

Nutzungsbedingungen

1. Nutzung der Embloom E-Mental-Health-Anwendungen

- 1.1 Der Auftraggeber/Nutzer kann die Anwendungen ausschließlich mit namensgebundenen Benutzerkonten verwenden, die sich zu einer natürlichen Person zurückverfolgen lassen. Wenn die Anwendungen über eine Verknüpfung mit einem externen System genutzt werden, müssen sich die zur Anmeldung verwendeten Identifikationsdaten zu einer natürlichen Person zurückverfolgen lassen. Es ist nicht zulässig, dass mehrere Nutzer die Anwendungen mit denselben Anmeldedaten nutzen. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge und garantiert, dass die in den vorliegenden Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen (auch) vom Nutzer eingehalten werden.
- 1.2 Der Auftraggeber/Nutzer garantiert gegenüber Embloom, dass er berechtigt ist, die Anwendungen, Güter und/oder Dienste von Embloom zu nutzen, und dass er gemäß den Bestimmungen aus dem Vertrag sowie aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen handelt.
- 1.3 Der Auftraggeber/Nutzer darf die Anwendungen nur zur Messung, Überwachung und/oder Behandlung von Beschwerden seiner eigenen Patienten verwenden.
- 1.4 Die Tätigkeiten, die der Auftraggeber/Nutzer im Rahmen der Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von Embloom ausübt, dürfen zu keinem Zeitpunkt (i) auf Unwahrheiten beruhen oder irreführend sein, (ii) Rechte von Embloom und/oder Dritten verletzen, darunter Urheberrechte, verwandte Schutzrechte, Markenrechte oder sonstige geistige Eigentumsrechte oder Rechte zum Schutz der Privatsphäre, (iii) im Widerspruch stehen zu Gesetzen, Verträgen, Vorschriften, Verordnungen oder Bestimmungen, (iv) einen kommerziellen Charakter haben, der nicht zwischen den Parteien vereinbart wurde, es sei denn, Embloom hat dem schriftlich zugestimmt, oder (v) anderweitig in irgendeiner Weise unrechtmäßig gegenüber Embloom und/oder Dritten sein.
- 1.5 Der Auftraggeber/Nutzer gewährleistet die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit der von ihm oder in seinem Namen an Embloom übermittelten Informationen und Daten für die Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste. Embloom haftet nicht für die Verwendung von unrichtigen, unvollständigen oder unzuverlässigen Informationen und Daten.

2. Nutzungsrecht für Anwendungen/Dienste

- 2.1 Embloom erteilt dem Auftraggeber/Nutzer ein nicht exklusives Recht zur Nutzung der Anwendungen gemäß den Bestimmungen aus dem Vertrag sowie den vorliegenden Geschäftsbedingungen. Unbeschadet der Bestimmungen in den vorliegenden Geschäftsbedingungen umfasst das Nutzungsrecht des Auftraggebers/Nutzers ausschließlich das Recht, die Anwendung zu laden und auszuführen.
- 2.2 Der Auftraggeber/Nutzer erklärt ausdrücklich, über die Tatsache informiert zu sein, dass bestimmte Ergebnisse der Anwendungen und/oder Dienste und/oder Ergebnisse der Angaben und/oder Daten ausschließlich zur Unterstützung der (Screening-) Diagnostik und/oder Behandlung dienen. Resultate und/oder Ergebnisse sind regelmäßig anhand anderer Quellen mit (klinischen) Informationen zu prüfen, wie insbesondere durch Kontakt zum Patienten.
- 2.3 Der Auftraggeber darf nur solche Nutzer mit der Nutzung der Anwendungen und/oder Dienste betrauen, die berechtigt, befugt und (fachlich) befähigt sind zur Nutzung und Interpretation der Anwendungen und/oder Dienste (bzw. von deren Resultaten und/oder Ergebnissen). Embloom haftet in keinem Fall für Diagnosen oder Entscheidungen beliebiger Art, die auf den Anwendungen und/oder Diensten (bzw. von deren Resultaten und/oder Ergebnissen) basieren. Der Auftraggeber/Nutzer hält Embloom von Ansprüchen Dritter bezüglich solcher Diagnosen oder Entscheidungen und/oder Ergebnissen von Angaben und/oder Daten frei.
- 2.4 Der Auftraggeber hält sich strikt an die von den Vertragsparteien vereinbarten Nutzungsbeschränkungen. Sämtliche Rechte, die dem Auftraggeber nicht ausdrücklich eingeräumt wurden, bleiben Embloom, dessen Lizenzgebern oder dessen Lieferanten vorbehalten.
- 2.5 Der Auftraggeber darf Nutzer innerhalb oder außerhalb des Unternehmens mit der Nutzung des Dienstes für die internen Zwecke des Auftraggebers und unter Berücksichtigung dieser Geschäftsbedingungen betrauen.
- 2.6 Das Nutzungsrecht umfasst auch Standardanpassungen an den Anwendungen sowie Weiterentwicklungen und/oder Erweiterungen der Anwendungen, die von Embloom bereitgestellt werden.
- 2.7 Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche Maßnahmen zu treffen und Anweisungen zu befolgen, die bei der Nutzung der Dienste von Embloom zu berücksichtigen sind. Der Auftraggeber ist gleichzeitig verpflichtet, die von Embloom festgelegten Nutzungsvorschriften Nutzern gegenüber, die die Anwendungen, Güter und/oder Dienste nutzen, klar und ausdrücklich zu kommunizieren.
- 2.8 Rechte werden dem Auftraggeber gegebenenfalls immer unter der Voraussetzung gewährt, dass der Auftraggeber die diesbezüglich vereinbarten und im Vertrag festgelegten Vergütungen pünktlich und vollständig bezahlt.

3. Beschränkungen des Nutzungsrechts (Lizenz)

- 3.1 Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar.
- 3.2 Der Auftraggeber/Nutzer darf die Anwendungen nur für interne Zwecke verwenden und hat es zu unterlassen, (i) verletzend, anstößig, bedrohend, diffamierend oder anderweitig gesetzeswidrig Inhalte zu verschicken oder zu speichern, darunter Inhalte, die Kindern schaden oder das Recht Dritter auf Privatsphäre beeinträchtigen, (ii) Inhalte zu verschicken oder zu speichern, die Softwareviren, Würmer, Trojanische Pferde oder anderen schädlichen Computercode, Dateien, Scripte, Agenten oder Programme enthält, (iii) die Integrität oder Leistung der Anwendungen oder der darin gespeicherten Daten zu stören oder diese zu schädigen, oder (iv) zu versuchen, sich unerlaubten Zugang zu den Anwendungen oder zu den zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.
- 3.3 Ausschließlich Embloom (und dessen Lizenzgeber) besitzt (besitzen) alle Rechte, Ansprüche und Interessen, darunter alle damit verbundenen geistigen Eigentumsrechte an Technologie, Inhalt und Service der Anwendungen. Bei dem Vertrag zwischen Embloom und dem Auftraggeber handelt es sich nicht um einen Kaufvertrag; der Vertrag gewährt dem Auftraggeber keinerlei Eigentumsrechte an den Anwendungen und Gütern. Der Firmenname Embloom, das Logo von Embloom und die zu den Anwendungen gehörigen Produktnamen sind Handelszeichnungen bzw. Marken von Embloom, für deren Nutzung weder ein Recht gewährt noch eine Lizenz erteilt wird.

4. Nutzerdaten

- 4.1 Der Nutzer ist selbst verantwortlich für alle Aktivitäten, die im Rahmen seines Benutzerkontos erfolgen. Er hat sich jederzeit an alle geltenden Verträge, lokalen, auf Bundeslandesebene erlassenen, nationalen und ausländischen Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungen und der Erfüllung des Vertrags zu halten, darunter Verträge, Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen zu Datenschutz und Schutz der Privatsphäre, zu internationaler Kommunikation sowie zum Versand technischer oder persönlicher Daten.
- 4.2 Der Auftraggeber hat (i) Embloom unverzüglich zu informieren über eine etwaige unerlaubte Nutzung von Anmeldedaten (Benutzername und Passwort), Benutzerkonten oder andere bekannte oder mutmaßliche Verletzungen der Sicherheit, (ii) Embloom unverzüglich zu informieren und im vertretbaren Rahmen alles zu unternehmen, um das Kopieren oder Verbreiten von Inhalten unverzüglich zu beenden, sobald diese dem Auftraggeber/Nutzer bekannt geworden sind oder diesbezüglich Mutmaßungen bestehen und (iii) sich nicht als ein anderer Nutzer der Anwendungen auszugeben oder unzutreffende Angaben zur Identität zu machen, um Zugang zu den Anwendungen zu erhalten oder diese zu nutzen.
- 4.3 Embloom ist nicht Inhaber der Nutzerdaten.
- 4.4 Der Auftraggeber ist die Partei, die bestimmt, zu welchem Zweck die Nutzerdaten (künftig) verarbeitet werden und in welcher Weise dies geschieht. Embloom tritt im Namen des Auftraggebers in Bezug auf die Nutzerdaten als Datenverarbeiter auf.
- 4.5 Im Rahmen der Bestimmungen aus dem vorangegangenen Absatz dieses Artikels verarbeitet Embloom Nutzerdaten ausschließlich im Einklang mit den Anweisungen des Auftraggebers oder in anderer Weise, wenn dies erforderlich ist, um die Dienste erbringen zu können. Embloom hat technische und organisatorische Maßnahmen getroffen gegen die unbefugte oder gesetzeswidrige Verarbeitung von Nutzerdaten sowie gegen den unbeabsichtigten Verlust, die unbeabsichtigte Vernichtung oder Beschädigung von Nutzerdaten aus der Datenbank.

Bestimmungen des Service-Level-Agreements (SLA)

5. Allgemeines zum SLA

- 5.1 Embloom stellt die Anwendungen gemäß den in diesem Teil der Geschäftsbedingungen enthaltenen Service-niveaus (Service-Levels) bereit. Wenn Embloom ein bestimmtes hier beschriebenes Serviceniveau nicht erreicht, werden die Folgen nachfolgend in den Geschäftsbedingungen beschrieben.
- 5.2 Embloom erbringt Fehlerkorrektur- und Fehlervorbeugungsleistungen bzw. andere Formen von Leistungen in Bezug auf die Anwendungen, sofern der Auftraggeber die gesamte von Embloom angebotene Wartung sowie neue Releases akzeptiert und implementiert.

6. Ausschlusszeiten für SLA

- 6.1 Die in diesem Teil der Geschäftsbedingungen festgelegten Service-Level-Zusicherungen gelten nicht für folgende Situationen:
- a. Während des regulären Service-Fensters: maximal 4 Mal pro Kalendermonat für die Dauer von höchstens 4 Stunden zwischen 23.00 Uhr und 07.00 Uhr CET. Embloom behält das Recht, dieses reguläre Service-Fenster zu verschieben, sofern dies dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt wurde und dies für den Auftraggeber keine spürbaren negativen Folgen hat.
 - b. Bei Vorkommnissen infolge von höherer Gewalt.
 - c. Zur Durchführung von Service-Tätigkeiten oder Upgrades, die nicht im normalen Service-Fenster stattfinden können, sofern dies dem Auftraggeber vorab schriftlich mitgeteilt wurde.
 - d. Etwaige Probleme oder Störungen infolge von Handlungen des Auftraggebers.
 - e. Die Nicht-Verfügbarkeit der Anwendungen auf Ersuchen des Auftraggebers oder Nutzers und/oder die Nicht-Verfügbarkeit der Anwendungen in der Zeit von Arbeiten auf Ersuchen des Auftraggebers oder Nutzers.
 - f. Die Nicht-Verfügbarkeit von Nutzern, wenn Embloom um Unterstützung durch den Auftraggeber bei der Ermittlung oder Isolierung des Problems oder der Störung ersucht.

7. Reaktionszeiten

- 7.1 Während der Service-Zeiten steht für alle Meldungen Unterstützung zur Verfügung. Dabei gelten für alle Kategorien folgende Reaktionszeiten: Kategorie A: 1 Stunde, Kategorie B: 2 Stunden, Kategorien C und D: 1 Werktag.
- 7.2 Embloom strebt dabei folgende Lösungszeiten an: Kategorie A: 1 Werktag und Kategorie B: 2 Werktage. Die Lösungszeiten für Meldungen der Kategorien C und D hängen von der Planung ab.
- 7.3 Unterstützung erfolgt im Prinzip nicht vor Ort, da die Anwendungen von einer zentralen Stelle aus als generische und einheitliche Version angeboten werden. Wenn Unterstützung vor Ort gewünscht wird, kann in Absprache eine gesonderte Vereinbarung zu dem für den Auftraggeber dann geltenden Beratungssatz getroffen werden.
- 7.4 Der Auftraggeber gewährt Embloom den nötigen Zugang zu den Datenbanken und/oder Daten des Auftraggebers und/oder Nutzers und gestattet es, dass die nötigen Änderungen erfolgen, wenn dies zur Lösung der Meldung erforderlich ist.
- 7.5 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass mindestens ein und höchstens drei Ansprechpartner zur Verfügung stehen, die mit den Anwendungen (und deren Funktionsweise) vertraut sind und zu denen als Hauptansprechpartner oder stellvertretende Hauptansprechpartner Kontakt aufgenommen werden kann oder auf die zurückgegriffen werden kann.

8. Meldungen

- 8.1 Meldungen an Embloom haben durch den Auftraggeber zu erfolgen.
- 8.2 Die Nutzer haben ihre Meldungen zunächst an den Auftraggeber zu richten.

8. Erreichbarkeit und Verfügbarkeit

- 8.1 Wenn es für den Auftraggeber bzw. Nutzer nicht möglich ist, die Anwendungen über das Internet zu erreichen, hat der Auftraggeber diesbezüglich Meldung zu erstatten.
- 8.2 Embloom strebt eine Verfügbarkeit von durchschnittlich 99 % pro Kalendermonat an, wobei die in Artikel 24 der Geschäftsbedingungen genannten Ausschlusszeiten für SLA nicht einbezogen werden.
- 8.3 Embloom steht es frei, festzulegen, welche Person Ansprechpartner für den Auftraggeber ist bzw. die Meldung zu lösen versucht. Der Auftraggeber kann keine konkrete Person verlangen, die Ansprechpartner ist bzw. die Leistungen erbringt.
- 8.4 Die Anwendung ist auf PCs mit den zu diesem Zeitpunkt gängigen, üblichen und aktuellen Internetbrowsern zu nutzen. Wird mit einer älteren Version eines Internetbrowsers und/oder mit einer nicht besonders gängigen Version gearbeitet, kann sich dies auf die Funktionsfähigkeit der Anwendungen auswirken, beispielsweise insbesondere hinsichtlich der Geschwindigkeit.

9. Sicherung und Schutz

- 9.1 Die Anwendungen werden von einem entsprechend ausgestatteten Standort aus bereitgestellt. Dieser Standort ist damit nach dem aktuellen Stand von Technik und Know-how sowie anhand eines gängigen und akzeptablen Kostenniveaus bestmöglich ausgestattet, um die Anwendungen professionell bereitstellen zu können.
- 9.2 Unter die Bestimmungen in Absatz 1 dieses Artikels fallen der physische Schutz des Objekts, der Schutz vor Zutritt durch Unbefugte, der Hardware-Support rund um die Uhr, Brandschutz, Schutz gegen Stromausfall, Schutz des Internetzugangs, Firewall, Sicherheit, Datenschutz, Daten-Backups usw.

10. Strategie für Daten-Backup und Daten-Wiederherstellung

- 10.1 Die Produktionsumgebung von Embloom läuft auf einem dedizierten VPS auf der Plattform von Centron (www.centron.de). Die Plattform ist vollständig redundant ausgelegt. Dadurch werden Ausfallzeiten auf ein Minimum reduziert. True erstellt täglich einen Snapshot des gesamten VPS sowie eine Sicherungskopie aller Konfigurationsdaten für die Notfallwiederherstellung (Disaster-Recovery). Darüber hinaus wird täglich eine Sicherungskopie der Anwendung einschließlich der Daten gemacht. Diese Sicherungskopie wird auf einem externen Backup-Server mit einem verschlüsselten Dateisystem gespeichert. Die Speicherung erfolgt dreißig Tage lang.
- 10.2 Bei einem technischen Ausfall der Infrastruktur, der nicht durch Redundanz aufgefangen werden kann, gilt das Zurückspielen des VPS-Snapshots als erstes Rettungsmittel. Sollte der Snapshot nicht zur Verfügung stehen, wird auf die Sicherungskopien zurückgegriffen. Als letztes Rettungsmittel kann die gesamte Umgebung anhand der extern gespeicherten Sicherungskopien in einem anderen Datenzentrum erneut aufgebaut werden.

11. Mängel bzw. Nichteinhaltung des SLA

- 11.1 Wenn Embloom seinen Verpflichtungen, die in diesem Teil der Geschäftsbedingungen bezüglich des SLA formuliert sind, nachweislich nicht nachkommt, hat der Auftraggeber Embloom darüber schriftlich in Kenntnis zu setzen. Embloom hat in diesem Fall drei (3) Tage Zeit, die Dienstleistungserbringung wieder auf das Niveau zu bringen, das mindestens dem Niveau laut vorliegendem SLA oder dem Niveau vor dem gemeldeten Mangel entspricht.
- 11.2 Wenn Embloom auch die Korrektur im Sinne des vorangegangenen Absatzes nicht rechtzeitig vornehmen kann, hat der Auftraggeber Embloom schriftlich zu mahnen. Embloom hat dann sieben (7) Tage Zeit, die Dienstleistungserbringung wieder auf das Niveau zu bringen, das mindestens dem Niveau laut SLA oder dem Niveau vor dem ersten gemeldeten Mangel entspricht.

Stand 11/2019