

Allgemeine Geschäftsbedingungen von ewiwe GmbH, Am Schilfpark 13, 21029 Hamburg (nachfolgend Anbieter)

Teil 1 – Allgemeine Bestimmungen

1. Allgemeines

- 1.1 Der Anbieter bietet dem Kunden verschiedene Leistungen an. Diese AGB finden Anwendung auf Aufträge, bei denen der Kunde IT-Dienstleistungen vom Anbieter in Anspruch nimmt. Unter IT-Dienstleistungen fallen Leistungen jeglicher Art, die den Einsatz von Informationstechnologie in irgendeiner Form beinhalten.
- 1.2 Der Anbieter schließt keine Verträge mit Verbrauchern bzw. Privatpersonen.
- 1.3 Der Anbieter ist berechtigt, in eigenem Namen und auf eigene Rechnung die erforderlichen Leistungen an Subunternehmer zu vergeben, die ihrerseits ebenfalls Subunternehmer einsetzen dürfen. Der Anbieter bleibt hierbei alleiniger Vertragspartner des Kunden. Der Einsatz von Subunternehmern erfolgt nicht, sofern für den Anbieter ersichtlich ist, dass deren Einsatz berechtigten Interessen des Kunden zuwiderläuft.
- 1.4 Soweit neben diesen AGB weitere Vertragsdokumente in Text- oder Schriftform Vertragsbestandteil geworden sind, gehen die Regelungen dieser weiteren Vertragsdokumente im Widerspruchsfalle den vorliegenden AGB vor.
- 1.5 Von diesen Geschäftsbedingungen abweichende AGB, die durch den Kunden verwendet werden, erkennt der Anbieter – vorbehaltlich einer ausdrücklichen Zustimmung – nicht an.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 2.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm zum Zwecke der Auftragserfüllung zur Verfügung zu stellenden Informationen, Daten, und Zugänge vollständig und korrekt mitzuteilen. Er hat ferner dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm erteilten Weisungen mit dem geltenden Recht in Einklang stehen.
- 2.2 Der Kunde ist – vorbehaltlich abweichender Individualvereinbarungen – für die Bereitstellung der Räumlichkeiten und der dazugehörigen Materialien zur Erbringung der IT-Dienstleistungen selbst verantwortlich und stellt diese dem Anbieter rechtzeitig zur Verfügung.
- 2.3 Sofern für einzelne Auftragsbestandteile der Abschluss eines Auftragsvertrags nach Art. 28 DSGVO erforderlich ist, verpflichten sich beide Vertragsparteien, einen solchen – vom Anbieter zu stellenden – Vertrag vor Beginn der Leistungserbringung abzuschließen.
- 2.4 Für Verzögerungen und Verspätungen bei der Umsetzung von Projekten, die durch eine verspätete (notwendige) Mit- bzw. Zuarbeit des Kunden entstehen, ist der Anbieter gegenüber dem Kunden in keinerlei Hinsicht verantwortlich; die Vorschriften unter der Überschrift „Haftung/Freistellung“ bleiben hiervon unberührt.
- 2.5 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten aus dieser Ziffer nicht nach, kann der Anbieter dem Kunden den hierdurch entstehenden Zusatzaufwand (z.B.: für Nachrüstung bei Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur) in Rechnung stellen.

Teil 2 – Verkauf von Hardware

3. Geltungsbereich und allgemeine Hinweise zum Verkauf von Hardware

- 3.1 Der folgende Teil gilt für Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung beweglicher Sachen („Hardware“), ohne Rücksicht darauf, ob der Anbieter die Hardware selbst herstellt oder bei Zulieferern einkauft (§§ 433, 650 BGB). Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die AGB in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass der Anbieter in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.
- 3.2 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), sind schriftlich oder in Textform abzugeben (z.B. Brief, E-Mail, Telefax).

4. Lieferungsbedingungen, Gefahrübergang und Annahmeverzug

- 4.1 Die Lieferung erfolgt ab Lager, wo auch der Erfüllungsort für die Lieferung und eine etwaige Nacherfüllung ist. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Hardware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf). Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist der Anbieter berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen.
- 4.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht spätestens mit der Übergabe auf den Kunden über. Beim Versendungskauf geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Hardware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Übergabe der Hardware an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt über.
- 4.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich die Lieferung des Anbieters aus anderen, vom Kunden zu vertretenden Gründen, so ist der Anbieter berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z.B. Lagerkosten) zu verlangen. Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich die Lieferung des Anbieters aus anderen, vom Kunden zu vertretenden Gründen, so ist der Anbieter berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten) zu verlangen. Der Anbieter kann hierfür eine angemessene pauschale Entschädigung pro Kalendertag in Rechnung stellen, deren Höhe sich nach den üblichen und nachweisbaren Kosten richtet. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Anbieter ein geringerer oder gar kein Schaden entstanden ist...
- 4.4 Die Lieferfrist wird individuell vereinbart bzw. vom Anbieter bei Annahme der Bestellung angegeben.
- 4.5 Sofern der Anbieter verbindliche Lieferfristen aus Gründen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, nicht einhalten können (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird der Anbieter den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, ist der Anbieter berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.
- 4.6 Der Eintritt des Lieferverzugs des Anbieters bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

5. Eigentumsvorbehalt

- 5.1 Die gelieferte Ware (Vorbehaltsware) bleibt Eigentum des Anbieters bis alle Forderungen erfüllt sind, die der Anbieter gegen den Kunden jetzt oder zukünftig zustehen, und zwar einschließlich sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent. Sofern sich der Kunde vertragswidrig verhält – insbesondere sofern er mit der Zahlung einer Entgeltforderung in Verzug gekommen ist –, hat der Anbieter das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, nachdem der Anbieter eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Die für die Rücknahme anfallenden Transportkosten trägt der Kunde. Sofern der Anbieter die Vorbehaltsware zurücknimmt, stellt dies bereits einen Rücktritt vom Vertrag dar. Ebenfalls einen Rücktritt vom Vertrag stellt es dar, wenn der Anbieter die Vorbehaltsware pfändet. Vom Anbieter zurückgenommene Vorbehaltsware darf vom Anbieter verwertet werden. Der Erlös der Verwertung wird mit denjenigen Beträgen verrechnet, die der Kunde dem Anbieter schuldet, nachdem der Anbieter einen angemessenen Betrag für die Kosten der Verwertung abgezogen hat.
- 5.2 Der Kunde muss die Vorbehaltsware pfleglich behandeln. Er muss sie auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich werden, muss der Kunde sie auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.
- 5.3 Der Kunde darf die Vorbehaltsware verwenden und im ordentlichen Geschäftsgang weiter veräußern, solange er nicht in Zahlungsverzug ist. Er darf die Vorbehaltsware jedoch nicht verpfänden oder sicherungshalber übereignen. Die Entgeltforderungen des Kunden gegen seine Abnehmer aus einem Weiterverkauf der Vorbehaltsware sowie diejenigen Forderungen des Kunden bezüglich der Vorbehaltsware, die aus einem sonstigen Rechtsgrund gegen seine Abnehmer oder Dritte entstehen (insbesondere Forderungen aus unerlaubter Handlung und Ansprüche auf Versicherungsleistungen) und zwar einschließlich sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent tritt der Kunde dem Anbieter bereits jetzt sicherungshalber in vollem Umfang ab. Der Anbieter nimmt diese Abtretung an.
- 5.4 Der Kunde darf diese an den Anbieter abgetretenen Forderungen auf seine Rechnung im eigenen Namen für die der Anbieter einziehen, solange der Anbieter diese Ermächtigung nicht widerruft. Das Recht des Anbieters diese Forderungen selbst einzuziehen, wird dadurch nicht berührt; allerdings wird der Anbieter die Forderungen nicht selbst geltend machen und die Einzugsermächtigung nicht widerrufen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt.

- 5.5 Sofern sich der Kunde jedoch vertragswidrig verhält – insbesondere sofern er mit der Zahlung einer Entgeltforderung in Verzug gekommen ist –, kann der Anbieter vom Kunden verlangen, dass dieser dem Anbieter die abgetretenen Forderungen und die jeweiligen Schuldner bekannt gibt, den jeweiligen Schuldnern die Abtretung mitteilt und dem Anbieter alle Unterlagen aushändigt sowie alle Angaben macht, die der Anbieter zur Geltendmachung der Forderungen benötigt.
- 5.6 Eine Verarbeitung oder Umbildung der Vorbehaltsware durch den Kunden wird immer für den Anbieter vorgenommen. Wenn die Vorbehaltsware mit anderen Sachen verarbeitet wird, die dem Anbieter nicht gehören, so erwirbt der Anbieter Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware (Rechnungsendbetrag inklusive der Umsatzsteuer) zu den anderen verarbeiteten Sachen im Zeitpunkt der Verarbeitung. Im Übrigen gilt für die durch Verarbeitung entstehende neue Sache das Gleiche wie für die Vorbehaltsware.
- 5.7 Wird die Vorbehaltsware mit anderen dem Anbieter nicht gehörenden Sachen untrennbar verbunden oder vermischt, so erwirbt der Anbieter Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware (Rechnungsendbetrag inklusive der Umsatzsteuer) zu den anderen verbundenen oder vermischten Sachen im Zeitpunkt der Verbindung oder Vermischung. Wird die Vorbehaltsware in der Weise verbunden oder vermischt, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, sind der Kunde und der Anbieter bereits jetzt einig, dass der Kunde dem Anbieter anteilmäßig Miteigentum an dieser Sache überträgt. Der Anbieter nimmt diese Übertragung an.
- 5.8 Das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum an einer Sache wird der Kunde für den Anbieter verwahren.
- 5.9 Bei Pfändungen der Vorbehaltsware durch Dritte oder bei sonstigen Eingriffen Dritter muss der Kunde auf das Eigentum des Anbieters hinweisen und muss der Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit der Anbieter ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Sofern der Dritte die dem Anbieter in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten nicht zu erstatten vermag, haftet hierfür der Kunde.
- 5.10 Wenn der Kunde dies verlangt, ist der Anbieter verpflichtet, die ihm zustehenden Sicherheiten insoweit freizugeben, als ihr realisierbarer Wert den Wert der offenen Forderungen gegen den Kunden um mehr als 10% übersteigt. Der Anbieter darf dabei jedoch die freizugebenden Sicherheiten auswählen.

Teil 3 – Verkauf von Software

6. Allgemeine Hinweise zum Verkauf von Software

- 6.1 Der Anbieter bietet u. a. Software zum Verkauf an. Gegenstand des Vertrages ist die dauerhafte Überlassung der vereinbarten Software (nachfolgend: Software) einschließlich der Bereitstellung der Dokumentation. Die Software des Anbieters ist allein für die Verwendung durch den Kunden vorgesehen.
- 6.2 Der Kunde erhält– je nach Vereinbarung - folgende Leistungen:
 - Die Software im Wege des Downloads von einem Server des Anbieters oder einem Drittservers
 - Die Software im Rahmen einer Installation per Fernwartung durch den Anbieter (nur wenn ausdrücklich vereinbart)
 - die Software auf einem Datenträger (nur wenn ausdrücklich vereinbart)
 - eine Installationsanleitung (nur wenn ausdrücklich vereinbart)
 - eine Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken.
- 6.3 Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden, sofern eine Installation durch den Anbieter nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 6.4 Eine Schulung zur Nutzung der Software kann von dem Kunden gegen eine gesonderte Vergütung beauftragt werden.

7. Besondere Verkaufsbestimmungen von Software

- 7.1 Funktionalität und technische Einsatzbedingungen der Software richten sich in erster Linie nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation. Die Funktionalität der Software setzt voraus, dass sie in einer geeigneten technischen Umgebung abläuft.
- 7.2 Bei Software des Anbieters stellt der Anbieter dem Kunden die originale Anwenderdokumentation des Herstellers zur Verfügung. Es besteht keine Verpflichtung, zusätzliche Dokumentation zu liefern. Wenn

der Kunde eine umfassendere schriftliche Dokumentation wünscht, kann er dem Anbieter diesen Wunsch vor Vertragsabschluss mitteilen. In diesem Fall werden wir ihm ein Angebot für eine solche erweiterte Dokumentation unterbreiten.

- 7.3 Die Software kann zur Überprüfung der Berechtigung der Nutzung Daten an den Anbieter übertragen. Fehlt eine Berechtigung zur Nutzung, gibt die Software einen entsprechenden Hinweis aus.
- 7.4 Während der Testläufe und der Installation ist der Kunde dafür verantwortlich, dass qualifizierte und geschulte Mitarbeiter anwesend sind und gegebenenfalls andere Aktivitäten im Zusammenhang mit der Computeranlage aussetzen. Vor jeder Installation muss der Kunde sicherstellen, dass alle seine Daten gesichert sind.

8. Nutzungsrechte

- 8.1 Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Vertragssoftware im Vertrag und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang. Vor vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts stehen sämtliche Datenträger sowie die übergebene Benutzerdokumentation unter Eigentumsvorbehalt. Die Vertragssoftware darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Lizenzen entspricht. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Lizenzschein. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene Vertragssoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Abs. 4 bleibt unberührt.
- 8.2 Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anbringen.
- 8.3 Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass der Anbieter dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.
- 8.4 Der Kunde ist berechtigt, die erworbene Kopie der Vertragssoftware einem Dritten unter Übergabe des Lizenzscheins und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er die Nutzung des Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder dem Verkäufer übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung des Anbieters wird der Kunde ihr die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihr gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß der vorliegenden Ziffer vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig.
- 8.5 Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird der Anbieter die ihm zustehenden Rechte geltend machen.
- 8.6 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden.

9. Gewährleistung

- 9.1 Der Anbieter leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit sowie dafür, dass der Kunde die Vertragssoftware ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Vertragssoftware in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die den im Lizenzschein genannten Anforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde an der Software vorgenommen hat, ohne hierzu kraft Gesetzes, dieses Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters berechtigt zu sein.
- 9.2 Der Kunde hat die Vertragssoftware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für

diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt. § 377 HGB findet Anwendung.

- 9.3 Der Anbieter ist im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, d.h. nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels („Nachbesserung“) oder Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird der Anbieter dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Vertragssoftware verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.
- 9.4 Der Anbieter ist berechtigt, die Gewährleistung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Der Anbieter genügt ihrer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem sie mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf ihrer Homepage zum Download bereitstellt und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- 9.5 Das Recht des Kunden, im Falle des zweimaligen Fehlschlagens der Nachbesserung oder Ersatzlieferung nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten, bleibt unberührt. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei unerheblichen Mängeln.
- 9.6 Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in einem Jahr. Die Verjährung beginnt im Falle des Verkaufs auf einem Datenträger mit der Ablieferung der Vertragssoftware, im Falle des Verkaufs mittels Download aus dem Internet nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich.
- 9.7 Die Regelungen dieses Abschnittes gehen den Regelungen unter dem Abschnitt „Mängelgewährleistung“ unter sonstigen Bestimmungen vor.
- 9.8 Besteht zwischen den Parteien ein Pflegevertrag, richtet sich die Beseitigungsfrist für Mängel nach den in diesem Pflegevertrag vorgesehenen Zeiten.

Teil 4 – Vermietung von Hardware

10. Geltungsbereich und allgemeine Bestimmungen

- 10.1 Der vorliegende Abschnitt gilt für die Vermietung beweglicher Sachen (Hardware), die sich bestimmungsgemäß im laufenden Betrieb physisch in den Geschäftsräumen des Kunden befinden. Die Hardware wird gemäß den Angaben des Angebotes zur Verfügung gestellt.
- 10.2 Falls der Kunde aus Gründen, die nicht vom Anbieter zu verantworten sind, die vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch nehmen kann, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Miete oder Mietpreisminderung. Die Miete ist auch für die Zeiträume vollständig zu entrichten. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Hardware anderweitig zu vermieten.
- 10.3 Der Mietpreis wird gemäß dem individuell abgesprochenen Angebot festgesetzt. Sofern nicht anders vereinbart ist der geschuldete Mietpreis jeweils im Voraus, am 3. Werktag des beginnenden Mietmonats fällig.
- 10.4 Falls Zahlungen nicht fristgerecht erfolgen, behält sich der Anbieter das Recht vor, nach Mahnung mit Fristsetzung den Mietvertrag zu kündigen.

11. Mängelanzeige

Vor Inbetriebnahme ist der Kunde verpflichtet, den Zustand der Hardware zu überprüfen und etwaige Mängel unverzüglich dem Anbieter zu melden. Des Weiteren ist der Kunde dazu verpflichtet, jegliche Mängel und entstandene Schäden – auch wenn diese nicht vom Kunde verursacht wurden – umgehend dem Anbieter zu melden.

12. Besondere Pflichten des Mieters

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Hardware sorgsam zu behandeln. Es ist dem Kunden untersagt, die gemietete Hardware zu überlasten, ungeeignete Programme oder Schadprogramme zu installieren oder die Hardware an einem für den Betrieb ungeeigneten Ort aufzustellen. Die Hardware darf nicht für illegale oder sittenwidrige Zwecke eingesetzt werden. Im Falle eines Verstoßes gegen die hier genannten Verbote steht dem Anbieter ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

Teil 5 – Vermietung von Software

13. Allgemeine Hinweise zur Vermietung von Software

- 13.1 Gegenstand des Vertrages ist die entgeltliche Überlassung der Software, einschließlich Dokumentation auf beschränkte Zeit. Mietpreis und Mietdauer werden individualvertraglich geregelt.
- 13.2 Der Kunde erhält – je nach Vereinbarung - folgende Leistungen:
- Die Software im Wege des Downloads von einem Server des Anbieters oder einem Drittservers
 - Die Software im Rahmen einer Installation per Fernwartung durch den Anbieter (nur wenn ausdrücklich vereinbart)
 - die Software auf einem Datenträger (nur wenn ausdrücklich vereinbart)
 - eine Installationsanleitung
 - eine Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken.
- 13.3 Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden, sofern eine Installation durch den Anbieter nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 13.4 Eine Schulung zur Nutzung der Software kann von dem Kunden gegen eine gesonderte Vergütung beauftragt werden.

14. Nutzungsrechte

- 14.1 Der Kunde erhält gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts das nicht-ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software im Vertrag und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst die Installation sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der installierten Software. Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Lizenzschein.
- 14.2 Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie des ihm überlassenen Datenträgers zu erstellen. Der Kunde hat auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anzubringen. Die Sicherungskopie ist nach Ende der Laufzeit zu löschen.
- 14.3 Darüber hinaus ist der Kunde ausschließlich dann berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompileieren, wenn dies gesetzlich zulässig ist und nur dann, sofern die hierzu notwendigen Informationen nicht auf Anfrage des Kunden durch den Hersteller der Software oder des Anbieters zugänglich gemacht werden.
- 14.4 Über die in den Abs. 1 bis 3 genannten Fälle hinaus ist der Kunde nicht zur Vervielfältigung der Software berechtigt.
- 14.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm übergebene Kopie der Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.
- 14.6 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen.
- 14.7 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an den Anbieter zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder dem Anbieter auszuhändigen.
- 14.8 Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde die vom Anbieter erhaltenen Datenträger und erstellten Sicherungskopien herauszugeben oder zu vernichten, die Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Auf Wunsch des Anbieters hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

15. Instandhaltung der Software

- 15.1 Der Anbieter leistet Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Software während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen. Der Anbieter wird auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Mietsache in angemessener Zeit beseitigen. Der Anbieter genügt ihrer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem sie mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf ihrer Homepage

zum Download bereitstellt und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.

- 15.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter Mängel der Software nach deren Entdeckung unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände.

Teil 6 – Verkauf & Vermietung von Cloud-Infrastruktur

16. Allgemeine Hinweise zum Verkauf & Vermietung von Cloud-Infrastruktur

- 16.1 Der Anbieter bietet dem Kunden Cloud-Infrastruktur zum Verkauf oder zur Vermietung an. Gegenstand des Vertrages ist die dauerhafte oder befristete Überlassung der Cloud Infrastruktur einschließlich einer Dokumentation, die die vertraglich vereinbarten Funktionalitäten beinhaltet. Der Begriff "Cloud-Infrastruktur" bezeichnet dabei eine technologische Umgebung, die eine breite Palette von Ressourcen und Diensten in der Cloud bietet, welche von Unternehmen und Organisationen genutzt werden können, um ihre IT-Anforderungen zu erfüllen. Eine Cloud-Infrastruktur besteht aus verschiedensten technischen Komponenten (z.B. Hardware, Software, Netzwerkgeräte, Datenspeicher, Abstraktionsschicht).
- 16.2 Die Cloud-Infrastruktur des Anbieters ist allein für die Verwendung durch den Kunden vorgesehen.
- 16.3 Beim Verkauf von Hardware-Komponenten für die Cloud-Infrastruktur gelten die Vorschriften „Verkauf von Hardware“ entsprechend. Beim Verkauf von Softwarekomponenten für die Cloud-Infrastruktur gelten die Vorschriften „Verkauf von Software“ entsprechend.
- 16.4 Bei der Vermietung von Hardware-Komponenten für die Cloud-Infrastruktur gelten die Vorschriften „Vermietung von Hardware“ entsprechend. Bei der Vermietung von Softwarekomponenten gelten die Vorschriften „Vermietung von Software“ entsprechend.

Teil 7 – Spezielle Dienste

17. Verkauf und Betreuung von Microsoft 365 Produkten

- 17.1 Der Anbieter bietet seinen Kunden als Wiederverkäufer (Reseller) Microsoft-365-Produkte an. Um Microsoft-Produkte zu nutzen, muss der Kunde die Microsoft-EULAs (End User Licence Agreement) und alle sonstigen Microsoft-Lizenzbedingungen akzeptieren. Vorbehaltlich abweichender Angaben erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich auf die Dauer des Vertrages begrenztes Nutzungsrecht für die erworbenen Microsoftprodukte mit den Funktionalitäten des gebuchten Tarifs. Der Kunde ist verpflichtet, alle erworbenen Microsoft-Produkte gemäß diesen Lizenzbedingungen zu verwenden. Sofern Microsoft seine Lizenzbedingungen ändert, ist auch der Anbieter berechtigt, diese Änderungen an den Kunden weiterzugeben; wenn der Kunde diese Änderungen nicht akzeptiert, ist es möglich, dass die Microsoft-Produkte nicht weiter genutzt werden können; der Anbieter hat keinen Einfluss auf die Microsoft-Lizenzbedingungen und übernimmt keine Haftung für Schaden, die daraus resultieren, dass der Kunde Microsoft-Produkte aufgrund der Verweigerung der Lizenzbedingungen nicht nutzen kann; die Regelungen unter der Überschrift „Haftung/Freistellung“ bleiben hiervon unberührt.
- 17.2 Der Anbieter kann dem Kunden zusätzliche Microsoft-Produkte sowie damit zusammenhängende Beratungsleistungen anbieten. Diese sind nur geschuldet, sofern sie ausdrücklich vereinbart.
- 17.3 Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für Schäden oder Verluste, die durch die unsachgemäße Nutzung der Microsoft 365 Office-Produkte durch den Kunden entstehen. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung und den Schutz seiner Daten und Systeme in Verbindung mit der Nutzung der Produkte. Die Regelungen unter der Überschrift „Haftung/Freistellung“ bleiben hiervon unberührt.

Teil 8 - Datensicherung und Recovery

18. Backups

- 18.1 Der Anbieter wird regelmäßige Sicherungskopien der Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes zu erstellen. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen werden die Inhalte täglich

- gesichert. Jede einzelne Tagessicherung wird nach Ablauf von sieben Tagen gelöscht. Individualvertraglich kann jedoch ein abweichendes Backup-Konzept festgeschrieben werden.
- 18.2 Ein Anspruch auf die Herausgabe der Sicherungsmedien besteht nicht. Der Kunde hat lediglich einen Anspruch auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.
- 18.3 Im Falle eines Datenverlustes im Rahmen des Hostings, welchen der Anbieter zu vertreten hat, beschränkt sich die Haftung vom Anbieter auf die Wiederherstellungs- und Rücksicherungskosten für diejenigen Daten, die auch im Falle einer ordnungsgemäß erfolgten Datensicherung durch den Kunden verloren gegangen wären. Unzureichende Datensicherung kann dazu führen, dass sich der Kunde ein Mitverschulden im Sinne des § 254 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) zurechnen lassen muss. Die Vorschriften unter der Überschrift „Haftung / Freistellung“ bleiben vom vorliegenden Absatz unberührt.
- 18.4 Soweit vereinbart, übernimmt der Anbieter Backup-Lösungen für geschäftskritische Systeme, wie z.B. Server, Netzwerke und Anwendungen, die für den Geschäftsbetrieb des Kunden von zentraler Bedeutung sind. Als geschäftskritische Systeme gelten ausschließlich Systeme, die vom Kunden als geschäftskritisch gegenüber dem Anbieter benannt werden und vertraglich vereinbart werden. Für diese Systeme wird der Anbieter spezielle Service-Levels und technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen definieren. Der Anbieter schuldet in diesem Rahmen ausschließlich die vereinbarten Sicherheits- und Service-Levels.

Teil 9 Sonstige Leistungen

19. Fernwartung

- 19.1 Der Anbieter führt im Auftrag des Kunden Fernwartungseinsätze auf den Systemen des Kunden durch (nachfolgend „Fernwartung“).
- 19.2 Inhalt der Fernwartung ist die Beseitigung von Funktionsstörungen sowie die anlassbezogene Hilfestellung bei der Installation oder beim Update von Anwendungssoftware; der Unterstützung bei Problemen in Anwendungen; Analyse und Behebung von Fehlersituationen; Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen. Weitergehende Leistungen, wie z.B. regelmäßige Wartungen, Datensicherung, Virenschutz u.ä. können ggf. individualvertraglich vereinbart werden.
- 19.3 Die Fernwartung erfolgt innerhalb der Arbeitszeiten vom Anbieter und nach Absprache mit dem Kunden über den genauen zeitlichen Ablauf.
- 19.4 Im Rahmen der Fernwartung kann der Anbieter bis zu einem Vollzugriff seines Computersystems des Kunden erhalten. Der Kunde ist für die gewünschte Konfiguration von Sicherheitsvorkehrungen, insbesondere der gewünschten Zugriffskontrolle, Abbau von Verbindungen, sicherer Datenübertragung, vorbehaltlich abweichender individueller Absprachen selbst verantwortlich.
- 19.5 Vor Beginn der eigentlichen Fernwartung absolviert der Anbieter eine Anmeldeprozedur mit Authentifizierung. Der Fernzugriff beginnt, wenn der Kunde den Zugang auf das System ermöglicht. Der Kunde soll bei Bedarf die Fernwartung unterbrechen können bzw. die ablaufenden Vorgänge und Änderungen kontrollieren können. Zu diesem Zweck ist der Ablauf der Wartungsarbeiten und der Arbeiten zur Beseitigung von Störungen so zu gestalten, dass die ablaufenden Prozesse auf dem System auch vom Kunden mitverfolgt werden können. Abweichende Vereinbarungen können die Parteien treffen – insbesondere auch unbeaufsichtigte Wartung durch den Kunden.
- 19.6 Der Anbieter verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die bei der Wartungsmaßnahme gespeichert wurden, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Anbieter behandelt alle, durch die Fernwartung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter und Informationen des Kunden streng vertraulich und verwendet oder nutzt diese weder für sich selbst noch für Dritte.
- 19.7 Die zur Fernwartung eingesetzte Software bzw. Techniken bestimmt grundsätzlich der Kunde. Der Anbieter kann aber Software empfehlen. Es gelten ggf. zusätzlich die Softwarebestimmungen des Softwareanbieters.
- 19.8 Der Anbieter haftet nicht für Funktionsstörungen und Inkompatibilitäten, die durch eigenmächtige Änderungen des Kunden verursacht wurden oder auf sonstigen Fehlern beruhen, die nicht im Verantwortungsbereich vom Anbieter liegen; die Vorschriften unter „Haftung/Freistellung“ bleiben hiervon unberührt.

20. Beratungs- und Betreuungsleistungen im Bereich der Informationstechnologie

Der Anbieter bietet dem Kunden allgemeine Beratungsleistungen in verschiedenen Bereichen der Informationstechnologie an. Im Rahmen der Leistungserbringung schuldet der Anbieter ausschließlich eine Beratung nach bestem Wissen und Gewissen und – sofern einschlägig – auf Grundlage der aktuellen Erkenntnislage bzw. dem Stand der Technik. Bei den Beratungsleistungen handelt es sich um eine Dienstleistung im Sinne von §§ 611 ff. BGB. Ein bestimmtes Ergebnis wird nur geschuldet, wenn es ausdrücklich zugesichert wurde. Auch die Beratung auf Grundlage oder unter Berücksichtigungen spezifischer Normen (z.B. DIN-Normen oder berufsrechtlicher Regelungen) ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

21. Telefonieverwaltung / Telefonieeinrichtung

21.1 Der Anbieter bietet dem Kunden Telefonie-Dienste gemäß den vereinbarten Spezifikationen und Leistungsanforderungen an. Dies umfasst die Einrichtung, Konfiguration, Wartung und Verwaltung von Telefonie-Diensten gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Einzelheiten regeln die Parteien individualvertraglich.

21.2 Der Anbieter wird sicherstellen, dass die Telefonie-Dienste während der Vertragslaufzeit ordnungsgemäß gewartet und aktualisiert werden, um einen kontinuierlichen und zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten.

21.3 Der Kunde wird dem Anbieter alle erforderlichen Informationen und Ressourcen zur Verfügung stellen, die für die Einrichtung und Verwaltung der Telefonie-Dienste benötigt werden.

22. Userverwaltung auf der Infrastruktur des Kunden

22.1 Der Anbieter bietet dem Kunden die Verwaltung von Benutzerkonten im Rahmen der Userverwaltung an. Dies umfasst insbesondere das Anlegen, Ablegen oder Löschen von User-Konten.

22.2 Die Userverwaltung durch den Anbieter zielt insbesondere darauf ab, auf Anfragen des Kunden zu reagieren und Anpassungen an den Nutzungsrechten vorzunehmen, sofern dies innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs liegt.

22.3 Der Anbieter bietet technischen Support für die bereitgestellten Dienstleistungen an. Dieser Support wird auf Anfrage des Kunden hin erbracht und erfolgt nicht proaktiv.

23. Webseitenhosting

23.1 Der Anbieter bietet dem Kunden auch Hostingleistungen an. Der Anbieter kann zur Erfüllung ihrer Leistungen die Server von Drittunternehmen einsetzen. Über die ggf. eingesetzten Drittunternehmen wird der Anbieter den Kunden vor Vertragsschluss informieren. Der spezifische Leistungsumfang ist Gegenstand individueller Vereinbarungen zwischen den Parteien.

23.2 Sofern nicht anders vereinbart, übernimmt der Anbieter im Falle einer Beauftragung von Webhosting die Administration und Verwaltung der Daten. Der Kunde erhält grundsätzlich keinen Zugang zum Administrationsbackend des Hostingsystems, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.

23.3 Die Verfügbarkeit der vom Anbieter zum Zwecke des Hostings verwendeten Server liegt bei mindestens 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiten, innerhalb derer die Server aufgrund durch vom Anbieter nicht beeinflussbarer Ereignisse nicht erreichbar sind (Höhere Gewalt, Handlungen Dritter, technische Probleme außerhalb des Einflussbereichs von Anbieter etc.).

23.4 Sofern nicht anders vereinbart besteht kein Anspruch des Kunden auf die Zuweisung einer festen IP-Adresse für seine Internetpräsenz. Technisch oder rechtlich bedingte Änderungen sind jederzeit möglich und bleiben vorbehalten.

23.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter und sonstigen Zugangsdaten – sofern ihm solche von Anbieter zur Verfügung gestellt wurden – geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben. Für eventuellen Missbrauch durch Dritte ist der Kunde selbst verantwortlich, es sei denn, der Anbieter hat diesen zu vertreten.

24. Cloud-Infrastruktur

24.1 Der Anbieter stellt dem Kunden über das Internet Cloud-Dienste zur Verfügung, die je nach Vereinbarung Rechenleistung, Speicherplatz, Datenbanken und weitere cloudbasierte Anwendungen und Funktionen umfassen können. Der Anbieter kann hierzu eigene oder von Drittanbietern bereitgestellte Infrastruktur nutzen. Die im Einzelnen zur Verfügung stehenden Funktionen richten sich nach dem Angebot bzw. nach der Individualvereinbarung.

- 24.2 Die durchschnittliche Verfügbarkeit beträgt im Jahresmittel mindestens 99,9 %, sofern nicht anders vereinbart. Ausgenommen sind Zeiten geplanter Wartungsarbeiten, höhere Gewalt oder technische Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters. Der Anbieter ist berechtigt, Wartungsfenster mit angemessener Vorankündigung durchzuführen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 48 Stunden im Voraus, es sei denn, dringende sicherheitsrelevante Maßnahmen machen ein kurzfristiges Eingreifen erforderlich.
- 24.3 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Verwaltung der Cloud-Umgebung durch den Anbieter. Der Kunde erhält keinen Zugriff auf die Verwaltungsoberfläche der beauftragten Cloud Services.
- 24.4 Falls nicht anders vereinbart, übernimmt der Anbieter keine Verantwortung für die Kompatibilität der Cloud-Dienste mit Software von Drittanbietern, die der Kunde einsetzt.
- 24.5 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten, API-Schlüssel und sonstigen Authentifizierungsinformationen sicher zu verwahren und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine Weitergabe an unbefugte Dritte ist unzulässig. Der Kunde haftet für sämtliche Aktivitäten, die unter Verwendung seiner Zugangsdaten vorgenommen werden, sofern er nicht nachweist, dass eine unbefugte Nutzung ohne sein Verschulden erfolgte.
- 24.6 Der Anbieter wird angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der in der Cloud gespeicherten Daten treffen. Sicherheitsmaßnahmen erfolgen nach dem jeweiligen Stand der Technik und nach bestem Wissen und Gewissen des Anbieters. Ein generelles Auditrecht des Kunden zur Prüfung der Sicherheitsmaßnahmen besteht nicht, es sei denn, dies wurde individualvertraglich ausdrücklich vereinbart. Der Anbieter kann auf Anfrage Sicherheitskonzepte, Zertifikate oder sonstige Nachweise bereitstellen, sofern dies zumutbar ist und keine berechtigten Geheimhaltungsinteressen des Anbieters oder Dritter entgegenstehen.
- 24.7 Der Anbieter unterstützt den Kunden im Falle eines Anbieterwechsels im Rahmen des technisch und vertraglich Zumutbaren bei der Übertragung der vom Kunden in der Cloud gespeicherten Daten (Datenportabilität). Die Daten werden in einem marktüblichen maschinenlesbaren Format bereitgestellt. Für darüberhinausgehende Unterstützungsleistungen (z.B. Export, Umstrukturierung, Formatmigration) ist eine gesonderte Vereinbarung erforderlich.
- 24.8 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anbieter dem Kunden auf dessen schriftliches Verlangen hin, das spätestens bis zum Ablauf von drei Monaten nach Vertragsbeendigung zu erklären ist, sämtliche in der Cloud gespeicherten Daten in einem einmaligen Export zur Verfügung stellen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine entsprechende Anforderung durch den Kunden, ist der Anbieter berechtigt, sämtliche Daten unwiederbringlich zu löschen. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Bereitstellung der Daten im offenen, strukturierten und maschinenlesbaren JSON-Format über einen geschützten Download-Link. Der Export umfasst ausschließlich die vom Kunden ursprünglich gespeicherten Nutzdaten, nicht jedoch Konfigurationsdaten, Systemdaten oder Protokolle. Die darüberhinausgehende Unterstützung bei Datenmigration, Formatkonvertierung oder Integration in Drittanbietersysteme ist nicht geschuldet und wird – sofern beauftragt – gesondert vergütet. Ein Anspruch auf spätere Wiederherstellung besteht nicht. Die darüberhinausgehende Unterstützung bei Datenmigration, Formatkonvertierung oder Integration in Drittanbietersysteme ist nicht geschuldet.

25. Service Levels innerhalb von Cloud Dienstleistung

- 25.1 Der Anbieter gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99,9 % im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.
- 25.2 Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, Sämtliche Hauptfunktionen der Cloud Dienstleistungen zu nutzen. Angekündigte Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Cloud Dienstleistungen. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messeinstrumente des Anbieters im Rechenzentrum maßgeblich.
- 25.3 Der Kunde hat Störungen dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen. Eine Störungsmeldung und –behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).
- 25.4 Wenn der Kunde schwerwiegende Störungen (die Nutzung der Cloud Dienstleistungen ist insgesamt nicht möglich oder eine Hauptfunktion der Cloud Dienstleistungen ist derart beeinträchtigt, dass eine vertragsgegenständliche Nutzung nicht möglich ist) meldet, erhält der Kunde innerhalb von 2 Stunden eine Mitteilung über die Bearbeitung der Meldung. Der Anbieter strebt eine Behebungszeit binnen 12 Stunden an. Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne

möglich, wird der Anbieter dem Kunde hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.

- 25.5 Bei Meldungen über sonstigen erheblichen Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen der Cloud Dienstleistungen sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) erhält der Kunde innerhalb von 24 Stunden eine Mitteilung über die Bearbeitung der Meldung. Der Anbieter strebt eine Behebungszeit binnen 72 Stunden an.
- 25.6 Die Beseitigung von unerheblichen Störungen (Haupt- und Nebenfunktionen der Cloud Dienstleistungen sind nur unerheblich gestört) liegt im Ermessen des Anbieters. Der Anbieter kann die Besaitungen im Rahmen der Implementierung eines neuen Releases durchführen.

26. Umgang mit rechtswidrigen Inhalten

26.1 Auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz dürfen keine Inhalte gespeichert werden, die beleidigend, extremistisch, gewaltverherrlichend oder -verharmlosend, volksverhetzend, rechtsextremistisch, diskriminierend, verfassungsfeindlich, jugendgefährdend oder pornografisch sind, die gegen die Rechte Dritter (z.B. Marken- und Urheberrecht) oder sonstiges geltendes Recht oder die guten Sitten (insbesondere Strafrecht und Ordnungswidrigkeitenrecht) verstoßen oder Schadcode bzw. Schadsoftware enthalten. Sofern der Anbieter Kenntnis darüber erlangt, dass im Rahmen des Hostings unzulässige Inhalte im Sinne dieses Absatzes auf dem bereitgestellten Speicherplatz hinterlegt sein könnten, wird er wie folgt vorgehen:

- Der Anbieter wird die betreffenden Inhalte unverzüglich cursorisch prüfen. Sollte die cursorische Prüfung ergeben, dass ein unzulässiger Inhalt nicht ausgeschlossen werden kann, kann der Anbieter diesen nach eigenem Ermessen vorläufig sperren oder andere, der Gefährdungslage angemessene Maßnahmen bis hin zur Löschung des Inhalts treffen. Der Anbieter wird den Kunden zur Stellungnahme auffordern und ihm hierfür eine angemessene Frist einräumen.
- Sobald die Stellungnahme des Kunden vorliegt oder wenn der Kunde innerhalb der eingeräumten Frist keine Stellungnahme abgegeben hat, wird der Anbieter eine endgültige Entscheidung darüber treffen, wie mit dem betroffenen Inhalt umzugehen ist. Hierbei kommen insbesondere folgende Maßnahmen in Betracht: Verwarnung; unbefristete Sperrung oder endgültige Löschung des Inhalts; vorübergehende Sperrung des Kunden (alternativ kann auch eine teilweise Sperrung erfolgen); ordentliche oder außerordentliche Kündigung des Vertrags; Strafanzeige oder Anzeige beim Ordnungsamt (sofern eine Straftat im Raum steht, die eine Gefahr für Leib, Leben oder Sicherheit einer Person darstellen kann, ist Anbieter gesetzlich verpflichtet, diese zu melden). Anbieter wird die jeweilige Maßnahme erst nach einer gründlichen und objektiven Abwägung vornehmen und hierbei insbesondere die Schwere des Verstoßes, die Anzahl der Gesamtverstöße, potenzielle Auswirkungen auf die von Anbieter bereitgestellten Dienste, dessen Kunden und sonstige Dritte, das Gesamtverhalten (z.B. Einsichtsfähigkeit hinsichtlich des Verstoßes), das Verschulden (Vorsatz, Fahrlässigkeit), die Motive des Verstoßes (soweit erkennbar) und die Einlassung des Kunden (sofern vorhanden) berücksichtigen.
- Der Anbieter wird den Kunden über die Bewertung, deren Ergebnis und die beschlossenen Maßnahmen informieren, soweit dem keine rechtlichen Gründe entgegenstehen.
- Der Anbieter wird die gespeicherten Inhalte nicht proaktiv prüfen und – vorbehaltlich abweichender Angaben – auch keine automatisierten Prüfungen der abgelegten Inhalte vornehmen. Er wird jedoch tätig, sobald er selbst derartige Inhalte erkennt oder von Dritten über solche Inhalte in Kenntnis gesetzt wird. Sofern der Kunde Kenntnis von derartigen Inhalten erlangt, kann er sich selbstverständlich jederzeit an den Anbieter wenden; hierzu kann er die Kontaktdaten im Impressum verwenden.

Teil 10 – Sonstige Bestimmungen

27. Preise und Vergütung

Die Vergütung für die Leistungen vom Anbieter ist Gegenstand einer individualvertraglichen Vereinbarung zwischen den Parteien und richtet sich grundsätzlich nach dem Angebot.

28. Abnahme

Soweit eine Werkleistung vereinbart wurde, kann der Anbieter verlangen, dass die Abnahme in Schriftform erfolgt; die schriftliche Abnahme ist nur geschuldet, wenn der Anbieter den Kunden hierzu auffordert. Die

Abnahmebestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches bleiben im Übrigen unberührt. Die Abnahmefrist im Sinne des § 640 Abs. 2 S. 1 BGB wird auf 2 Wochen ab Mitteilung über die Fertigstellung des Werks festgelegt, sofern im Einzelfall aufgrund besonderer Umstände nicht eine längere Abnahmefrist erforderlich ist, die der Anbieter dem Kunden in diesem Fall gesondert mitteilen wird. Sofern sich der Kunde innerhalb dieser Frist nicht äußert oder die Abnahme nicht wegen eines Mangels verweigert, gilt das Werk als abgenommen.

29. Mängelgewährleistung

Ein unwesentlicher Mangel begründet keine Mängelansprüche. Die Wahl der Art der Nacherfüllung liegt beim Anbieter. Die Verjährungsfrist für Mängel und sonstige Ansprüche beträgt ein (1) Jahr; diese Verjährungsverkürzung gilt nicht für Ansprüche, die aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder aus der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit durch den Anbieter resultieren. Die Verjährung beginnt nicht erneut, sofern im Rahmen der Mängelhaftung eine Nacherfüllung erfolgt. Im Übrigen bleibt die gesetzliche Mängelgewährleistung unberührt.

30. Vertragslaufzeit bei Dauerschuldverhältnissen

Vorbehaltlich abweichender Bestimmungen in und außerhalb dieser AGB haben Dauerschuldverhältnisse eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Wird der Vertrag nicht fristgerecht zum Laufzeitende gekündigt, verlängert er sich automatisch um weitere 12 Monate. Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

31. Rechteeinräumung, Eigenwerbung und Erwähnungsrecht

31.1 Vorbehaltlich anderer Regelungen in diesen Bedingungen räumt der Anbieter dem Kunden – nach vollständiger Bezahlung des Auftrags– an den beauftragten Arbeitsergebnissen grundsätzlich ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht ein. Weitergehende Rechte können individualvertraglich vereinbart werden.

31.2 Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, erteilt der Kunde dem Anbieter ausdrücklich die Erlaubnis, das Projekt zum Zwecke der Eigenwerbung (Referenzen/Portfolio) in angemessener Weise öffentlich darzustellen. Insbesondere ist Anbieter dazu berechtigt, mit der Geschäftsbeziehung zu dem Kunden zu werben und auf allen erstellten Werbemitteln und bei allen Werbemaßnahmen auf sich als Urheber hinzuweisen, ohne dass dem Kunden dafür ein Entgeltanspruch zusteht.

32. Vertraulichkeit

Der Anbieter wird alle ihr zur Kenntnis gelangenden Geschäftsvorgänge streng vertraulich behandeln. Der Anbieter verpflichtet sich, die Geheimhaltungspflicht sämtlichen Angestellten und/oder Dritten (bspw. Lieferanten, Grafikern, Programmierern, etc.), der Zugang zu den vorbezeichneten Geschäftsvorgängen haben, aufzuerlegen. Die Geheimhaltungspflicht gilt zeitlich unbegrenzt über die Dauer dieses Vertrages hinaus.

33. Haftung/Freistellung

33.1 Der Anbieter haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund eines Garantiever sprechens, soweit diesbezüglich nichts Anderes geregelt ist oder aufgrund zwingender Haftung, wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz. Verletzt der Anbieter fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern nicht gemäß vorstehendem Satz unbeschränkt gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag den Anbieter nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung vom Anbieter ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung vom Anbieter für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

33.2 Der Kunde stellt den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die gegen den Anbieter aufgrund von Verstößen des Kunden gegen diese AGB oder gegen geltendes Recht geltend gemacht werden.

34. Schlussbestimmungen

34.1 Die zwischen dem Anbieter und dem Kunden geschlossenen Verträge unterliegen dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

- 34.2 Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat, vereinbaren die Parteien den Sitz des Anbieters als Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis; ausschließliche Gerichtsstände bleiben hiervon unberührt.
- 34.3 Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB aus sachlich gerechtfertigten Gründen (z. B. Änderungen in der Rechtsprechung, Gesetzeslage, Marktgegebenheiten oder der Geschäfts- oder Unternehmensstrategie) und unter Einhaltung einer angemessenen Frist zu ändern. Bestandskunden werden hierüber spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderung per E-Mail benachrichtigt. Sofern der Bestandskunde nicht innerhalb der in der Änderungsmitteilung gesetzten Frist widerspricht, gilt seine Zustimmung zur Änderung als erteilt. Widerspricht er, treten die Änderungen nicht in Kraft; der Anbieter ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung außerordentlich zu kündigen. Die Benachrichtigung über die beabsichtigte Änderung dieser AGB wird auf die Frist und die Folgen des Widerspruchs oder seines Ausbleibens hinweisen.

Stand: August 2025