Workaround) oder durch einen Hinweis auf notwendige kundenseitige Lösungsmaßnahmen erfolgen.

Der Kunde ist jedoch in keinem Fall zur Einsicht in den Quellcode berechtigt.

<b>Verfügbarkeit und Störungsbehandlung für ADONIS NP Starter Edition</b>			
<i>Service Verfügbarkeit</i>	99% Verfügbarkeit innerhalb der definierten Verfügbarkeitszeiten Montag-Freitag, 08:00-18:00 MEZ, außer österreichische Feiertage.  Außerhalb dieser Zeiten ist das Service normalerweise voll verfügbar und wird mit automatischen Reparaturprozeduren abgesichert.	<i>Geplante Wartungsfenster</i>	Werktags 20:00 – 04:00 MEZ, Samstags und Sonntags 00:00 – 24:00 MEZ, nach vorheriger Ankündigung per E-Mail
		<i>System Überwachung</i>	24 / 7 / 52, Überwachung der Verfügbarkeit, Dokumentation der Störungsbearbeitung
<i>Reporting und Behandlung</i>	<u>BOC Hotline Support-Zeiten:</u> Montag-Freitag, 08:00-18:00 MEZ, außer österreichische Feiertage  <u>BOC Supportkanäle:</u> Telefon: +43-1-905 10 81-2880 Email: support@boc-cloud.com	<i>Störungsart: Betriebsverhindernd (Dienst nicht verfügbar)</i>	Reaktionszeit: 1 Stunde Antwortzeit: 6 Stunden Störungsbehebungszeit(*): 8 Stunden
		<i>Störungsart: Betriebsbehindernd (Dienst tlw. verfügbar)</i>	Reaktionszeit: 1 Stunde Antwortzeit: 10 Stunden Störungsbehebungsziel: 200 Stunden
		<i>Störungsart: Leichte Störung</i>	Reaktionszeit: 1 Stunde Antwortzeit: 10 Stunden Störungsbehebungsziel: 250 Stunden
<i>System Wiederherstellung</i>	Für Störungen, die automatisch behoben werden können, gibt es automatische Reparaturprozeduren. Alle weiteren Störungen werden zum Betriebs-Team eskaliert.		

\*innerhalb der Hotline Support-Zeiten.

### **3.3. BOC Academy Programme**

Das BOC Academy Programme zielt darauf ab, Studenten in den Bereichen Geschäftsprozessmanagement (GPM) oder Enterprise Architecture Management (EAM) auszubilden.

Für Dozenten (Lehrende) stellt das Programm Lehrveranstaltungsinhalte, Zugriff zur GPM- oder EAM-Community, sowie einen kostenfreien, cloud-basierten Zugriff (Mehrbenutzer) auf BOC Groups GPM-Tool ADONIS bzw. BOC Groups EAM-Tool ADOIT zum Einsatz in der Lehre an akademischen Einrichtungen weltweit bereit.

Für einzelne Studierende stellt das Programm einen kostenfreien, cloud-basierten Zugriff (Einzelnutzer) derselben Softwareanwendungen zum Einsatz für akademische Arbeiten oder Forschungsarbeiten bereit.

Der Service wird nur jenen Personen zur Verfügung gestellt, die für die Nutzung eines Academy Accounts berechtigt sind. Die Prüfung der Berechtigung basiert auf den Daten, die im Registrierungsformular bereitgestellt werden und erfolgt manuell.

Nach Beendigung des Academy Accounts werden die Account-Inhaltsdaten exportiert und für eine maximale Dauer von vierzehn (14) Tagen aufbewahrt und danach nachhaltig gelöscht. Während dieses Zeitraums stellt BOC Group die Account-Inhaltsdaten dem Dozenten oder Studenten auf Anfrage zum Download zur Verfügung.

### **3.4. ADONIS/ADOIT Community Edition**

ADONIS/ADOIT Community Edition ist eine kostenfrei, cloud-basierte, Einzelnutzer-Version von BOC Groups GPM-Software ADONIS bzw. BOC Groups EAM-Software ADOIT mit einem eingeschränkten Funktionsumfang.

Die Lizenz für die ADONIS/ADOIT Community Edition ist für sechzig (60) Tage nach der Registrierung gültig und erneuert sich automatisch nach jedem Login zur ADONIS/ADOIT Community Edition.

BOC Group ist jederzeit berechtigt die Lizenz mit einer Kündigungsfrist von einer Woche zu widerrufen.

Die ADONIS/ADOIT Community Edition ist nur für Mitglieder der ADONIS/ADOIT Community erhältlich. Die Mitgliedschaft in der ADONIS/ADOIT Community wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann durch Abmeldung von der Mitgliederliste der ADONIS/ADOIT-Community beendet werden.

Durch die Abmeldung von der ADONIS/ADOIT Community erlischt auch die Lizenzvereinbarung der ADONIS/ADOIT Community Edition.

Nutzer der ADONIS/ADOIT Community Edition haben keinen Anspruch auf technischen Support, noch auf E-Mail, telefonischen oder persönlichen Support oder Updates für die Software oder Dienstleistungen, die unter dieser Vereinbarung lizenziert sind.

BOC Group stellt Aktualisierungen der ADONIS/ADOIT Community Edition nach eigenem Ermessen zur Verfügung und stellt den Dienst nur bis auf Widerruf zur Verfügung. BOC Group behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen Wartungsarbeiten durchzuführen.

Nach Beendigung des ADONIS/ADOIT Community Accounts werden die Account-Inhaltsdaten exportiert und für eine maximale Dauer von 365 Tagen aufbewahrt und danach nachhaltig gelöscht.

Innerhalb dieses Zeitraums werden die exportierten Daten in einem privaten E-Mail-Link zum Herunterladen oder Löschen zur Verfügung gestellt.

### **3.5. ADONIS/ADOIT Mobile Applications**

Die ADONIS/ADOIT Mobile Applications sind kostenfreie, cloud-basierte Promotion-Services von BOC Groups GPM-Software ADONIS bzw. BOC Groups EAM-Software ADOIT.

Die ADONIS/ADOIT Mobile Applications bieten die Möglichkeit neue und innovative Konzepte rund um die mobile Interaktion mit ADONIS oder ADOIT zu erleben und neue Anwendungsszenarien auszuprobieren.

Die Mobile Applications können entweder mit dem Free Trial von ADOIT oder mit der ADONIS/ADOIT Community Edition verwendet werden. Die Lizenz für die Mobile Anwendung unterliegt den Bestimmungen der jeweiligen Software Edition.

#### **4 Trainings und E-Learning**

BOC Group bietet ein breites Spektrum an professionellen Trainings und E-Learning Sitzungen an.

Der Zugang zu den professionellen Trainings kann über den BOC Marketplace entweder als Paket für mehrere Nutzer oder für einzelne Nutzer erworben werden.

Der Zugriff auf einen bestimmten E-Learning-Kurs oder ein Abonnement läuft nach dem angegebenen Zeitraum ab Kaufdatum automatisch ab. Wurde keine Zeitspanne für das Abonnement angegeben läuft das Abonnement nach drei Monaten ab.

Werden Pakete für mehrere Nutzer erworben, kann der Hauptnutzer weitere Nutzer zur Registrierung einladen (bis zur vereinbarten Höchstzahl von Nutzern).

Um den Dienst nutzen zu können, muss sich jeder Nutzer einzeln registrieren.

BOC Group gewährt registrierten Nutzern, für welche die angegebene Gebühr vollständig bezahlt wurde, eine beschränkte, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz die Trainings und die damit verbundenen Inhalte für den oben genannten Zeitraum, bestimmungsgemäß und im vereinbarten Umfang zu nutzen.

Der Inhalt (Schulungsmaterialien, Grafiken, Videos, Beispielinhalte, Fallstudien, ...) darf nur von registrierten Nutzern eingesehen werden. Es ist nicht erlaubt den Inhalt in irgendeiner Weise aufzuzeichnen oder zu reproduzieren.

Die bereitgestellten Inhalte wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Dennoch haftet BOC Group nicht für die Richtigkeit, Relevanz und Qualität der Inhalte, ebenso wenig kann BOC Group einen Lern- oder Trainingserfolg garantieren.

#### **5 Webinar Service**

BOC Group bietet eine Reihe von Webinaren zu geschäfts- und toolbezogenen Themen an, an denen Experten der BOC Group und ihre Partner teilnehmen. Besucher der Website können sich online für Live- und On-Demand-Webinare registrieren.

BOC Group gewährt registrierten Nutzern eine beschränkte, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz die Webinare bestimmungsgemäß und im vereinbarten Umfang zu nutzen. BOC Group ist berechtigt, die Lizenz jederzeit zu widerrufen.

Die Webinare dürfen nur von registrierten Nutzern eingesehen werden. Es ist nicht gestattet den Inhalt in irgendeiner Weise aufzuzeichnen oder zu reproduzieren.

Die bereitgestellten Inhalte wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Dennoch haftet BOC Group nicht für die Richtigkeit, Relevanz und Qualität der Webinare.

#### **6 Support Portal**

BOC Group bietet Kunden sowie Partnern einen exklusiven Zugang über das BOC Group Support Portal zu FAQs und anderen wertvollen Materialien im Zusammenhang mit den Tools des BOC Group Management Office.

Der Zugang zum Support Portal ist an eine personalisierte Registrierung gebunden und ist ausschließlich Kunden von kommerziellen Dienstleistungen und Produkten sowie Partnern vorbehalten.

BOC Group gewährt registrierten Nutzern eine beschränkte, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz die Inhalte des Support Portals anzusehen. BOC Group ist berechtigt, die Lizenz jederzeit zu widerrufen.

Die bereitgestellten Inhalte wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Dennoch haftet BOC Group nicht für die Richtigkeit, Relevanz und Qualität der Inhalte.

### **7 Haftungsausschluss und Links zu externen Websites**

BOC Group bemüht sich im Rahmen des Zumutbaren, auf dieser Website richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. BOC Group übernimmt jedoch keine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der auf dieser Website bereitgestellten Informationen. Dies gilt auch für alle Verbindungen ("Links"), auf die diese Website direkt oder indirekt verweist. BOC Group ist für den Inhalt einer Seite, die mit einem solchen Link erreicht wird, nicht verantwortlich.

BOC Group behält sich das Recht vor, ohne vorherige Ankündigung Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen vorzunehmen.

BOC Group haftet nicht für direkte oder indirekte Schäden, einschließlich entgangenen Gewinns, die in Verbindung mit Informationen entstehen, die auf dieser Website bereitgehalten werden.

### **8 Copyrights und Handelsmarken**

BOC, das BOC Logo und alle Produkte, Produktnamen und Produktlogos von BOC sind eingetragene Warenzeichen der BOC Group. Alle Rechte vorbehalten. Weitere Produkt- und Firmenbezeichnungen unterliegen dem Urheberrecht der jeweiligen Unternehmungen. Alle genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Hersteller. Deren Nennung stellt keine Verletzung geltender Urheberrechtsbestimmungen dar.

BOC behält sich vor, an der Webseite jederzeit Aktualisierungen, Verbesserungen und/oder Änderungen am Inhalt vorzunehmen. Dies geschieht ohne vorherige Ankündigung.

### **9 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Das gesamte Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der BOC Group unterliegt österreichischem Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und der kollisionsrechtlichen Bestimmungen nach dem Internationalen Privatrecht des jeweiligen Landes ist ausgeschlossen.

Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der BOC Group werden durch das für Handelssachen zuständige Gericht in Wien endgültig entschieden.