

Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFACTORY Services GmbH

Stand: 05.10.2026 – Version 2.2 · gültig für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, nicht für Verbraucher.

Übersicht: Teil A – Allgemeine Bestimmungen (gelten für alle Verträge). Ergänzende Bestimmungen, die nur gelten, soweit die jeweilige Leistung beauftragt ist: Teil B – Lieferung von Hardware und Software · Teil C – IT-Dienstleistungen und Projekte · Teil D – Gemeinsame Bestimmungen für Hosting- und Cloud-Leistungen · Teil E – Anwenderhosting (SaaS) · Teil F – Virtuelle Server, IaaS und Managed Server · Teil G – Serverhousing (Colocation) · Teil H – Service Level Agreements (SLA) · Teil I – Domains · Teil J – Cloud-Dienste und Lizenzprogramme von Drittherstellern · Teil K – E-Mail-Hosting und Backup-Dienste · Teil L – IT-Betreuung und Wartung von Kundensystemen

Inhalt

Teil A – Allgemeine Bestimmungen	Teil G – Serverhousing (Colocation)
Teil B – Lieferung von Hardware und Software	Teil H – Service Level Agreements (SLA)
Teil C – IT-Dienstleistungen und Projekte	Teil I – Domains
Teil D – Gemeinsame Bestimmungen für Hosting- und Cloud-Leistungen	Teil J – Cloud-Dienste und Lizenzprogramme von Drittherstellern
Teil E – Anwenderhosting (Software as a Service)	Teil K – E-Mail-Hosting und Backup-Dienste
Teil F – Virtuelle Server, IaaS und Managed Server	Teil L – IT-Betreuung und Wartung von Kundensystemen

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

A 1. Geltungsbereich, Rangfolge

A 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen der NETFACTORY Services GmbH (nachfolgend „wir“ oder „uns“) gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“). Gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB gelten sie nicht.

A 1.2 Die AGB gelten in ihrer jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung auch für künftige Verträge mit dem Kunden, ohne dass wir erneut auf sie hinweisen müssen, sofern sie dem Kunden zuvor in einer Weise zugänglich gemacht wurden, die ihm die Kenntnisnahme ermöglicht hat.

A 1.3 Es gelten ausschließlich diese AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden (z. B. Einkaufsbedingungen) werden nur Vertragsbestandteil, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt haben. Dies gilt auch dann, wenn wir in Kenntnis solcher Bedingungen Leistungen vorbehaltlos erbringen oder wenn die Bedingungen des Kunden die Auftragsannahme als Anerkennung vorsehen.

A 1.4 Die AGB bestehen aus diesem Allgemeinen Teil (Teil A) und Ergänzenden Bestimmungen für einzelne Leistungsarten (Teile B ff.). Eine Ergänzende Bestimmung gilt nur, soweit der Kunde die dort bezeichnete Leistung beauftragt; im Übrigen bleibt sie ohne Bedeutung. Jeder Teil ist eigenständig nummeriert; Verweise erfolgen unter Angabe des Teils (z. B. „Ziffer D 1.3“). Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (a) Individualvertrag bzw. Auftragsbestätigung, (b) Leistungsbeschreibung und vereinbartes Service Level Agreement, (c) Vertrag zur Auftragsverarbeitung, (d) Ergänzende Bestimmungen dieser AGB, (e) Allgemeiner Teil dieser AGB.

A 1.5 Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB). Für den Inhalt solcher Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein Vertrag bzw. unsere Bestätigung in Text- oder Schriftform maßgebend.

A 1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne derartige Klarstellung gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

A 2. Angebot und Vertragsschluss

A 2.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten.

A 2.2 Die Bestellung des Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Wir können dieses innerhalb von zwei Wochen nach Zugang annehmen. Der Vertrag kommt durch unsere Auftragsbestätigung in Textform, durch Bereitstellung bzw. Freischaltung der Leistung oder durch Beginn der Leistungsausführung zustande. Eine automatisch versandte Eingangsbestätigung stellt keine Annahme dar.

A 2.3 Weicht die Bestellung des Kunden von unserem Angebot ab, hat der Kunde die Abweichungen ausdrücklich kenntlich zu machen.

A 2.4 Der Kunde hat unser Angebot auf Richtigkeit und Eignung für seine Zwecke zu prüfen. Haben wir unserem Angebot ausdrücklich als solche bezeichnete Annahmen (z. B. zur IT-Umgebung, zu Mengengerüsten oder Mitwirkungsleistungen) zugrunde gelegt, wird der Kunde uns unverzüglich unterrichten, wenn diese nicht zutreffen.

A 2.5 Beschaffenheitsangaben ergeben sich ausschließlich aus dem Vertrag und der Leistungsbeschreibung. Öffentliche Äußerungen, Werbeaussagen und Prospektangaben sind nur dann Beschaffenheitsangaben, wenn sie ausdrücklich in den Vertrag einbezogen wurden. Garantien im Rechtssinne (§§ 276 Abs. 1, 443 BGB) übernehmen wir nur, wenn sie ausdrücklich als solche in Textform bezeichnet werden.

A 2.6 An Angeboten, Kostenvoranschlägen, Konzepten, Kalkulationen und sonstigen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Sie dürfen ohne unsere vorherige Zustimmung in Textform weder Dritten zugänglich gemacht noch für andere als die vertraglichen Zwecke verwendet werden und sind auf Verlangen zurückzugeben oder zu löschen, wenn kein Vertrag zustande kommt.

A 2.7 Kostenvoranschläge, Analysen, Konzepte und sonstige Vorleistungen, die wir auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vor Vertragsschluss erbringen, sind nach Aufwand zu unseren jeweils gültigen Sätzen zu vergüten, sofern dies vorher vereinbart wurde.

A 2.8 Ist Software Vertragsgegenstand, hat sich der Kunde vor Vertragsschluss über deren wesentliche Funktionsmerkmale informiert. Er trägt das Risiko, ob die Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht, soweit wir nicht eine bestimmte Eignung oder Beschaffenheit vereinbart oder ihn hierzu beraten haben. Über Zweifelsfragen sollte er sich vor Vertragsschluss bei uns oder durch fachkundige Dritte beraten lassen. Auf Wunsch stellen wir ihm die verfügbare Produkt- und Anwenderdokumentation vorab zur Verfügung.

A 3. Leistungsumfang, Unterauftragnehmer, Technische Änderungen

A 3.1 Art und Umfang unserer Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag und der Leistungsbeschreibung. Installation, Einrichtung, Konfiguration, Beratung, Schulung, Einweisung oder die Erstellung von Pflichtenheften schulden wir nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.

A 3.2 Wir sind berechtigt, Unterauftragnehmer einzusetzen. Wir bleiben gegenüber dem Kunden für die vertragsgemäße Leistungserbringung verantwortlich. Für Unterauftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO gelten vorrangig die Regelungen des Vertrags zur Auftragsverarbeitung.

A 3.3 Wir behalten uns handelsübliche technische Änderungen und Verbesserungen vor, soweit dadurch die vertraglich vereinbarte bzw. vorausgesetzte Verwendung nicht beeinträchtigt wird und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

A 4. Preise und Zahlungsbedingungen

A 4.1 Maßgeblich sind die im Vertrag vereinbarten Preise, hilfsweise unsere bei Vertragsschluss gültige Preisliste. Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Bei Warenlieferungen gelten die Preise ab Lager zuzüglich Versand-, Verpackungs- und gegebenenfalls Versicherungskosten. Fremdkos-

ten (z. B. Domain-, Lizenz- oder Registrierungsgebühren Dritter) sind nur enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

A 4.2 Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen oder nach Vertragsschluss zusätzlich beauftragt werden, werden nach Aufwand zu unseren jeweils gültigen Sätzen gesondert berechnet.

A 4.3 Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 7 Tagen nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Nach Ablauf dieser Frist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Eingang auf unserem Konto maßgeblich. Die Rechte bei Zahlungsverzug richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften (insbesondere § 288 BGB).

A 4.4 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Rechnungen elektronisch, auch in einem strukturierten elektronischen Format (E-Rechnung) im Sinne des § 14 UStG, übermittelt werden. Er teilt uns hierfür eine geeignete Empfangsadresse mit.

A 4.5 Teillieferungen und Teilleistungen können gesondert abgerechnet werden.

A 4.6 Zahlungen werden, sofern der Kunde keine Tilgungsbestimmung trifft, nach § 366 Abs. 2 BGB verrechnet.

A 4.7 Wir sind berechtigt, unsere Forderungen an Dritte, insbesondere an ein Factoring-Unternehmen, abzutreten. Nach Anzeige der Abtretung kann der Kunde mit schuldbefreiender Wirkung nur noch an den Abtretungsempfänger leisten. Wir informieren den Kunden über den Abtretungsempfänger und dessen Bankverbindung; dies kann bereits mit der Auftragsbestätigung erfolgen.

A 5. Preisanpassung bei Lieferverträgen

A 5.1 Liegen zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Liefer- oder Leistungstermin mehr als vier Monate, sind wir berechtigt, den Preis für noch nicht erbrachte Lieferungen und Leistungen anzupassen, soweit sich die für die Preisbildung maßgeblichen Kosten nach Vertragsschluss aus von uns nicht zu vertretenden Gründen verändert haben. Maßgebliche Kosten sind insbesondere Einkaufspreise unserer Lieferanten und Hersteller für Hardware, Software und Lizenzen, Wechselkurse, Fracht- und Logistikkosten sowie neu eingeführte oder erhöhte Steuern, Zölle und Abgaben.

A 5.2 Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) und nur in dem Umfang, der zum Ausgleich der Kostenänderung erforderlich ist; Kostensenkungen in anderen Bereichen sind zu verrechnen. Sinken die maßgeblichen Kosten, sind wir zur entsprechenden Preissenkung verpflichtet. Wir teilen die Anpassung dem Kunden unverzüglich in Textform unter Angabe der Gründe mit und legen die Berechnung auf Verlangen nachvollziehbar dar.

A 5.3 Übersteigt die Preiserhöhung 5 % des ursprünglich vereinbarten Preises der betroffenen Position, ist der Kunde berechtigt, innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung hinsichtlich dieser Position vom Vertrag zurückzutreten.

A 5.4 Für die Anpassung von Entgelten bei Dauerschuldverhältnissen gilt Ziffer D 2.

A 6. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung durch den Kunden

A 6.1 Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind oder die im Gegenseitigkeitsverhältnis zu unserer Forderung stehen (insbesondere Ansprüche wegen Mängeln oder Fertigstellungsmehrkosten aus demselben Vertrag).

A 6.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

A 6.3 Der Kunde darf Ansprüche gegen uns nur mit unserer vorherigen Zustimmung abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

A 7. Gefährdung der Gegenleistung

A 7.1 Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass unser Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet ist (z. B. durch Zahlungseinstellung, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder erheblichen Zahlungsverzug), können wir nach § 321 BGB die Leistung verweigern und angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen.

A 7.2 Leistet der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist weder Vorauszahlung noch Sicherheit, können wir vom Vertrag zurücktreten bzw. ein Dauerschuldverhältnis aus wichtigem Grund kündigen. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

A 7.3 Ist Ratenzahlung vereinbart und gerät der Kunde mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Raten ganz oder mit einem nicht unerheblichen Teil in Verzug, wird die gesamte Restforderung sofort fällig.

A 8. Liefer- und Leistungszeiten, Leistungshindernisse

A 8.1 Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn sie von uns ausdrücklich in Textform als verbindlich bestätigt wurden. Die Einhaltung setzt voraus, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; andernfalls verlängern sich Fristen angemessen, es sei denn, wir haben die Verzögerung zu vertreten.

A 8.2 Fristen verlängern sich ferner angemessen, solange die Parteien über Änderungen des Leistungsumfangs verhandeln oder wir ein Nachtragsangebot unterbreitet haben, weil sich Annahmen im Sinne von Ziffer A 2.4 als unzutreffend erwiesen haben.

A 8.3 Höhere Gewalt und sonstige von uns nicht zu vertretende Leistungshindernisse, insbesondere Naturereignisse, Epidemien, Krieg, Terror, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Embargos, Energie- oder Rohstoffmangel, marktweite Lieferengpässe, großflächige Störungen öffentlicher Telekommunikations- oder Stromnetze sowie Cyberangriffe, die trotz Einhaltung dem Stand der Technik entsprechender Schutzmaßnahmen nicht abgewehrt werden konnten, befreien uns für die Dauer der Störung und eine angemessene Anlaufzeit von der Leistungspflicht. Dies gilt auch, wenn solche Umstände bei unseren Vorlieferanten oder Unterauftragnehmern eintreten. Wir unterrichten den Kunden unverzüglich.

A 8.4 Dauert ein Leistungshindernis im Sinne von Ziffer A 8.3 länger als drei Monate, sind beide Parteien berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten bzw. das betroffene Dauerschuldverhältnis außerordentlich zu kündigen. Bereits erbrachte Gegenleistungen für nicht erbrachte Leistungen erstatten wir unverzüglich.

A 8.5 Geraten wir in Verzug, kann der Kunde nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten. Schadensersatzansprüche wegen Verzugs bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer A 12.

A 8.6 Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar sind, die Erbringung der restlichen Leistung sichergestellt ist und dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen, es sei denn, wir erklären uns zur Übernahme dieser Kosten bereit.

A 9. Mitwirkungspflichten des Kunden

A 9.1 Der Kunde unterstützt uns bei der Leistungserbringung in angemessenem Umfang und unentgeltlich. Er benennt einen fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartner, stellt erforderliche Informationen, Zugänge, Unterlagen und Daten rechtzeitig zur Verfügung und schafft die in der Leistungsbeschreibung genannten technischen und organisatorischen Voraussetzungen.

A 9.2 Der Kunde ist für eine dem Stand der Technik und der Bedeutung seiner Daten entsprechende regelmäßige Datensicherung verantwortlich, soweit nicht wir diese ausdrücklich als Leistung übernommen haben. Vor Eingriffen in seine IT-Systeme durch uns hat der Kunde eine aktuelle Datensicherung durchzuführen.

A 9.3 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass Hard- oder Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Verarbeitungsergebnisse, Notfallplanung).

A 9.4 Erbringt der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß, sind wir berechtigt, den dadurch entstehenden nachgewiesenen Mehraufwand nach unseren jeweils gültigen Sätzen zu berechnen. Weitergehende Rechte (§§ 642, 643 BGB) bleiben unberührt.

A 10. Rechte an Arbeitsergebnissen und Software

A 10.1 Alle Rechte an unseren Arbeitsergebnissen, insbesondere Urheber- und sonstige Schutzrechte, stehen im Verhältnis zum Kunden uns zu. Der Kunde erhält, soweit nichts anderes vereinbart ist, an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen ein einfaches, zeitlich unbefristetes, nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene interne

Geschäftszwecke.

A 10.2 Nutzungsrechte gehen erst mit vollständiger Bezahlung der hierfür geschuldeten Vergütung auf den Kunden über. Bis dahin ist die Nutzung nur vorläufig gestattet; diese Gestattung können wir widerrufen, wenn der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist.

A 10.3 Nutzungsrechte an Software werden nur für die Abwicklung der eigenen Geschäftsprozesse des Kunden und nur im vereinbarten Umfang (insbesondere Anzahl der Nutzer, Geräte oder Instanzen) eingeräumt. Eine Überlassung an Dritte, Unterlizenzierung, Vermietung, öffentliche Zugänglichmachung oder Bearbeitung ist nicht gestattet, soweit nicht gesetzlich zwingend erlaubt (§§ 69d, 69e UrhG) oder ausdrücklich vereinbart. Urheberrechtsvermerke, Seriennummern und Lizenzmerkmale dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

A 10.4 Für Software, Cloud-Dienste und sonstige Leistungen von Drittherstellern gelten ergänzend und vorrangig deren Lizenz- und Nutzungsbedingungen (z. B. EULA), die wir dem Kunden auf Verlangen vor Vertragsschluss zur Verfügung stellen. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht, soweit nicht ausdrücklich vereinbart.

A 10.5 Dokumentationen und Bedienungsanleitungen schulden wir, soweit nicht anders vereinbart, nur in elektronischer Form (z. B. als Online-Hilfe oder Download) und bei Drittsoftware in der vom Hersteller bereitgestellten Fassung.

A 11. Mängelansprüche (allgemein)

A 11.1 Für Sach- und Rechtsmängel gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachstehend und in den Ergänzenden Bestimmungen nichts anderes bestimmt ist.

A 11.2 Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten (§ 377 HGB) nachgekommen ist. Offensichtliche Mängel sowie äußerlich erkennbare Transportschäden sind unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Ablieferung, verdeckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung in Textform anzuzeigen. Mängel sind möglichst detailliert und nachvollziehbar zu beschreiben.

A 11.3 Wir leisten nach unserer Wahl Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung bzw. Herstellung einer mangelfreien Sache. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften mindern oder vom Vertrag zurücktreten bzw. bei Dauerschuldverhältnissen kündigen. Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen schulden wir nur nach Maßgabe von Ziffer A 12.

A 11.4 Der Kunde unterstützt uns bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, insbesondere durch Bereitstellung von Fehlerbeschreibungen, Protokollen und Testdaten, Gewährung von Zugang (auch per Fernwartung) sowie Benennung eines fachkundigen Mitarbeiters.

A 11.5 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit sowie bei Mängeln, die auf Vorgaben des Kunden, auf vom Kunden eingesetzte Hard- oder Software Dritter, auf unsachgemäße Bedienung, auf vertraglich nicht vorgesehene Einsatzbedingungen oder auf nicht von uns autorisierte Eingriffe des Kunden oder Dritter beruhen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht hierauf zurückzuführen ist.

A 11.6 Stellt sich nach einer Mängelmeldung heraus, dass kein von uns zu vertretender Mangel vorliegt, und hätte der Kunde dies bei zumutbarer Prüfung erkennen können, hat er uns den entstandenen Prüf- und Bearbeitungsaufwand nach unseren jeweils gültigen Sätzen zu ersetzen.

A 11.7 Bei Waren mit digitalen Elementen schulden wir die Bereitstellung von Aktualisierungen und die Information hierüber nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist. Ansprüche im Rahmen des Lieferantenregresses (§§ 445a, 445b, 478 BGB) bleiben unberührt.

A 11.8 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln beträgt zwölf Monate ab Ablieferung bzw. Abnahme. Dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, in den Fällen der §§ 438 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2, 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB sowie beim Lieferantenregress (§§ 445b, 478 BGB); insoweit gelten die gesetzlichen Fristen. Für Mängelansprüche bei Dauerschuldverhältnissen gilt Ziffer D 3.

A 12. Haftung

A 12.1 Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, im Umfang einer von uns übernommenen Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen zwingenden gesetzlichen Haftungstatbeständen.

A 12.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist unsere Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

A 12.3 Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten haften wir bei einfacher Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung durch den Kunden erforderlich gewesen wäre. Dies gilt nicht, soweit die Datensicherung ausdrücklich zu unseren vertraglichen Leistungen gehört.

A 12.4 Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel bei Miet- und mietähnlichen Verträgen (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen.

A 12.5 Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich vorvertraglicher Pflichtverletzungen und unerlaubter Handlung – ausgeschlossen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

A 12.6 Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Organe, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

A 12.7 Schadensersatzansprüche des Kunden, die nicht der Verjährung nach Ziffer A 11.8 oder Ziffer D 3 unterliegen, verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn; die Ausnahmen gemäß Ziffer A 12.1 gelten entsprechend. Eine Hemmung der Verjährung durch Verhandlungen (§ 203 BGB) endet spätestens drei Monate nach der letzten Äußerung einer Partei in Textform.

A 13. Vertraulichkeit

A 13.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder nach den Umständen als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG, Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen, Know-how, Zugangsdaten und Sicherheitskonzepte.

A 13.2 Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen geheim zu halten, nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden und durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu schützen.

A 13.3 Ausgenommen sind Informationen, die (a) dem Empfänger bei Vertragsschluss nachweislich bereits bekannt waren oder danach rechtmäßig von dritter Seite ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt werden, (b) bei Vertragsschluss öffentlich bekannt sind oder danach ohne Vertragsverletzung öffentlich bekannt werden oder (c) aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen. Im Fall (c) unterrichtet der offenlegende Empfänger die andere Partei, soweit rechtlich zulässig, vorab.

A 13.4 Die Parteien gewähren nur solchen Mitarbeitern, Unterauftragnehmern und Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen, die diese für die Vertragsdurchführung benötigen und die gesetzlich zur Berufsverschwiegenheit verpflichtet sind oder zuvor entsprechend zur Geheimhaltung verpflichtet wurden.

A 13.5 Die Verpflichtungen gelten über das Vertragsende hinaus für fünf Jahre fort, für Geschäftsgeheimnisse und Zugangsdaten zeitlich unbefristet.

A 14. Datenschutz und Informationssicherheit

A 14.1 Die Parteien beachten die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das BDSG.

A 14.2 Soweit wir im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten (insbesondere bei Hosting-, Cloud-, Housing-, Wartungs- und Supportleistungen), schließen die Parteien einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO und ist für die Zulässigkeit der Verarbeitung verantwortlich.

A 14.3 Wir treffen die im Vertrag zur Auftragsverarbeitung bzw. in der Leistungsbeschreibung festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen. Erlangen wir Kenntnis von einem Sicherheitsvorfall, der die Leistungen für den Kunden erheblich beeinträchtigt oder dessen Daten betrifft, unterrichten wir den Kunden unverzüglich. Die Parteien unterstützen sich gegenseitig in angemessenem Umfang bei der Erfüllung gesetzlicher Melde- und Nachweispflichten, insbesondere nach Art. 33 DSGVO und dem BSI-Gesetz in der Fassung des NIS-2-Umsetzungsgesetzes.

A 14.4 Für die Sicherheit der in seiner Verantwortung liegenden Systeme, Anwendungen, Zugänge und Konfigurationen ist der Kunde selbst verantwortlich, soweit diese Aufgaben nicht ausdrücklich von uns übernommen wurden.

A 15. Referenzen

A 15.1 Wir dürfen den Kunden mit Firmennamen in Referenzlisten (z. B. auf unserer Website oder in Angeboten) als Kunden benennen. Die Verwendung von Logos und Marken des Kunden sowie die Darstellung konkreter Projekthalte (z. B. in Fallstudien, Pressemitteilungen oder Vorträgen) erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden in Textform.

A 15.2 Der Kunde kann der Benennung nach Ziffer A 15.1 Satz 1 jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

A 16. Exportkontrolle und Nutzungsbeschränkungen

A 16.1 Lieferungen und Leistungen können nationalen und internationalen Exportkontroll- und Sanktionsvorschriften (insbesondere der EU und der USA) unterliegen. Der Kunde ist verpflichtet, diese bei Weitergabe, Ausfuhr oder Nutzung eigenverantwortlich einzuhalten. Wir sind nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, soweit dem Exportkontroll- oder Sanktionsvorschriften entgegenstehen.

A 16.2 Gelieferte Produkte sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, nicht für den Einsatz in kerntechnischen Anlagen, in der Luft- und Raumfahrtsteuerung, in Waffensystemen oder in sonstigen Hochrisikobereichen bestimmt, in denen ein Ausfall zu Personenschäden führen kann.

A 17. Änderungen dieser AGB bei Dauerschuldverhältnissen

A 17.1 Wir können diese AGB und Leistungsbeschreibungen für bestehende Dauerschuldverhältnisse mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies aufgrund von Gesetzesänderungen, Rechtsprechung, behördlichen Vorgaben, technischer Weiterentwicklung oder Änderungen bei Vorlieferanten erforderlich ist und das vertragliche Äquivalenzverhältnis nicht zum Nachteil des Kunden wesentlich verschoben wird. Änderungen der Hauptleistungspflichten und der Vergütung sind hiervon ausgenommen; für Entgeltanpassungen gilt ausschließlich Ziffer D 2.

A 17.2 Wir teilen dem Kunden die Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform unter Hervorhebung der geänderten Bestimmungen mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die Änderungen als genehmigt. Auf die Widerspruchsfrist und die Folgen ihres Verstreichens weisen wir in der Mitteilung gesondert hin.

A 17.3 Widerspricht der Kunde, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Unser Recht zur ordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

A 18. Kommunikation, Form

A 18.1 Erklärungen und Mitteilungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses bedürfen mindestens der Textform (§ 126b BGB, z. B. E-Mail), soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für Kündigungen.

A 18.2 Mitarbeiter ohne Vertretungsmacht sind nicht berechtigt, vom Vertrag abweichende Zusagen oder Garantien abzugeben. Die Vertretungsbefugnis unserer Geschäftsführung und Prokuristen bleibt unberührt.

A 19. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

A 19.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.

A 19.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz unserer Gesellschaft in Fürstentau, soweit nichts anderes vereinbart ist (z. B. Bringschuld oder Leistungserbringung vor Ort).

A 19.3 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland, ist ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis der Sitz unserer Gesellschaft. Wir sind berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Vorrangige gesetzliche ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

A 19.4 Vertragssprache ist Deutsch. Bei Übersetzungen ist ausschließlich die deutsche Fassung maßgeblich.

A 20. Schlussbestimmungen

A 20.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 Abs. 2 BGB).

Teil B – Lieferung von Hardware und Software

B 1. Lieferung, Gefahrübergang, Selbstbelieferung, Rückgabe

B 1.1 Lieferungen erfolgen, soweit nicht anders vereinbart, ab Lager. Die Versandart wählen wir nach pflichtgemäßem Ermessen, wenn der Kunde keine Vorgaben macht.

B 1.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung geht mit Übergabe der Ware an das Transportunternehmen, bei Abholung mit Bereitstellung und Mitteilung der Abholbereitschaft, auf den Kunden über; dies gilt auch bei Teillieferungen und wenn wir den Transport selbst übernehmen oder die Versandkosten tragen. Bei vereinbarter Bringschuld oder Installation geht die Gefahr mit Übergabe am Bestimmungsort bzw. mit Abnahme über. Auf Wunsch und Kosten des Kunden versichern wir die Sendung gegen Transportschäden.

B 1.3 Gerät der Kunde in Annahmeverzug oder verzögert sich die Lieferung aus Gründen, die er zu vertreten hat, können wir Ersatz des entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten) verlangen. Hierfür berechnen wir pauschal 0,5 % des Nettopreises der betroffenen Ware je vollendeter Kalenderwoche, insgesamt höchstens 5 %, beginnend mit der Lieferfrist bzw. der Mitteilung der Versandbereitschaft. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; der Nachweis eines höheren Schadens bleibt uns vorbehalten.

B 1.4 Wir beziehen Hardware und Standardsoftware von Herstellern und Distributoren. Werden wir trotz rechtzeitig abgeschlossenen, kongruenten Deckungsgeschäfts von unserem Lieferanten ohne unser Verschulden nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig beliefert, sind wir berechtigt, hinsichtlich der betroffenen Leistung vom Vertrag zurückzutreten. Wir informieren den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit und erstatten bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich.

B 1.5 Ein vertragliches Rückgaberecht besteht nur, wenn es ausdrücklich in Textform vereinbart wurde. Rücksendungen ohne vorherige Vereinbarung werden nicht angenommen. Konfigurierte, individuell beschaffte oder angepasste Ware sowie entsiegelte Software und elektronisch gelieferte Lizenzen sind von einer Rücknahme ausgeschlossen.

B 2. Eigentumsvorbehalt

B 2.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung mit dem Kunden unser Eigentum (Vorbehaltsware).

B 2.2 Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln und auf eigene Kosten angemessen gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden zu versichern. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat er uns unverzüglich in Textform zu benachrichtigen, damit wir unsere Rechte (z. B. nach § 771 ZPO) geltend machen können. Soweit der Dritte die hierbei entstehenden gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten nicht erstattet, haftet der Kunde für den Ausfall.

B 2.3 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterzuveräußern. Er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsendbetrags (einschließlich Umsatzsteuer) ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen; wir nehmen die Abtretung an. Der Kunde

bleibt zur Einziehung ermächtigt, solange er seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt und kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist. Andernfalls hat er uns auf Verlangen die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben und die Abtretung offenzulegen.

B 2.4 Eine Verarbeitung oder Umbildung der Vorbehaltsware durch den Kunden wird stets für uns vorgenommen. Wird die Vorbehaltsware mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet oder untrennbar vermischt, erwerben wir Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswerts der Vorbehaltsware zu den anderen Gegenständen zum Zeitpunkt der Verarbeitung.

B 2.5 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere Zahlungsverzug, sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Ware herauszuverlangen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, soweit gesetzlich vorgesehen.

B 2.6 Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als ihr realisierbarer Wert die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt uns.

B 3. Besondere Bestimmungen zu Hardware und Standardsoftware Dritter

B 3.1 Software ist, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, Standardsoftware. Den Parteien ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie unter allen Anwendungsbedingungen fehlerfrei arbeitet.

B 3.2 Herstellergarantien (einschließlich Garantierweiterungen und Care-Packs) geben wir an den Kunden weiter. Deren Inhalt und Umfang richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers; eine eigene Garantie übernehmen wir damit nicht. Die gesetzlichen Mängelansprüche gegen uns bleiben unberührt.

B 3.3 Bei Mängeln an Hardware oder Standardsoftware Dritter können wir die Nacherfüllung auch durch Inanspruchnahme des Herstellerservices erbringen bzw. veranlassen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist.

B 3.4 Beim Verkauf gebrauchter Ware sind Mängelansprüche des Kunden ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Der Ausschluss gilt nicht bei Arglist, bei Übernahme einer Garantie und für Schadensersatzansprüche nach Ziffer A 12.1.

B 3.5 Beabsichtigt der Kunde, die Ware an Verbraucher weiterzuveräußern oder in Produkte für Verbraucher einzubauen, hat er uns hierauf vor Vertragsschluss hinzuweisen.

Teil C – IT-Dienstleistungen und Projekte

C 1. Dienst- und Werkleistungen, Abnahme, Personaleinsatz

C 1.1 IT-Dienstleistungen (z. B. Beratung, Installation, Administration, Support) erbringen wir als Dienstleistung, sofern nicht ausdrücklich die Herstellung eines bestimmten Erfolgs (Werkleistung) vereinbart ist. Vergütung nach Aufwand erfolgt auf Basis unserer Tätigkeitsnachweise; Reisezeiten und Reisekosten werden nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet, sofern nicht anders vereinbart.

C 1.2 Ist eine Abnahme vereinbart oder gesetzlich vorgesehen, zeigen wir die Fertigstellung an. Der Kunde hat die Leistung innerhalb von zwei Wochen nach Anzeige zu prüfen und die Abnahme zu erklären, sofern keine wesentlichen Mängel vorliegen. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert (§ 640 Abs. 2 BGB) oder die Leistung produktiv nutzt, ohne innerhalb der Prüffrist wesentliche Mängel zu rügen.

C 1.3 Für in sich abgeschlossene, selbständig nutzbare oder gesondert prüfbare Teilleistungen können wir Teilabnahmen verlangen. Die letzte Teilabnahme gilt zugleich als Gesamtabnahme. Mitgelieferte Hardware und Standardsoftware können wir unabhängig von der Abnahme der übrigen Leistung in Rechnung stellen.

C 1.4 Kündigt der Kunde einen Werkvertrag nach § 648 BGB, steht uns die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen zu. Hat die Ausführung noch nicht begonnen, können wir pauschal 5 % der vereinbarten Vergütung verlangen; dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren, uns der Nachweis eines höheren Anspruchs vorbehalten.

C 1.5 Stellt sich nach Vertragsschluss heraus, dass Annahmen im Sinne von Ziffer A 2.4 nicht zutreffen, unterbreiten wir ein Nachtragsangebot. Bis zu einer Einigung erbringen wir die Leistung im ursprünglich vereinbarten Umfang, soweit dies technisch sinnvoll möglich ist.

C 1.6 Werden Leistungen beim Kunden vor Ort erbracht, stellt der Kunde geeignete Arbeitsplätze, Zugänge und Arbeitsmittel unentgeltlich zur Verfügung und weist unser Personal in die geltenden Sicherheits- und Hausordnungsregeln ein. Unsere Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert; das Weisungsrecht verbleibt bei uns. Leistungsbezogene Anforderungen richtet der Kunde ausschließlich an den von uns benannten Ansprechpartner.

C 1.7 Die Einrichtung ergonomischer und arbeitsschutzkonformer Bildschirmarbeitsplätze beim Kunden ist nicht Gegenstand unserer Leistungen, soweit nicht ausdrücklich vereinbart.

C 1.8 Wünscht der Kunde nach Vertragsschluss Änderungen des Leistungsumfangs (Change Request), prüfen wir diese und teilen dem Kunden die Auswirkungen auf Vergütung, Termine und sonstige Vertragsbedingungen mit. Die Änderung wird erst mit Vereinbarung in Textform verbindlich. Den Prüfaufwand für umfangreiche Änderungswünsche können wir nach vorheriger Ankündigung nach Aufwand berechnen. Bis zur Einigung führen wir die Leistungen auf Grundlage des bestehenden Vertrags fort, soweit der Kunde nicht deren Unterbrechung verlangt.

Teil D – Gemeinsame Bestimmungen für Hosting- und Cloud-Leistungen

D 1. Anwendungsbereich, Verfügbarkeit, Wartung

D 1.1 Teil D gilt für alle Leistungen, bei denen wir dem Kunden Software, Rechenleistung, Speicherplatz, Netzwerk-anbindung oder Rechenzentrumsfläche auf Zeit zur Verfügung stellen, insbesondere für Anwenderhosting (Teil E), virtuelle Server, IaaS und Managed Server (Teil F), Serverhousing (Teil G) sowie E-Mail-Hosting und Backup-Dienste (Teil K), außerdem für künftig ergänzte Teile, die auf Teil D verweisen. Die jeweils speziellere Ergänzende Bestimmung geht Teil D vor.

D 1.2 Übergabepunkt für Daten und Leistungen ist der Routerausgang des von uns genutzten Rechenzentrums zum Internet. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt sowie die Bereitstellung der hierfür erforderlichen Hard- und Software beim Kunden ist nicht Vertragsgegenstand. Wir sind berechtigt, die Leistungen in eigenen oder in Rechenzentren Dritter zu erbringen; der Standort ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

D 1.3 Wir schulden eine Verfügbarkeit der jeweiligen Leistung am Übergabepunkt von 98,5 % im Kalenderjahr (Basis-Verfügbarkeit), soweit im Vertrag oder in der vereinbarten SLA-Stufe (Teil H) keine abweichende Verfügbarkeit vereinbart ist. Die Verfügbarkeit ist das Verhältnis der Zeit, in der die Leistung verfügbar war, zur Gesamtzeit des Kalenderjahres abzüglich der nachfolgend ausgenommenen Zeiten; bei unterjährigem Vertragsbeginn oder -ende gilt der entsprechende Teilzeitraum. Eine Leistung ist nicht verfügbar, wenn sie am Übergabepunkt insgesamt oder in wesentlichen Funktionen nicht nutzbar ist. Grundlage der Berechnung sind die Aufzeichnungen unseres Monitorings; dem Kunden bleibt der Nachweis abweichender Ausfallzeiten vorbehalten. Nicht als Ausfallzeiten gelten: (a) Zeiten innerhalb der Wartungsfenster nach Ziffer D 1.4, soweit sie tatsächlich für Wartungsarbeiten genutzt werden, (b) angekündigte Wartungen nach Ziffer D 1.5, (c) mit dem Kunden vereinbarte oder vom Kunden zu vertretende Unterbrechungen, (d) Unterbrechungen infolge höherer Gewalt nach Ziffer A 8.3, (e) Zeiten einer berechtigten Sperre nach Ziffer D 1.8 oder Ziffer D 2.4 sowie (f) Störungen, die auf Komponenten im Verantwortungsbereich des Kunden (insbesondere von ihm verwaltete Betriebssysteme, Anwendungen und Konfigurationen, vgl. Ziffer F 1.2) oder auf Netzen jenseits des Übergabepunkts beruhen.

D 1.4 Regelmäßige Wartungsfenster sind dienstags und donnerstags jeweils von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr des Folgetags (deutsche Zeit). Wir nutzen diese Wartungsfenster nur, soweit dies für Pflege, Aktualisierung, Sicherheitsmaßnahmen oder sonstige Arbeiten erforderlich ist. Arbeiten, die voraussichtlich zu einer spürbaren Unterbrechung der Leistung führen, kündigen wir in der Regel mindestens 48 Stunden im Voraus in Textform (z. B. per E-Mail oder auf einer Statusseite) an.

D 1.5 Außerhalb der Wartungsfenster sind wir berechtigt, geplante Wartungsarbeiten durchzuführen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist und wir sie mindestens sieben Kalendertage im Voraus in Textform ankündigen. Notfallwartungen zur Abwehr akuter Sicherheitsgefahren (z. B. Schließen kritischer Sicherheitslücken) oder zur Behe-

bung von Störungen dürfen wir jederzeit ohne Vorankündigung durchführen; wir informieren den Kunden unverzüglich. Notfallwartungen sind keine Ausfallzeiten im Sinne von Ziffer D 1.3, soweit sie nicht auf von uns zu vertretenden Versäumnissen beruhen.

D 1.6 Der Kunde darf auf den von uns bereitgestellten Systemen keine Inhalte speichern, verarbeiten oder verbreiten und keine Handlungen vornehmen, die gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen oder Rechte Dritter (insbesondere Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- und Datenschutzrechte) verstoßen. Untersagt sind insbesondere der Versand unerwünschter Werbung (Spam), Phishing, die Verbreitung von Schadsoftware, Angriffe auf fremde Systeme (z. B. DDoS-Angriffe, Portscans ohne Erlaubnis), der Betrieb offener Relays oder Proxys sowie jede Nutzung, die die Stabilität, Sicherheit oder Integrität unserer Infrastruktur oder der Systeme anderer Kunden gefährdet.

D 1.7 Der Kunde stellt uns von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer schuldhaften Verletzung seiner Pflichten nach Ziffer D 1.6 beruhen, und erstattet uns die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Wir informieren den Kunden unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche und stimmen die Verteidigung mit ihm ab.

D 1.8 Wir sind berechtigt, den Zugang zu betroffenen Inhalten, Diensten oder Systemen ganz oder teilweise vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Verstoß gegen Ziffer D 1.6 bestehen, insbesondere bei nicht offensichtlich unbegründeten Hinweisen von Gerichten, Behörden oder Dritten, oder wenn von den Systemen des Kunden eine Gefahr für unsere Infrastruktur oder Dritte ausgeht. Die Sperre ist auf das zur Gefahrenabwehr erforderliche Maß zu beschränken. Wir hören den Kunden, soweit dies ohne Gefährdung des Sperrzwecks möglich ist, vorher an und informieren ihn in jedem Fall unverzüglich über die Sperre und deren Grund. Die Sperre wird aufgehoben, sobald der Verdacht ausgeräumt bzw. die Gefahr beseitigt ist. Die Vergütungspflicht bleibt bei einer vom Kunden zu vertretenden Sperre bestehen.

D 1.9 Zugangsdaten sind vom Kunden geheim zu halten, vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen und bei Verdacht auf Missbrauch unverzüglich zu ändern; wir sind hierüber unverzüglich zu informieren. Der Kunde hat für die von ihm eingesetzten Nutzer dem Stand der Technik entsprechende Authentifizierungsverfahren zu verwenden, soweit wir solche anbieten (z. B. Mehr-Faktor-Authentifizierung).

D 1.10 Der Kunde räumt uns die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Rechte an den von ihm gespeicherten Inhalten ein, insbesondere das Recht, diese zu speichern, zu vervielfältigen, zu übermitteln, über das Internet zugänglich zu machen und zu Zwecken der Datensicherung zu kopieren.

D 1.11 Den Kunden treffen hinsichtlich der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten für seine Daten eigene Pflichten; Verwahrungs- oder Archivierungspflichten übernehmen wir nur, soweit ausdrücklich vereinbart.

D 2. Vergütung, Entgeltanpassung, Sperre bei Zahlungsverzug

D 2.1 Laufende Entgelte sind, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus zu zahlen. Beginnt oder endet die Leistung während eines Kalendermonats, wird das Entgelt zeitanteilig berechnet. Nutzungsabhängige Entgelte werden monatlich nachträglich abgerechnet.

D 2.2 Wir sind berechtigt, die laufenden Entgelte frühestens zwölf Monate nach Leistungsbeginn und danach höchstens einmal je Vertragsjahr nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) an die Entwicklung der für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten anzupassen. Maßgebliche Kosten sind insbesondere Energiekosten, Kosten für Rechenzentrumsflächen und Netzanbindung, Lizenzentgelte von Softwareherstellern (z. B. im Rahmen von Service-Provider-Lizenzprogrammen), Hardwarebeschaffungskosten sowie Personalkosten. Eine Erhöhung darf nur in dem Umfang erfolgen, in dem sich die Gesamtkosten tatsächlich erhöht haben; Kostensenkungen sind zu verrechnen und führen zu einer entsprechenden Entgeltsenkung. Auf Verlangen legen wir die Kostenentwicklung nachvollziehbar dar.

D 2.3 Wir teilen eine Entgeltanpassung mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % des bisherigen Entgelts, kann der Kunde den betroffenen Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen; bis dahin gilt das bisherige Entgelt. Auf dieses Kündigungsrecht weisen wir in der Mitteilung hin. Erhöhungen gelten nicht für bereits bezahlte Zeiträume.

D 2.4 Ist der Kunde mit fälligen Zahlungen in Höhe von mindestens einem Monatsentgelt in Verzug, sind wir berechtigt, nach vorheriger Androhung in Textform mit einer Frist von mindestens zwei Wochen den Zugang zu den Leistungen zu sperren. Die Sperre ist auf das erforderliche Maß zu beschränken; die gespeicherten Daten bleiben während der Sperre erhalten. Die Sperre lässt die Zahlungspflicht des Kunden unberührt und wird nach vollständigem Ausgleich der Rückstände unverzüglich aufgehoben.

D 3. Mängelansprüche bei Gebrauchsüberlassung

D 3.1 Für Leistungen, für die Teil D gilt, gelten die mietrechtlichen Mängelvorschriften (§§ 535 ff. BGB) mit den nachfolgenden Maßgaben. Wir erhalten die Leistungen während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand.

D 3.2 Die Pflicht zur Erhaltung umfasst nicht die Anpassung an veränderte Einsatzbedingungen oder technische und funktionale Entwicklungen auf Seiten des Kunden, wie Änderungen seiner IT-Umgebung, die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität mit neuen Datenformaten, soweit nicht ausdrücklich vereinbart.

D 3.3 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in Textform anzuzeigen (§ 536c BGB). Eine Minderung ist nur für Zeiträume möglich, in denen die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde oder ein erheblicher Mangel vorlag; vereinbarte Servicegutschriften werden angerechnet.

D 3.4 Das Recht des Kunden zur Kündigung wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB) besteht erst, wenn wir eine vom Kunden gesetzte angemessene Frist zur Abhilfe haben verstreichen lassen, es sei denn, die Abhilfe ist endgültig fehlgeschlagen oder unzumutbar.

D 3.5 Ansprüche wegen Mängeln verjähren in einem Jahr ab dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Die Ausnahmen gemäß Ziffer A 12.1 gelten entsprechend. Für die verschuldensunabhängige Haftung gilt Ziffer A 12.4.

D 4. Laufzeit und Kündigung

D 4.1 Verträge über Leistungen, für die Teil D gilt, werden, soweit nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden. Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit möglich; danach gilt Satz 1.

D 4.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn der Kunde (a) für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils davon oder (b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten in Verzug ist, oder wenn er trotz Abmahnung schwerwiegend oder wiederholt gegen Ziffer D 1.6 verstößt.

D 4.3 Kündigen wir aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund vor Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit, können wir als Schadensersatz pauschal 30 % der bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit noch ausstehenden Entgelte verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; der Nachweis eines höheren Schadens bleibt uns vorbehalten.

D 5. Anbieterwechsel, Datenherausgabe und Löschung (EU Data Act)

D 5.1 Soweit unsere Leistungen Datenverarbeitungsdienste im Sinne von Art. 2 Nr. 8 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) sind, gelten ergänzend und vorrangig die folgenden Bestimmungen. Sie gelten nicht für Dienste, die größtenteils individuell auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind, sowie für Test- und Beta-Versionen, soweit Art. 31 Data Act dies vorsieht; hierauf weisen wir vor Vertragsschluss gesondert hin.

D 5.2 Der Kunde kann jederzeit mit einer Frist von zwei Monaten in Textform verlangen, zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten oder auf eine eigene IT-Infrastruktur zu wechseln oder seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu extrahieren und den Vertrag zu beenden (Wechselverlangen). Das Wechselverlangen kann mit einer ordentlichen Kündigung verbunden werden.

D 5.3 Nach Ablauf der Frist gemäß Ziffer D 5.2 beginnt ein Übergangszeitraum von höchstens 30 Kalendertagen, in dem wir den Wechsel in angemessenem Umfang unterstützen, die Leistungen im vereinbarten Umfang fortführen und die Geschäftskontinuität wahren. Ist der Wechsel innerhalb dieses Zeitraums technisch nicht durchführbar, teilen wir dies dem Kunden binnen 14 Werktagen nach Eingang des Wechselverlangens begründet mit und benennen einen alternativen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmalig um einen für seine Zwecke angemessenen Zeitraum verlängern.

D 5.4 Die im Rahmen eines Wechsels exportierbaren Daten- und Vermögenskategorien (insbesondere vom Kunden eingegebene oder erzeugte Daten, Konfigurationen, Metadaten und virtuelle Maschinen-Images, soweit technisch möglich) sowie die verfügbaren Exportformate und -verfahren ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Wir stellen die Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereit. Unsere eigenen Betriebsgeheimnisse und Schutzrechte sowie Rechte Dritter (z. B. an lizenzierter Software) bleiben unberührt.

D 5.5 Nach Ende des Übergangszeitraums steht dem Kunden ein Zeitraum von mindestens 30 Kalendertagen zur Verfügung, in dem er seine Daten abrufen kann. Danach löschen wir sämtliche exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte des Kunden vollständig, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht oder der Kunde etwas anderes verlangt. Mit erfolgreichem Abschluss des Wechsels bzw. der Datenextraktion endet der Vertrag; wir bestätigen dies dem Kunden.

D 5.6 Für den Wechsel und die Datenextraktion berechnen wir bis einschließlich 11. Januar 2027 höchstens Entgelte, die die uns unmittelbar entstehenden Kosten nicht übersteigen (Art. 29 Abs. 2 Data Act); ab dem 12. Januar 2027 erfolgen Wechsel und Datenextraktion entgeltfrei. Entgelte für eine fest vereinbarte Mindestlaufzeit bleiben im gesetzlich zulässigen Umfang unberührt. Davon unabhängig erhält der Kunde auch bei regulärer Vertragsbeendigung auf Verlangen die Herausgabe seiner Daten nach Ziffer D 5.4.

D 5.7 Weitere nach dem Data Act vorgeschriebene Informationen, insbesondere zu Standorten der Infrastruktur, zu Schutzmaßnahmen gegen unrechtmäßige staatliche Zugriffe aus Drittstaaten und zu bekannten Wechselrisiken, stellen wir in der Leistungsbeschreibung oder auf unserer Website zur Verfügung.

Teil E – Anwenderhosting (Software as a Service)

E 1. Vertragsgegenstand Anwenderhosting

E 1.1 Gegenstand des Anwenderhostings ist die zeitlich beschränkte, entgeltliche Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Software zur Nutzung ihrer Funktionalitäten über das Internet, die Einräumung der hierfür erforderlichen Nutzungsrechte sowie, soweit vereinbart, die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Kunden erzeugten oder zur Nutzung der Software erforderlichen Daten.

E 1.2 Wir stellen die Software ab dem vereinbarten Zeitpunkt für die Vertragsdauer in der jeweils aktuellen Version auf einem über das Internet erreichbaren Server bereit. Der Zugriff erfolgt über die in der Leistungsbeschreibung genannten Zugangswege, mindestens über die Internetbrowser Google Chrome, Microsoft Edge und Mozilla Firefox in der jeweils aktuellen Fassung. Eine Installation der Software beim Kunden schulden wir nicht.

E 1.3 Wir räumen dem Kunden für die Vertragslaufzeit das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Software im vereinbarten Umfang (insbesondere Anzahl der Nutzer) für eigene Geschäftszwecke bestimmungsgemäß zu nutzen. Mit dem Kunden verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG dürfen die Software nutzen, soweit dies vereinbart ist.

E 1.4 Die Software kann technische Maßnahmen zur Lizenzkontrolle enthalten (z. B. Freischaltcodes, Nutzerzählung). Wir erheben dabei nur die zur Prüfung des vereinbarten Nutzungsumfangs erforderlichen Daten.

E 1.5 Führt eine neue Version oder Änderung der Software zu einer wesentlichen Änderung von Funktionalitäten, zu Einschränkungen bei der Verwendbarkeit bereits erzeugter Daten oder zu geänderten Anforderungen an die Hard- und Software des Kunden (mit Ausnahme neuer Browserversionen), kündigen wir dies mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform an. Ist die Änderung für den Kunden unzumutbar, kann er den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen; auf dieses Recht weisen wir in der Ankündigung hin. Änderungen, die zur Behebung von Sicherheitslücken oder aufgrund zwingender gesetzlicher Vorgaben erforderlich sind, dürfen wir auch kurzfristig vornehmen.

E 2. Speicherplatz, Datensicherung, Daten des Kunden

E 2.1 Soweit vereinbart, überlassen wir dem Kunden Speicherplatz im vereinbarten Umfang auf einem auch von anderen Kunden genutzten Server, wobei wir eine logische Trennung der Daten der einzelnen Kunden sicherstellen.

E 2.2 Der Kunde darf den Speicherplatz Dritten weder entgeltlich noch unentgeltlich überlassen, es sei denn, es handelt sich um mit ihm verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG.

E 2.3 Der Kunde bleibt Alleinberechtigter an seinen Daten. Er kann während der Vertragslaufzeit und nach Vertragsende gemäß Ziffer D 5 die Herausgabe seiner Daten verlangen. Ein Anspruch auf Überlassung der zur Verwendung der Daten geeigneten Software besteht nicht.

E 2.4 Soweit eine Datensicherung vereinbart ist, sichern wir die Daten in den vereinbarten Intervallen und bewahren die Sicherungen für den vereinbarten Zeitraum auf. Der Kunde hat Anspruch auf Rücksicherung der Daten auf den Speicherplatz, nicht auf Herausgabe von Sicherungsmedien. Unabhängig davon ist der Kunde für die Eingabe und Pflege seiner Daten sowie für eigene Sicherungskopien geschäftskritischer Daten verantwortlich (Ziffer A 9.2).

E 2.5 Der Kunde hat zu übermittelnde Daten vor der Eingabe mit dem Stand der Technik entsprechenden Mitteln auf Schadsoftware zu prüfen und seine Nutzer zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen und zum Schutz der Zugangsdaten anzuhalten.

Teil F – Virtuelle Server, IaaS und Managed Server

F 1. Vertragsgegenstand und Verantwortungsbereiche

F 1.1 Gegenstand ist die zeitlich beschränkte, entgeltliche Bereitstellung virtueller oder dedizierter Server-, Speicher- und Netzwerkressourcen (z. B. vCPU, Arbeitsspeicher, Speicherplatz, IP-Adressen, Datentransfer) im in der Leistungsbeschreibung festgelegten Umfang.

F 1.2 Bei nicht gemanagten Servern (Root- bzw. Administratorzugang) ist der Kunde allein verantwortlich für Installation, Konfiguration, Betrieb, Aktualisierung und Absicherung des Betriebssystems und der darauf betriebenen Anwendungen, insbesondere für das zeitnahe Einspielen von Sicherheitsupdates, die Firewall-Konfiguration und die Datensicherung. Wir sind lediglich für die Bereitstellung und Verfügbarkeit der zugrunde liegenden Infrastruktur verantwortlich.

F 1.3 Bei Managed Servern übernehmen wir die in der Leistungsbeschreibung bzw. im SLA ausdrücklich aufgeführten Betriebsleistungen (z. B. Patch-Management des Betriebssystems, Monitoring, Datensicherung). Alle dort nicht aufgeführten Aufgaben, insbesondere die Pflege kundenseitig installierter Anwendungen und Inhalte, verbleiben beim Kunden. Eingriffe des Kunden in die von uns verwalteten Systemkomponenten bedürfen unserer vorherigen Zustimmung; für dadurch verursachte Störungen sind wir nicht verantwortlich.

F 1.4 Snapshots und Replikationen stellen keine Datensicherung im Sinne eines Backups dar, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

F 1.5 Dem Kunden zugeteilte IP-Adressen verbleiben in unserer Verfügungsbefugnis. Ein Anspruch auf Zuteilung oder Beibehaltung bestimmter IP-Adressen besteht nur, soweit vereinbart; aus technischen oder rechtlichen Gründen notwendige Änderungen kündigen wir mit angemessener Frist an. Für Domains gelten ergänzend die Bedingungen der jeweiligen Vergabestelle.

F 1.6 Soweit Inklusivvolumina (z. B. Datentransfer) vereinbart sind, berechnen wir darüber hinausgehende Nutzung nach der Preisliste. Übermäßige Ressourcennutzung, die den Betrieb anderer Kunden auf gemeinsam genutzter Infrastruktur beeinträchtigt, dürfen wir nach vorheriger Information auf das vereinbarte Maß begrenzen.

F 1.7 Ist ein Server kompromittiert oder geht von ihm eine Gefahr für Dritte oder unsere Infrastruktur aus (z. B. Versand von Spam, Teilnahme an einem Botnetz), gilt Ziffer D 1.8. Der Kunde hat die Ursache unverzüglich zu beseitigen; auf Wunsch unterstützen wir ihn hierbei gegen gesonderte Vergütung.

F 1.8 Der Betrieb von Diensten zur Erzeugung von Kryptowährungen (Mining) sowie dauerhafte Volllast-Anwendungen auf gemeinsam genutzten Ressourcen sind nur mit unserer vorherigen Zustimmung zulässig.

Teil G – Serverhousing (Colocation)

G 1. Vertragsgegenstand des Serverhousings

G 1.1 Gegenstand des Serverhousings ist die zeitlich beschränkte, entgeltliche Überlassung von Stellplatz in einem Serverschrank (Rack bzw. Höheneinheiten) in einem auch von anderen Kunden genutzten Serverraum zur Unterbringung von Servern und sonstiger Technik des Kunden (nachfolgend „IT-System des Kunden“) einschließlich der vereinbarten Stromversorgung, Klimatisierung und Netzanbindung.

G 1.2 Wir sorgen für die Anbindung des IT-Systems des Kunden an das Internet bis zum Übergabepunkt gemäß Ziffer D 1.2 im vereinbarten Umfang. Betrieb, Wartung, Absicherung und Datensicherung des IT-Systems des Kunden sind nicht Vertragsgegenstand; eine Sicherung von Daten des Kunden schulden wir nicht.

G 1.3 Die vereinbarte Verfügbarkeit gemäß Ziffer D 1.3 bezieht sich auf Stromversorgung, Klimatisierung und Netzanbindung bis zum Übergabepunkt, nicht auf die Funktionsfähigkeit des IT-Systems des Kunden.

G 2. Pflichten des Kunden beim Serverhousing

G 2.1 Das IT-System des Kunden muss den in der Leistungsbeschreibung und der Hausordnung des Rechenzentrums festgelegten technischen Anforderungen entsprechen (insbesondere zu Abmessungen, Gewicht, Stromaufnahme, Wärmeabgabe, Netzwerkanschluss sowie Normen und CE-Konformität). Der Kunde hält sein IT-System in einem ordnungsgemäßen, dem Stand der Technik entsprechenden Zustand und stellt sicher, dass es die Datensicherheit, die Kommunikationsnetze und den Betrieb anderer Kunden nicht beeinträchtigt.

G 2.2 Bei einer erheblichen Beeinträchtigung unserer Kommunikationsnetze, der Datensicherheit oder des Rechenzentrumsbetriebs durch das IT-System des Kunden sind wir berechtigt, angemessene Maßnahmen zur Abwehr zu ergreifen, erforderlichenfalls einschließlich einer vorübergehenden Trennung vom Netz oder der Stromversorgung. Wir informieren den Kunden unverzüglich.

G 2.3 Änderungen am Serverraum und an unserer Infrastruktur sind dem Kunden nicht gestattet. Änderungen oder Erweiterungen am IT-System des Kunden, die Stellplatz, Stromaufnahme oder Netzanbindung betreffen, bedürfen unserer vorherigen Zustimmung.

G 2.4 Der Kunde und von ihm benannte, ausreichend qualifizierte Personen dürfen den Serverraum nach vorheriger Anmeldung und unter Beachtung der Zutritts- und Hausordnung betreten. Der Kunde ist für das Verhalten seines Personals und seiner Beauftragten verantwortlich.

G 2.5 Das IT-System des Kunden verbleibt in dessen Eigentum und Gefahr. Der Kunde ist für eine angemessene Versicherung seines IT-Systems verantwortlich. Für Schäden am IT-System des Kunden haften wir nur nach Maßgabe von Ziffer A 12.

G 2.6 Der Kunde darf den überlassenen Stellplatz ohne unsere vorherige Zustimmung nicht Dritten überlassen oder untervermieten.

G 2.7 Der Kunde hat sein IT-System bei Vertragsende rechtzeitig nach Terminabsprache abzubauen und zu entfernen. Kommt er dieser Pflicht trotz Aufforderung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, sind wir berechtigt, das IT-System auf Kosten des Kunden abzubauen und einzulagern; unser Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) bleibt unberührt.

Teil H – Service Level Agreements (SLA)

H 1. Leistungen im Rahmen eines SLA

H 1.1 Soweit ein Service Level Agreement (SLA) für eine Leistung nach Teil D (Hosting- und Cloud-Leistungen) oder Teil L (IT-Betreuung) vereinbart ist, richten sich unsere Support- und Reaktionsleistungen nach den nachfolgenden Regelungen und der gewählten SLA-Stufe. Die betroffene Leistung ist im Vertrag benannt.

H 1.2 Wir sind berechtigt, die Leistungen über ein Ticketsystem zu erbringen, also ein IT-System, mit dem Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt, bearbeitet und deren Fortschritt dokumentiert werden.

H 1.3 Es stehen folgende SLA-Stufen zur Verfügung. Die Servicezeiten gelten jeweils mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen.

Leistungsmerkmal	SLA 5×9	SLA 5×12 8h	SLA 6×12 4h
Servicezeit	Montag bis Freitag 08:00–17:00 Uhr	Montag bis Freitag 07:00–19:00 Uhr	Montag bis Samstag 07:00–19:00 Uhr
Reaktionszeit	bis zum Ende des auf den Eingang der Meldung folgenden Werktags (Montag bis Freitag)	8 Stunden innerhalb der Servicezeit	4 Stunden innerhalb der Servicezeit
Inklusive Beratungsstunden je Kalendermonat	2	3	4
Verfügbarkeit (Kalenderjahr)	98,5 % gemäß Ziffer D 1.3	98,5 % gemäß Ziffer D 1.3	98,5 % gemäß Ziffer D 1.3
Meldewege	Ticketsystem, E-Mail, Telefon gemäß Vertrag	Ticketsystem, E-Mail, Telefon gemäß Vertrag	Ticketsystem, E-Mail, Telefon gemäß Vertrag

Abweichende oder zusätzliche Werte (z. B. eine höhere Verfügbarkeit oder Wiederherstellungszeiten) gelten nur, wenn sie im Vertrag ausdrücklich vereinbart sind.

H 1.4 Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang einer Meldung über die vereinbarten Kommunikationswege und läuft ausschließlich während der Servicezeit der jeweils vereinbarten SLA-Stufe; außerhalb der Servicezeit eingehende Meldungen gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen. Innerhalb der Reaktionszeit dokumentieren wir die Meldung und beginnen mit der qualifizierten Analyse durch einen fachkundigen Mitarbeiter.

H 1.5 Das SLA verpflichtet uns zur fristgerechten Reaktion, nicht zur Beseitigung einer Störung innerhalb einer bestimmten Frist, soweit nicht ausdrücklich eine Wiederherstellungszeit vereinbart ist. Unsere Pflichten zur Mängelbeseitigung und zur Einhaltung der Verfügbarkeit nach Teil D bleiben unberührt.

H 1.6 Nicht in Anspruch genommene Beratungsstunden verfallen am Ende des Kalendermonats. Darüber hinausgehende Leistungen berechnen wir nach Aufwand zu den jeweils gültigen Sätzen, soweit sie nicht der Beseitigung von uns zu vertretender Mängel dienen.

H 1.7 Wir sind berechtigt, Leistungen per Fernwartung zu erbringen. Der Kunde stellt die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen bereit; die bei ihm anfallenden Verbindungskosten trägt er selbst.

H 2. Mitwirkungspflichten beim SLA

H 2.1 Der Kunde meldet Störungen über die vereinbarten Kommunikationswege mit einer möglichst genauen Beschreibung der Auswirkungen und stellt, soweit zumutbar, Systemprotokolle, Fehlermeldungen, betroffene Ein- und Ausgabedaten und sonstige zur Analyse geeignete Unterlagen zur Verfügung.

H 2.2 Der Kunde hält Sicherungskopien der in seinem Verantwortungsbereich liegenden Daten in maschinenlesbarer Form bereit, die eine Rekonstruktion mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.

H 2.3 Werden infolge unserer Leistungen technische Anpassungen in der Hard- oder Softwareumgebung des Kunden erforderlich, trägt der Kunde den hierfür anfallenden Aufwand, es sei denn, dies ist ihm unzumutbar oder die Anpassung beruht auf einem von uns zu vertretenden Mangel.

H 3. Laufzeit des SLA

H 3.1 SLA-Verträge laufen, soweit nicht anders vereinbart, bis zum 31.12. des Kalenderjahres, in dem sie geschlossen wurden, und verlängern sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn sie nicht von einer Partei bis zum 30.09. des jeweiligen Kalenderjahres in Textform gekündigt werden.

H 3.2 Mit Beendigung des zugrunde liegenden Hosting- oder Cloud-Vertrags endet auch das zugehörige SLA, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf; im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit danach erstatten wir anteilig.

H 3.3 Für die außerordentliche Kündigung gilt Ziffer D 4.2 entsprechend.

Teil I – Domains

I 1. Registrierung und Verwaltung von Domains

I 1.1 Bei der Registrierung, Verwaltung und Übertragung von Domains werden wir im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle (Registry, z. B. DENIC eG für .de-Domains) bzw. dem eingesetzten Registrar lediglich als Vermittler tätig. Ergänzend und vorrangig gelten die Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle (z. B. DENIC-Domainbedingungen, ICANN-Richtlinien), die wir dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung stellen.

I 1.2 Auf die Domainvergabe haben wir keinen Einfluss. Wir schulden nicht den Erfolg einer Registrierung und übernehmen keine Gewähr dafür, dass beantragte Domains zugeteilt werden, frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Auskünfte über die Verfügbarkeit einer Domain sind unverbindlich, bis die Registrierung von der Vergabestelle bestätigt ist.

I 1.3 Domaininhaber wird der Kunde bzw. die von ihm benannte Person, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Der Kunde hat vollständige und zutreffende Inhaber- und Kontaktdaten anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

I 1.4 Der Kunde versichert, dass die beantragte Domain und ihre Nutzung keine Rechte Dritter (insbesondere Marken-, Namens- und Wettbewerbsrechte) verletzen und nicht gegen Gesetze verstoßen. Ziffer D 1.7 (Freistellung) gilt entsprechend. Bei Domainstreitigkeiten (z. B. DENIC-Dispute-Einträge, UDRP-Verfahren) sind wir berechtigt, Maßnahmen umzusetzen, die von der Vergabestelle oder durch gerichtliche bzw. behördliche Entscheidung angeordnet werden.

I 1.5 Domainentgelte sind, soweit nicht anders vereinbart, für die jeweilige Registrierungsperiode (in der Regel zwölf Monate) im Voraus zu zahlen. Änderungen der Entgelte der Vergabestellen geben wir zum Beginn der nächsten Registrierungsperiode weiter; Ziffer D 2.3 gilt entsprechend.

I 1.6 Domainverträge können mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Registrierungsperiode in Textform gekündigt werden. Der Kunde kann die Domain jederzeit zu einem anderen Anbieter übertragen lassen (Providerwechsel); wir wirken hieran unverzüglich mit und stellen erforderliche Autorisierungs-codes bereit. Für bereits begonnene Registrierungsperioden gezahlte Entgelte werden nicht erstattet, soweit uns die Vergabestelle ebenfalls nicht erstattet.

I 1.7 Erteilt der Kunde bis zum Ablauf der Registrierungsperiode keine Weisung zum Verbleib einer gekündigten Domain, sind wir nach vorherigem Hinweis in Textform berechtigt, die Domain nach Ablauf an die Vergabestelle zurückzugeben bzw. löschen zu lassen (bei .de-Domains z. B. durch Überführung in die Verwaltung der DENIC).

Teil J – Cloud-Dienste und Lizenzprogramme von Drittherstellern

J 1. Herstellerdienste

J 1.1 Teil J gilt, soweit wir dem Kunden Cloud-Dienste, Abonnements oder Lizenzen von Drittherstellern (z. B. Microsoft 365 und Azure im Rahmen des Cloud-Solution-Provider-Programms oder Software als Abonnement) vermitteln, weiterverkaufen oder bereitstellen (nachfolgend „Herstellerdienste“). Teil D gilt für Herstellerdienste nur, soweit wir diese selbst betreiben.

J 1.2 Der Hersteller erbringt die Herstellerdienste in eigener Verantwortung. Leistungsumfang, Verfügbarkeit, Datenverarbeitung und Nutzungsbedingungen richten sich vorrangig nach den Bedingungen des Herstellers (z. B. Microsoft Customer Agreement, Produktbedingungen, Data Protection Addendum), die der Kunde vor der Bereitstellung gegenüber dem Hersteller akzeptiert. Wir schulden die ordnungsgemäße Bestellung, Bereitstellung und – soweit vereinbart – Verwaltung der Herstellerdienste, nicht deren Funktionsfähigkeit.

J 1.3 Laufzeiten, Kündigungs- und Reduzierungsmöglichkeiten richten sich nach den Vorgaben des Herstellers für das jeweilige Abonnement, über die wir den Kunden vor der Bestellung informieren. Abonnements mit fester Laufzeit (z. B. Jahres- oder Mehrjahreslaufzeit) können während der Laufzeit nur reduziert oder gekündigt werden, soweit der Hersteller dies zulässt (z. B. innerhalb eines kurzen Stornierungszeitraums nach Bestellung oder Verlänge-

rung); im Übrigen bleibt das Entgelt für die gesamte Laufzeit geschuldet. Abonnements verlängern sich entsprechend den Herstellervorgaben, sofern der Kunde nicht spätestens 14 Tage vor Ablauf in Textform widerspricht; auf anstehende Verlängerungen von Abonnements mit Jahres- oder Mehrjahreslaufzeit weisen wir rechtzeitig hin.

J 1.4 Preisänderungen des Herstellers (einschließlich wechsellkursbedingter Änderungen) geben wir zu dem Zeitpunkt weiter, zu dem sie für uns wirksam werden, bei Abonnements mit vom Hersteller garantiertem Festpreis jedoch erst zur nächsten Verlängerung. Wir teilen Preiserhöhungen unverzüglich nach Kenntnis mit. Bei monatlich kündbaren Abonnements kann der Kunde das betroffene Abonnement zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen.

J 1.5 Ändert, ersetzt oder stellt der Hersteller Herstellerdienste oder einzelne Funktionen ein, informieren wir den Kunden, sobald wir hiervon Kenntnis erlangen, und unterstützen ihn auf Wunsch gegen Vergütung bei einer Umstellung. Bei Störungen der Herstellerdienste leiten wir Meldungen an den Hersteller weiter und unterstützen den Kunden bei der Geltendmachung seiner Rechte. Unsere Haftung für eigene Pflichtverletzungen (z. B. fehlerhafte Bestellung oder Konfiguration) nach Ziffer A 12 bleibt unberührt.

J 1.6 Erhalten wir für die Verwaltung administrative Rechte in der Umgebung (Mandant/Tenant) des Kunden, nutzen wir diese ausschließlich zur Vertragserfüllung und nur im erforderlichen Umfang. Der Kunde kann diese Rechte jederzeit entziehen; daraus folgende Einschränkungen unserer Leistungen gehen nicht zu unseren Lasten.

J 1.7 Der Kunde ist für die rechtmäßige und lizenzkonforme Nutzung, die Sicherheits- und Datenschutzeinstellungen in seinem Mandanten sowie für die Sicherung seiner Daten in den Herstellerdiensten verantwortlich, soweit wir diese Aufgaben nicht ausdrücklich übernommen haben. Herstellerdienste umfassen nicht notwendig eine Datensicherung im Sinne eines Backups.

Teil K – E-Mail-Hosting und Backup-Dienste

K 1. E-Mail-Hosting

K 1.1 Bei E-Mail-Diensten stellen wir Postfächer im vereinbarten Umfang (z. B. Anzahl, Speicherplatz) bereit. Wir setzen Spam- und Virenfilter nach dem Stand der Technik ein. Eine vollständige Erkennung unerwünschter oder schädlicher Nachrichten sowie den Ausschluss von Fehlklassifizierungen erwünschter Nachrichten können wir nicht gewährleisten. Als schädlich erkannte Nachrichten dürfen wir abweisen oder in Quarantäne verschieben.

K 1.2 Wir dürfen technisch angemessene Begrenzungen festlegen (z. B. maximale Nachrichtengröße, Versandlimits je Zeiteinheit), die sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben, um Missbrauch zu verhindern und einen stabilen Betrieb für alle Kunden sicherzustellen. Massen-E-Mails und Newsletter darf der Kunde nur unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben (insbesondere § 7 UWG und DSGVO) und der vereinbarten Limits versenden.

K 1.3 E-Mail-Hosting umfasst keine revisionssichere E-Mail-Archivierung zur Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten (§ 257 HGB, § 147 AO, GoBD), soweit diese nicht ausdrücklich als gesonderte Leistung vereinbart ist. Für die Erfüllung dieser Pflichten ist der Kunde verantwortlich.

K 2. Backup-Dienste

K 2.1 Bei Backup-Diensten (z. B. Sicherung von Servern, Arbeitsplätzen, Datenbanken oder Cloud-Mandanten) sichern wir die vom Kunden festgelegten Daten in den vereinbarten Intervallen und bewahren die Sicherungen für die vereinbarte Aufbewahrungsdauer auf. Nach deren Ablauf werden Sicherungen automatisch gelöscht.

K 2.2 Der Kunde legt den Umfang der zu sichernden Daten fest und hält ihn aktuell. Er prüft die von uns bereitgestellten Sicherungsberichte regelmäßig und teilt uns erkannte Fehler unverzüglich mit. Eine aktive Benachrichtigung über fehlgeschlagene Sicherungen und regelmäßige Wiederherstellungstests schulden wir nur, soweit vereinbart.

K 2.3 Sicherungen werden verschlüsselt übertragen und gespeichert. Ist eine Verschlüsselung mit einem kunden-eigenen Schlüssel vereinbart, ist allein der Kunde für dessen sichere Aufbewahrung verantwortlich; ohne den Schlüssel ist eine Wiederherstellung nicht möglich.

K 2.4 Wiederherstellungen führen wir auf Anforderung im vereinbarten Umfang durch; darüber hinausgehende Wiederherstellungen werden nach Aufwand vergütet. Zusagen zu Wiederherstellungszeiten (RTO) und zum maximal tolerierbaren Datenverlust (RPO) bestehen nur, soweit ausdrücklich vereinbart.

K 2.5 Für eine Gesamt-Datensicherungsstrategie nach dem Stand der Technik (z. B. mehrere voneinander unabhängige Kopien, Offline- oder unveränderbare Kopien zum Schutz vor Ransomware) bleibt der Kunde verantwortlich, soweit wir diese nicht ausdrücklich übernommen haben.

Teil L – IT-Betreuung und Wartung von Kundensystemen

L 1. Betreuungs- und Wartungsleistungen

L 1.1 Teil L gilt für Verträge, mit denen wir IT-Systeme des Kunden (z. B. Server, Netzwerkkomponenten, Firewalls, Arbeitsplätze), die nicht von uns nach Teil D bereitgestellt werden, betreuen, überwachen oder warten. Betreute Systeme, Leistungsumfang und Vergütung ergeben sich aus dem Vertrag bzw. der Leistungsbeschreibung. Wir erbringen diese Leistungen als Dienstleistung; einen bestimmten Erfolg schulden wir nur, soweit ausdrücklich vereinbart.

L 1.2 Pauschal vergütete Leistungen umfassen ausschließlich die im Vertrag aufgeführten Tätigkeiten für die dort aufgeführten Systeme. Leistungen für nicht erfasste Systeme, Projekte und Erweiterungen sowie die Beseitigung von Störungen, die vom Kunden, von Dritten, durch Schadsoftware oder höhere Gewalt verursacht wurden, werden nach Aufwand vergütet, soweit nicht anders vereinbart.

L 1.3 Reaktionszeiten gelten nur, soweit eine SLA-Stufe nach Teil H vereinbart ist.

L 1.4 Die betreuten Systeme müssen sich in einem wartungsfähigen Zustand befinden und vom Hersteller mit Sicherheitsupdates versorgt werden. Endet die Herstellerunterstützung eines Systems (End of Life), weisen wir den Kunden hierauf hin; eine weitere Betreuung erfolgt nur nach gesonderter Vereinbarung und ohne Verantwortung für die Sicherheit dieser Systeme, soweit sie auf der fehlenden Herstellerunterstützung beruht.

L 1.5 Updates spielen wir im vereinbarten Umfang und Rhythmus ein. Kritische Sicherheitsupdates dürfen wir auch kurzfristig einspielen; erforderliche Neustarts kündigen wir nach Möglichkeit an. Für Störungen, die trotz sorgfältiger Durchführung durch fehlerhafte Herstellerupdates verursacht werden, haften wir nur nach Ziffer A 12.

L 1.6 Der Kunde gestattet uns den Zugriff auf die betreuten Systeme per Fernwartung über eine gesicherte, mit ihm abgestimmte Verbindung. Zugriffe werden, soweit technisch möglich, protokolliert. Soweit wir dabei Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten können, gilt Ziffer A 14.2.

L 1.7 Der Kunde informiert uns rechtzeitig über Änderungen an den betreuten Systemen durch ihn oder Dritte. Ziffer A 9 gilt ergänzend.

L 1.8 Für Laufzeit und Kündigung gilt Ziffer D 4 entsprechend, soweit nicht anders vereinbart.

NETFACTORY Services GmbH · Fürstenau · Stand: 05.10.2026 · Version 2.2