

1. Inhalt

Diese Service-Bedingungen regeln die Einzelheiten für die zur Verfügungstellung des Softwareproduktes „Mobile Workplace Management as a Service“ und ergänzen die "Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-as-a-Service (SaaS) - Stand Juli 2014“ ("**AGB SaaS**"). Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Service-Bedingungen und den AGB SaaS gehen diese Service-Bedingungen vor.

2. Leistungsbeschreibung

Die Funktionalitäten der Software sind in dem Produktdatenblatt „Mobile Workplace Management“ beschrieben.

3. Service Levels

Es gelten die Antwort-, Reaktions- oder Fehlerbehebungszeiten gemäß Anhang 1.

4. Systemanforderungen und Mitwirkungspflicht

Es gelten die Systemvoraussetzungen des Herstellers der jeweils installierten Software-Versionen. Diese werden von Matrix42 auf Anfrage bereitgestellt.

Der Kunde hat zudem sicherzustellen, dass die Nutzung des Services durch den Kunden keine Rechte Dritter, insbesondere der Nutzer der verwalteten Geräte, verletzt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Nutzung des Services eine Information und Einwilligung der Nutzer der verwalteten Geräte erforderlich machen kann und dass ohne eine entsprechende Information bzw. Einwilligung eine strafbare Verletzung des Bundesdatenschutzgesetzes, Telemediengesetzes, Telekommunikations-gesetzes und/oder Strafgesetzbuch vorliegen kann.

5. Nutzungsumfang

Der Nutzungsumfang ist beschränkt auf die Anzahl der vom Kunden gebuchten „verwalteten Geräte“ (Nutzungseinheit). „**Verwaltetes Gerät**“ bezeichnet in diesen Service-Bedingungen jedes einzelne mobile Endgerät (z.B. ein Smartphone oder Tablet-PC), das der Kunde mit Hilfe des Services „Mobile Device Management“ verwaltet.

6. Verarbeitung personenbezogener Daten

Im Rahmen des Services werden personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet und/oder genutzt von:

- Nutzern der Online-Oberfläche der Software (Beschäftigte des Kunden, z.B. aus der IT Abteilung)
- Nutzern der verwalteten Geräte (Beschäftigte, freie Mitarbeiter, Leiharbeiter, etc. des Kunden)
- Kommunikationspartner der Nutzer der verwalteten Geräte

Dabei werden folgende Datenkategorien erhoben, verarbeitet und/oder genutzt:

- Stammdaten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail, Kontaktdaten) von Nutzern des Services und der verwalteten Geräte
- Identifikationsdaten der verwalteten Geräte (IMEI Nummer)
- Gerätestatus und Netzwerkaktivitäten der verwalteten Geräte
- Daten über die Nutzung der verwalteten Geräte (z.B. installierte Apps, vorgenommene System-Einstellungen, Nutzung von Anwendungsdaten)
- Kommunikationsdaten der verwalteten Geräte
- Standortdaten der verwalteten Geräte (mittels GPS, WLAN oder Mobilfunk)

Matrix42 AG

Kunde

Name (in Blockbuchstaben)

Name (in Blockbuchstaben)

Funktion

Funktion

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift

Unterschrift

ANHANG 1: SERVICE LEVELS UND SERVICE LEVEL KATEGORIEN

Technischer Support wird nur per E-Mail, auf dem Service Portal oder im Matrix42 Online Forum geleistet. Der Matrix42 Support ist an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 9 und 16 Uhr verfügbar. Bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland und Feiertage im Bundesland Hessen sowie der 24. und 31. Dezember jeden Jahres sind ausgeschlossen. Anfragen außerhalb der Supportzeiten gelten als am nächsten Werktag erhalten.

Es gelten die folgenden Antwort- und Wiederherstellungszeiten:

Severity Level	Erste Rückmeldung	Umgehungslösung	Finale Lösung
Level 1	1 Stunde	9 Stunden	36 Stunden
Level 2	2 Stunden	18 Stunden	5 Werktage
Level 3	8 Stunden	-	Mit der nächsten Version oder wie anders vereinbart