

## 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen gelten für alle Verträge der BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“) für die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere als Cloud-Leistungen in Form der Produkte „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS) (ausgenommen sind Kommunikationsleitungen).
- 1.2. Unter den Geltungsbereich fallen auch folgende Verträge oder Vertragsleistungen:
  - a. mit der Bezeichnung „Miet-Vertrag für EDV-Systeme“ oder ähnlicher Bezeichnung, bei denen es sich um die Bereitstellung von Systemen aus dem Rechenzentrum heraus handelt (zum Beispiel virtuelle Server, Webspace, Anwendungen etc.)
  - b. mit der Bezeichnung „RZconnect“, bei denen Leistungen sich auf die Bereitstellung von Serversystemen beziehen, wie beispielsweise Exchange-Server oder Exchange-Server-Mailboxen, nicht jedoch Kommunikationsleitungen;
  - c. bei Verträgen mit Kombination aus unterschiedlichen Leistungen, wie beispielsweise der Bereitstellung von EDV-Systemen aus dem Rechenzentrum, Bereitstellung von Kommunikationsleitungen (z.B. DSL) und Vereinbarungen zu Administrationsleistungen, nur derjenige Leistungsbestandteil, welcher dem Bereich der Leistungen aus dem Rechenzentrum zuzurechnen ist,
  - d. mit der Bezeichnung „beconnect Web“ oder „Domainservice“ oder Vertragsbestandteile, bei denen der Gegenstand die Bereitstellung oder Vermietung von Webspace sowie Registrierung und Verwalten von Internet-Domänen ist.
- 1.3. Entgegenstehende oder von unseren Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Unsere Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- 1.4. Nebenabreden und abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit unserer schriftlichen Bestätigung.

## 2. Leistungspflichten

- 2.1. Der Umfang unserer serverbasierten Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung. Wir stellen lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugang hierauf zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.
- 2.2. Soweit wir dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellen, behalten wir uns Neu-Zuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.
- 2.3. Wir betreiben und nutzen Rechenzentren in Deutschland sowie in anderen EU-Ländern, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Wir behalten uns vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter zu implementieren, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Rechenzentrumstandorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall teilen wir dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.
- 2.4. Für serverbasierte Leistungen stellen wir eine Verfügbarkeit von 99% sicher. Soweit für einzelne Services in diesen Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, bezieht sich die Verfügbarkeit auf die Jahresgesamtheit.
- 2.5. Als Ausfallzeiten gelten nicht die Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, verursacht durch Kunden und Kundensoftware, vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur nicht zur Verfügung steht, ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten der planmäßigen Wartungen nach Ziffer 8, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde.
- 2.6. Wir führen an unseren Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke können wir unsere Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Wir werden solche Wartungsarbeiten soweit möglich in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen- oder -beschränkungen erforderlich sein, werden wir den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.
- 2.7. Hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen ist der Eintritt eines bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolges nicht geschuldet.

- 2.8. Wir können unsere Verpflichtungen im Zusammenhang mit der vertraglichen Leistungserfüllung ganz oder teilweise auf ein Gruppenmitglied, d.h. Unternehmen, welches direkt oder indirekt gesellschaftsrechtlich mit BEKOM verbunden ist, übertragen. In diesem Fall stellen wir sicher, dass ein solches Gruppenmitglied diese übertragenen Vertragsverpflichtungen mit der gleichen Sorgfalt erfüllt wie wir selbst.
- 2.9. Der Aufwand für die Bereitstellung von Diensten aus dem Rechenzentrum heraus erfordert auf Intrastrukturebene operativen Administrations- und Wartungsaufwand („Tätigkeiten im Rechenzentrum“), der anteilig auch auf die vom Kunden bezogenen Dienste entfällt. In einzelnen Verträgen können hierfür Zumutbarkeitsgrenzen in Form eines monatlichen zeitlichen Aufwandsbudgets vereinbart werden.

### 3. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1. Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.
- 3.2. Der Kunde darf von beliebigen Rechnern auf unsere Server zugreifen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 3.3. Die vertragsgemäße Inanspruchnahme unserer Leistungen ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikations-mitteln usw. den technischen Mindest-Anforderungen entsprechen, welche wir dem Kunden mit unserem Angebot und Auftragsbestätigung bekanntgeben, und die vom Kunden zur Nutzung unserer Dienste berechtigten Nutzer mit der Bedienung vertraut sind. Im Übrigen wird der Kunde zur Nutzung unserer Leistungen nur solche Hard- und Software einsetzen, die den in der Anlage in der Leistungszusammenfassung genannten Systemanforderungen genannten Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden.
- 3.4. Der Kunde ist verpflichtet, bei Nutzung von bereitgestellten Webspaces oder Webservern seine Internet-Seite so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Wir sind berechtigt, Seiten, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Wir werden den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Seiten wieder zugänglich machen, sobald der Kunde uns nachweist, dass die Seiten so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.
- 3.5. Der Kunde ist verpflichtet, unsere Leistung nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme unserer Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um unser Gesamtsystem nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit unseres Netzes zu gewährleisten.
- 3.6. Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Daten oder entsteht bei uns aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten eintreten, können wir den Service vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen.
- 3.7. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS“-Attacken) gilt, die der Kunde über unsere Rechenzentren ausführt.
- 3.8. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.
- 3.9. Werden vom Kunden über unsere Server Spam-Mails versendet, können wir den Service sperren.
- 3.10. Der Kunde ist verpflichtet, die von uns zum Zwecke des Zugangs zu unseren Diensten erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und uns unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- 3.11. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches uns gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten uns gegenüber als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde uns gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

### 4. IaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1. Soweit wir „Infrastructure as a Service“ (kurz „IaaS“) erbringen, also der Kunde über das Internet auf bestehende Dienste innerhalb unseres Systems zugreift (insbesondere bei Inanspruchnahme sogenannte „virtueller Server“ in unseren Rechenzentren,) obliegt ihm die alleinige Verwaltung aller Recheninstanzen.

- 4.2. Wir überlassen dem Kunden die in dem Vertrag im Volumen bezeichneten Hardware- Infrastrukturen zur eigenverantwortlichen, für die Dauer dieses Vertrages ausschließlich durch die nachfolgenden Bestimmungen beschränkten Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, eigene Daten und eigene Programme auf der Infrastruktur zu nutzen.
- 4.3. Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist es nicht gestattet, auf unserer Infrastruktur Software oder Daten für Zwecke einzusetzen oder vorzuhalten, welche gesetzlichen Verboten zuwiderlaufen, insbesondere Urheberrechte verletzen oder jugendgefährdenden oder gewaltverherrlichenden Inhalten sind. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen auf den von uns zum Gebrauch überlassenen Infrastrukturen allein durch ihn erfolgt und er sich selbst darum kümmern muss, dass die Programme ausreichend lizenziert sind.
- 4.4. Unsere Pflichten sind auf die Zurverfügungstellung der Infrastruktur beschränkt. Wir sind weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die gemietete Infrastruktur übertragenen Daten zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. Wir haben auch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.
- 4.5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die volle, im Vertrag bezeichnete Infrastruktur zur exklusiven Nutzungsüberlassung. Kern der Leistung IaaS ist die jederzeitige Skalierbarkeit, d.h. so lange der Kunde die im Vertrag bezeichneten Infrastrukturvolumina nicht voll ausnutzt, müssen wir diese für ihn nicht freihalten, sondern können sie anderen Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellen. Das Recht des Kunden, die Infrastrukturvolumina jederzeit zur vollständigen Nutzung abzurufen, bleibt hiervon unberührt.
- 4.6. Wir gewähren dem Kunden vollen Zugriff auf die Instanzen im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen sowie im Rahmen der unter Ziffer 3.4 beschriebenen Verfügbarkeit der Leistung, wobei maßgeblich nicht die Jahresgesamtzeit ist, sondern die auf die Jahresgesamtzeit bezogene Volumenhöchstgrenze. Soweit die Nutzbarkeit der Infrastruktur also beispielsweise zu 100 % der Jahresgesamtzeit, jedoch nur zu 90 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens besteht, ist nach dieser Vereinbarung von einer Verfügbarkeit von 90 % auszugehen. Besteht die Nutzbarkeit der Infrastruktur beispielsweise zu 90 % der Jahresgesamtzeit und für 80 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens, ist nach dieser Vereinbarung von einer Verfügbarkeit von 72 % auszugehen. Auf die tatsächliche Nutzung kommt es nicht an.

## 5. PaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. Soweit wir „Platform as a Service“ (kurz „PaaS“) erbringen, also eine Anwendung in unserem Rechenzentrum zur Nutzung durch den Kunden über das Internet zur Verfügung stellen, ist es die Obliegenheit des Kunden, sich selbst um die Aufteilung auf die eigentlichen Verarbeitungseinheiten zu kümmern. Im Unterschied zu IaaS hat der Kunde also keinen direkten Zugriff auf unsere Recheninstanzen. Er bringt ausschließlich seine Programmlogik in unsere Recheneinheit ein, die ihm gegenüber als Programmierschnittstelle auftritt.
- 5.2. Unsere Aufgabe ist die erforderliche Instanziierung der Verarbeitungseinheiten, die Organisation des Zusammenwirkens unterschiedlicher Komponenten und Softwareeinheiten sowie das Verteilen der zu verarbeitenden Daten.
- 5.3. Soweit wir dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Skripten sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.
- 5.4. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde ebenfalls nicht. Auch ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

## 6. SaaS: Urheberrecht, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Soweit wir „Software as a Service“ (kurz „SaaS“) erbringen, wir also dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder ggf. bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Skripten sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein bzw. beschaffen ihm derartige Nutzungsrechte auf eigene Rechnung von dem jeweiligen Rechteinhaber. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.
- 6.2. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt.
- 6.3. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde nicht.

- 6.4. Ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.
- 6.5. Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, dort registrieren.
- 6.6. Es ist nicht gestattet, die Software für Zwecke einzusetzen, welche mit hohem Risiko direkt oder indirekt verbunden sind („No High Risk Use“). Hierzu zählt auch der Einsatz in folgenden Bereichen: Luftfahrt (Flugsicherheit, Luft- und Raumfahrzeuge), Wasser- bzw. Kraftfahrzeuge, Kernkraftwerke oder militärische Verwendungszwecke, umweltrelevante Anlagen, finanzmathematische Anwendungen.

## 7. Webspaces, Internet-Domänen und Internetseiten

- 7.1. Sofern die Leistung das Registrieren einer Internet-Domäne betrifft, kommt der Vertrag ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und der jeweiligen Vergabestelle zustande, BEKOM wird nur als Vertreter des Auftraggebers tätig.
- 7.2. Für die Registrierung der Internet-Domäne gelten die Geschäftsbedingungen der jeweiligen Vergabestelle.
- 7.3. Wir haben auf die Vergabe von Domänen keinen Einfluss, insbesondere übernehmen wir keinerlei Gewähr für die Zuteilungsfähigkeit gewünschter Domänen oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben; dies gilt auch für die unter der Domäne der BEKOM oder der Domäne eines mit der Leistung beauftragten Dritten bzw. Unterauftragnehmers vergebenen Sub-Domänen.
- 7.4. Sollte der Kunde von Dritten aufgefordert werden, eine Internet-Domäne aufzugeben, beispielsweise weil sie angeblich fremde Rechte verletzt, wird der Kunde uns hiervon unverzüglich unterrichten. Wir sind in einem solchen Fall berechtigt, im Namen des Kunden auf die Internet-Domäne zu verzichten, falls der Kunde nicht sofort Sicherheit für etwaige Prozess- und Anwaltskosten in ausreichender Höhe (mindestens EUR 10.000 in Worten: zehntausend Euro) stellt.
- 7.5. Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domäne beruhen, stellt der Kunde uns und unsere Unterauftragnehmer hiermit frei.

## 8. Support; Service Level Agreement

- 8.1. Wir leisten für alle Cloud-Services Support („Cloud-Support“) im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung. Administrationsverträge stellen keine Support-Verträge gemäß dieser Ziffer 8 dar und unterliegen eigenen besonderen Geschäftsbedingungen für Administrationsleistungen.
- 8.2. Für den Service richten wir für unsere Betriebszeiten einen Service Desk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.
- 8.3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:
  - a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.
  - b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
  - c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.
  - d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.
- 8.4. Jede Fehlermeldung wird von uns nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

- 8.5. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.
- 8.6. Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von 4 Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 6 Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.
- 8.7. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.
- 8.8. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Service Desk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.
- 8.9. Außerhalb unserer Betriebszeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Rufnummer melden, soweit dies zum Vertragsinhalt zählt. Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Betriebszeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.
- 8.10. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
- 8.11. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.
- 8.12. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.
- 8.13. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion, die Folgen des Fehlers einzugrenzen. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.
- 8.14. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## 9. Laufzeit

- 9.1. Nutzungsverträge über Rechenzentren-Kapazitäten und sonstige Serviceverträge über Cloud-Leistungen, haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten. Sie sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar, sofern nicht anders schriftlich vereinbart. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr.
- 9.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen Geschäftsbedingungen obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.
- 9.3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## 10. Preise und Zahlung

- 10.1. Wir stellen unsere Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts anders vereinbart wurde, ermächtigt der Kunde uns, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.
- 10.2. Werden in einem Monat das im Vertrag enthaltene Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen überschritten, sind wir berechtigt, dem Kunden das Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen, welches über das im Vertrag enthaltene Volumen hinausgeht, gemäß der aktuellen Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.
- 10.3. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, sind wir berechtigt, diese gemäß aktueller Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.
- 10.4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.

- 10.5. Ist der Kunde mit mehr als einer Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung in unserem Rechenzentrum zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Raten und Zahlungen zu leisten.
- 10.6. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.
- 10.7. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 10.8. Kommt der Kunde mit der Annahme der Leistung in Verzug oder unterlässt bzw. verzögert der Kunde eine ihm sonst obliegende Mitwirkung, so können wir für die infolgedessen nicht geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein. Unberührt bleiben unsere Ansprüche auf Ersatz entstandener Mehraufwendungen
- 10.9. Tätigkeiten im Rechenzentrum gemäß Ziffer 2.8, welche aufgrund besonderer Betriebsanforderungen durch den Kunden oder aufgrund Nutzungsart und -intensität durch den Kunden den üblichen oder zumutbaren Wartungs- und Administrationsaufwand übersteigen, werden entsprechend geltenden Tarifen oder vereinbarter Vergütungsregelungen gesondert in Rechnung gestellt.
- 10.10. Tätigkeiten im Rechenzentrum können in einzelnen Verträgen als pauschalierte Vertragsbestandteile inkludiert sein und stellen dann einen Grenzwert für den bereits abgegoltenen Mehraufwand für die Bereitstellung von Diensten aus dem Rechenzentrum heraus dar. Der Kunde hat weder einen Rückvergütungsanspruch noch ein Anrecht auf Übertragung in Folgemonate für nicht ausgeschöpfte Aufwandbudgets.
- 10.11. Wir sind berechtigt, wie auch auf Antrag des Kunden verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Vergütungen, Gebühren und Preise für unsere Leistungen anzupassen, wenn Änderungen im Ausmaß von zumindest 5% hinsichtlich
- der Lohnkosten durch Gesetz, Verordnung, Kollektivvertrag, Betriebsvereinbarungen
  - Kosten für die Einlizenzierung von Drittanbietertechnologien und -Systemen;
  - Kosten für Fremdleistungen; oder
  - anderer zur Leistungserbringung notwendiger Kostenfaktoren seit Vertragsschluss oder der letzten durchgeführten Anpassung eingetreten sind.
- Die Anpassung erfolgt in dem Ausmaß, in dem sich die tatsächlichen Kosten der Leistungserbringung im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder der letzten durchgeführten Anpassung gegenüber jenen im Zeitpunkt der tatsächlichen Leistungserbringung ändern.
- 10.12. Tarifänderungen für Vergütungen, Gebühren und Preise unserer Leistungen werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.
- 10.13. Soweit wir kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellen, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Wir sind berechtigt, bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen innerhalb einer Frist von 24 Stunden einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In diesem Fall informieren wir den Kunden unverzüglich.

## 11. Haftung, Mängelhaftung

- 11.1. Wir haften auf Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrunde und auch für außervertragliche Ansprüche - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Dies gilt nicht bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; hierbei haften wir - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder von Erfüllungsgehilfen - nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wobei jegliche Haftung für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn ausgeschlossen ist.
- 11.2. Im Falle des Verzugs ist die Haftung für Verzögerungsschäden auf zehn v. H. des jährlichen Vertragswerts begrenzt. Im Übrigen ist jede Haftung von BEKOM für mittelbare Folgeschäden und reine Vermögensschäden, insbesondere für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.
- 11.3. Die Haftung für Mängel an unseren Leistungen richtet sich unbeschadet Ziffer 8 nach der Höhe der tatsächlichen Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen, wenn diese unterhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeitsschwelle liegt. Der Nacherfüllungsanspruch ist über die Bestimmungen in Ziffer 8 ausgeschlossen. Der Kunde ist auf ein Minderungsrecht im Verhältnis der Verfügbarkeit der Leistung beschränkt
- 11.4. Das Rücktrittsrecht des Kunden bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit ist ausgeschlossen. Das Gleiche gilt bei Mängeln, die zutreffend den Fehlerklassen 3 und 4 zugeordnet werden.
- 11.5. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden zu, wenn wir Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 nach Setzen einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht abstellen oder wir binnen der Reaktionszeiten nicht mit der Fehlerbeseitigung beginnen.

- 11.6. Fristsetzung hat in Schriftform zu erfolgen.
- 11.7. Ereignisse höherer Gewalt, die uns oder unseren Beauftragten ohne Verschulden die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen uns, die Erfüllung unserer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- 11.8. Dauert die höhere Gewalt länger als acht (8) Wochen, so hat jede Vertragspartei einen Anspruch auf Vertragsanpassung oder kann unter Ausschluss weitergehender Ansprüche der anderen Vertragspartei den Rücktritt erklären.
- 11.9. Nur für Kunden, die Unternehmer sind, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:
- a. Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware oder Software die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt, oder Änderungen vornimmt;
  - b. Dies gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung von Geräten oder Software oder auf Fremdeingriffe. Unsachgemäße Benutzung beinhaltet auch die unsachgemäße Bedienung von Software bzw. Anwendungen.
  - c. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar.
  - d. Der Kunde muss unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldete Mängel können nicht geltend gemacht werden.

## 12. Deliktische Haftung

Ergänzend gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zu Lasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

## 13. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten

- 13.1. Wir sind nicht verpflichtet, die von dem Kunden auf unseren Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für alle auf den gemieteten Diensten abgelegten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu speichern, insbesondere auf unseren Servern ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen, insbesondere solche des Jugendschutzes.
- 13.2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an uns verpflichtet.
- 13.3. Wir behalten uns das Recht vor, potenzielle illegale Inhalte auf den vom Kunden gemieteten Diensten nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen 10 Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er uns innerhalb derselben Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, sind wir ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.
- 13.4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
- 13.5. Wir werden die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern wir jedoch der Ansicht sind, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, werden wir den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen.
- 13.6. Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten speichern und übermitteln. Wir werden Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.
- 13.7. Der Kunde hat das Recht, eine vollständige Speicherung seiner Verkehrsdaten oder eine vollständige Löschung seiner Verkehrsdaten nach Rechnungsversand zu verlangen. Eine Speicherung der Verkehrsdaten nach dem

Rechnungsversand unterbleibt, falls der Kunde von diesem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat.

#### 14. Datensicherheit

- 14.1. Die auf unseren Systemen gespeicherten Daten werden täglich gesichert, sofern uns der Kunde damit beauftragt hat. Die Sicherungen werden in diesem Fall gemäß schriftlicher Vereinbarung angefertigt und aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung der Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.
- 14.2. Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Servern ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen.
- 14.3. Sofern eine Sicherung vereinbart wurde, werden wir auf Anforderung des Kunden während der Vertragslaufzeit eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf unserem Datenserver abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen uns und dem Kunden vereinbarten Datenformat.
- 14.4. Wir weisen den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass wir die Inhalte der Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnten. Wir verpflichten uns jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde uns hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion unserer Dienste erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch uns unbedingt eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb unserer Verantwortung.
- 14.5. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, können wir gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

#### 15. Änderungen der besonderen Vertragsbedingungen

- 15.1. Änderungen dieser besonderen Vertragsbedingungen werden dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten per E-Mail oder postalisch mitgeteilt.
- 15.2. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang, so gelten diese als angenommen. BEKOM verpflichtet sich, den Kunden bei Zugang der Änderungen nochmals ausdrücklich auf die Folgen der widerspruchslosen Hinnahme hinzuweisen.

#### 16. Erfüllungsort und Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges

- 16.1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Bad Salzufen.
- 16.2. Der Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist gegenüber Kaufleuten Berlin, wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.
- 16.3. Das gesamte Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der UN-Kaufrechtskonvention.
- 16.4. BEKOM kann ihre Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag an ein Gruppenmitglied abtreten oder übertragen. BEKOM ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Bereitstellung ihrer Leistungen zu beauftragen
- 16.5. Diese besonderen Vertragsbedingungen gehen im Kollisionsfall unseren anderen Geschäftsbedingungen vor.
- 16.6. Sollte eine der Bestimmungen dieser besonderen Vertragsbedingungen unwirksam sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Falle, die unwirksame Bestimmung durch eine dem wirtschaftlich gewollten Ziel möglichst nahekommende Bestimmung zu ersetzen.