

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR GESCHÄFTSKUNDEN

Gültig ab 18.06.2019

1. Vertragsgegenstand

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") finden Anwendung auf alle IT- und Telekommunikationsleistungen, die INCUBATEC GmbH (im Folgenden „Server24“) während der jeweiligen Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und Server24 ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

1.2 Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgend genannter Rangfolge:

- Auftragsbestätigung von Server24
- Angebot des Kunden (in der Regel ein unterzeichnetes Bestellformular)
- produktspezifische Preisliste
- produktspezifische Besondere Geschäftsbedingungen ("BGB"; soweit vereinbart)
- diese AGB
- produktspezifische Service Level Agreements ("SLA"; soweit vereinbart)
- produktspezifische Leistungsbeschreibungen

1.3 Diese AGB gelten, soweit der Kunde Unternehmer, Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, auch für alle zukünftigen Verträge im obigen Sinne, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.

1.4 Server24 hat das Recht, diese AGB oder produktspezifische BGB zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB oder von produktspezifischen BGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB oder der produktspezifischen BGB hiervon betroffen sind.

1.5 Server24 hat das Recht, die produktspezifischen Leistungsbeschreibungen und die produktspezifischen SLA zu ändern, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der

Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen produktspezifischen Leistungsbeschreibung beziehungsweise dem einbezogenen produktspezifischen SLA objektiv nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Dienstleistungen gibt oder wenn Dritte, von denen Server24 zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

1.6 Server24 hat das Recht, die vereinbarten Preise zum Ausgleich von gestiegenen Kosten im nichtregulierten Bereich zu erhöhen. Dies ist z.B. der Fall, wenn Dritte, von denen Server24 zur Erbringung der nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung geschuldeten Dienstleistung notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen.

1.7 Nach den Ziffern 1.4, 1.5 und 1.6 beabsichtigte Änderungen der AGB, der BGB, der Leistungsbeschreibung sowie Preiserhöhungen werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

2. Zustandekommen des Vertrages 2.1 Soweit in diesen AGB nicht anders bestimmt, kommt der Vertrag über die jeweilige Dienstleistung zustande, wenn ein verbindliches Angebot des Kunden durch Server24 mittels einer Auftragsbestätigung angenommen wurde. Das Angebot gilt spätestens als durch Server24 angenommen, wenn die Dienstleistungen durch Server24 zur Verfügung gestellt werden. 2.2 Zur Annahme eines Angebotes ist Server24 nicht verpflichtet. Server24 kann die Annahme des Angebotes insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen (vgl. Ziffer 19.1).

3. Allgemeine Pflichten von Server24

3.1 Server24 erbringt die in diesen AGB und den jeweils geltenden produktspezifischen BGB, SLA sowie Leistungsbeschreibungen und den Preislisten näher definierten Dienstleistungen.

3.2 Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Dienstleistungen beauftragten Personals (inkl. der Ansprechpartner des Kunden) sowie das Recht, diesem Weisungen zu erteilen, stehen ausschließlich Server24 zu.

3.3 Soweit sich aus der jeweils geltenden produktspezifischen Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist Server24 bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.

3.4 Server24 ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

3.5 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn Server24 diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.

4. Mitwirkung

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

4.1 Der Kunde wird Server24 in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewähren. Zudem wird der Kunde denjenigen Personen, die Server24 zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten einsetzt und deren Anwesenheit an den Standorten des Kunden erforderlich ist, die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Räumlichkeiten und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

4.2 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der jeweils vereinbarten Dienstleistung erforderlich sind.

4.3 Der Kunde wird Server24 alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde Server24 auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Dienstleistungen haben können.

4.4 Sofern der Kunde von Server24 für den Zugriff auf Server o.ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird ihm durch Server24 überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung sowie danach in regelmäßigen Abständen ändern, sofern eine Änderung dieser Passwörter durch den Kunden möglich ist. Erhält der Kunde Kenntnis darüber, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten, hat der Kunde Server24 unverzüglich darüber zu unterrichten.

4.5 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Datensicherung durch Server24 vorzunehmen ist, trägt der Kunde dafür Sorge, dass seine Daten regelmäßig und gefahrenentsprechend, mindestens jedoch einmal wöchentlich, gesichert werden, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Unabhängig von einer ggf. bestehenden Vereinbarung, dass die Datensicherung durch Server24 durchzuführen ist, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, eingehalten werden. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Backups seiner bei Server24 gehosteten Daten in regelmäßigen Abständen selbstständig und eigenverantwortlich zu erstellen.

4.6 Der Kunde wird Server24 unverzüglich über alle Umstände informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen von Server24 oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.

4.7 Soweit der Kunde Server24 damit beauftragt, Log Files zu speichern bzw. Nutzungsberichte (Usage Reports) zu erstellen oder Server24 damit beauftragt, sonst in irgendeiner Weise Daten zu speichern bzw. ihm zur Verfügung zu stellen, die Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten der von ihm autorisierten Nutzer ermöglicht, steht der Kunde dafür ein, dass Arbeitnehmerrechte hierdurch nicht verletzt, insbesondere

Beteiligungsrechte eingehalten werden. Auf § 87 Absatz (1) Ziffer 6 des Betriebsverfassungsgesetzes wird hingewiesen.

4.8 Der Kunde hat Server24 jede Änderung seiner Rechtsform, seiner Anschrift, Rufnummer oder Bankverbindung und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhaftes Verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde Server24 zu erstatten.

4.9 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den BGB, SLA sowie Leistungsbeschreibungen ergeben.

4.10 Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für Server24 unentgeltlich.

4.11 Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

5. Beistellungen

5.1 Soweit mit dem Kunden vereinbart ist, dass dieser für die Leistungserbringung Infrastruktur, Hardware und/oder Software beizustellen hat, sind diese Beistellungen pünktlich, für Server24 unentgeltlich und in vertragsgemäßem Zustand bereitzustellen. Der Kunde gewährleistet, dass er zu einer dem Zweck des Vertrages entsprechenden Beistellung berechtigt ist.

5.2 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle Standorte, an denen technische Anlagen von Server24 installiert werden sollen, über die notwendigen Stellflächen sowie ausreichend Elektrizität verfügen, dass sie hinreichend klimatisiert sind sowie dass sich die technischen Anlagen dauerhaft in sicherer Arbeitsumgebung befinden und gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus ausreichend gesichert sind.

5.3 Der Kunde stellt Server24 die erforderlichen technischen Einrichtungen für Betrieb und Instandhaltung sowie geeignete Leitungswege, Strom und Erdung unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem und ordnungsgemäßem Zustand. Für hierfür eventuell erforderliche Genehmigungen sorgt der Kunde.

5.4 Der Kunde stellt alle für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Softwarelizenzen bei, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

5.5 Der Kunde hat im Rahmen der Beistellung von Software, soweit erforderlich, die Zustimmung des jeweiligen Lizenzgebers einzuholen; im Übrigen gelten Ziffern 16.3 und 16.4.

5.6 Ziffer 4.11 findet entsprechende Anwendung.

6. Nutzung durch Dritte

6.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Server24 nicht gestattet, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen an Dritte weiterzugeben.

6.2 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Server24 nicht gestattet, gemäß Ziffer 10 verkaufte Waren an Dritte weiter zu veräußern. Server24 wird

die Zustimmung nicht verweigern, wenn der Kaufpreis durch den Kunden vollständig bezahlt wurde und der jeweilige Hersteller bzw. Distributor einer Übertragung der Ware auf den Dritten zustimmt.

7. Entgelte

7.1 Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen produktspezifischen Preisliste ergeben, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

7.2 Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der Bereitstellung (siehe hierzu die Regelung in den jeweils geltenden BGB) oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen.

7.3 Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde, unter Zugrundelegung der von Server24 gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

7.4 Der Rechnungsbetrag wird zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung fällig.

7.5 Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung berechnet.

7.6 Server24 ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.

7.7 Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch Server24 vom durch den Kunden benannten Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.

7.8 Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Entgelte trägt der Kunde mindestens in Höhe von 5 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. Server24 steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.

7.9 Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren erhebt Server24 ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für die administrative Abwicklung.

7.10 Alle Entgelte verstehen sich ohne Abzug etwaiger Quellensteuern oder sonstiger Abzugssteuern, die von einer ausländischen Steuerbehörde oder einem sonstigen Hoheitsträger festgesetzt werden und/oder aufgrund Rechtsvorschriften geschuldet werden (nachfolgend insgesamt "Quellensteuern"). Sofern der Kunde Quellensteuern entrichten muss, hat der Kunde dennoch das volle vereinbarte Entgelt an Server24 zu entrichten. Server24 wird den Kunden bei einer diesbezüglichen Rückerstattung der Quellensteuer angemessen unterstützen; hierbei hat der Kunde Server24 von ggf. anfallenden Kosten freizustellen.

8. Laufzeit und Kündigung

8.1 Der jeweilige Vertrag hat, soweit nicht - insbesondere durch das Angebot des Kunden etwas anderes vereinbart wird, eine zwölfmonatige Mindestvertragslaufzeit. Wird der jeweilige Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich seine Laufzeit um weitere zwölf (12) Monate. Sofern der betreffende Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende dieser Verlängerung gekündigt wird, verlängert er sich um weitere Zwölfmonatsintervalle, sofern er nicht mit gleicher Frist zum Ende des jeweiligen Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird. Regelungen zum Beginn der Mindestvertragslaufzeit sind in den jeweils geltenden BGB enthalten.

8.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.3 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch Server24 nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe eines Monatsentgeltes, mindestens jedoch in Höhe von 75 Euro, für mehr als 14 Tage in Zahlungsverzug kommt, und trotz entsprechender Aufforderung innerhalb weiterer 14 Tage nach Aufforderung von Server24 keine Sicherheit gemäß Ziffer 19 gestellt hat oder
- wenn Server24 eine vom Kunden gestellte Sicherheit in Anspruch genommen hat und der Kunde diese nicht innerhalb weiterer 14 Tage nach Aufforderung entsprechend der Anforderungen von Server24 wieder aufgestockt hat.

8.4 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch Server24 ohne Bestimmung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist liegt insbesondere vor,

- wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen. Anstelle einer fristlosen Kündigung kann Server24 vom Kunden verlangen, eine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 19 zu stellen oder
- wenn der Kunde zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder
- ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden mangels die Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder
- der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.

8.5 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

8.6 Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten gewesen wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass Server24 durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

9. Leistungsstörungen

9.1 Server24 wird Störungen, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggf. vereinbarten SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet und für diese Störung keine Regelungen in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung getroffen wurden, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, Server24 erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und Server24 in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

9.3 Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassenen technischen Anlagen dürfen ausschließlich durch Server24 oder durch von Server24 beauftragte Dritte vorgenommen werden.

9.4 Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlagen von Server24 vorlag, hat der Kunde Server24 den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde bei Fehlersuche in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht von Server24 verursacht war.

9.5 Sofern durch Server24 bereitgestellte Software durch den jeweiligen Hersteller bzw. Distributor nicht mehr angeboten wird und auch der Support hierfür endet (End of Maintenance, End of Mainstream Support), wird Server24 den Kunden hierüber informieren und ihm das Datum nennen, an dem der Support ausläuft. Der Kunde kann Server24 in diesem Fall mit einem kostenpflichtigen Upgrade bzw. Release-Wechsel der betroffenen Software beauftragen. Nimmt der Kunde das diesbezügliche Angebot von Server24 nicht an,

gelten vereinbarte Service Level (siehe hierzu die jeweilige produktspezifische Leistungsbeschreibung, oder, soweit vereinbart, das jeweils geltende Service Level Agreement) mit der Maßgabe, dass ein Ausfall bzw. eine Störung der betroffenen Software mit Ablauf des von Server24 mitgeteilten Datums bei der Berechnung der geschuldeten Service Level nicht in Betracht gezogen werden. Server24 schuldet die Wiederherstellung bzw. die Beseitigung von Störungen der betroffenen Software nur im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten;

weist Server24 den Kunden darauf hin, dass keine Maßnahmen seitens des Herstellers bzw. Distributors zur Anpassung der Software mehr erfolgen, insbesondere auch bei bestehenden Sicherheitslücken oder neuen Angriffsverfahren. Hieraus sich ergebende

Kompatibilitäts- und Sicherheitsimplikationen sind daher durch den Kunden zu verantworten.

9.6 Server24 kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch bereitgestellte Sicherheitslösungen (Virenschutz, Firewalls, Spamfilter etc.) ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Server24 verwendet bekannte bzw. bewährte Tools, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann Server24 nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor die Hersteller dieser Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Security-Software-Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich Server24 nicht im Hinblick auf die absolute Sicherheit der zu schützenden Infrastruktur verpflichten.

9.7 Server24 kann die Dienstleistungen jederzeit aussetzen und/oder die Übermittlung der vom Kunden bzw. Nutzer bereitgestellten Inhalte einstellen, wenn

- dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen durchzuführen (vgl. die produktspezifische Leistungsbeschreibung bzw., soweit vereinbart, das produktspezifische SLA);
- dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten;
- der Kunde Server24 bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert oder
- die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.

10. Besondere Regelungen für den Verkauf von Waren

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d.h. insbesondere bei Verkauf von Hardware bzw. Software ("Ware") gelten die folgenden Regelungen. Im Fall des Verkaufs von Software gelten zudem Ziffern 16.1, 16.2 und 16.4, 16.1 allerdings mit der Maßgabe, dass die Nutzungsrechte auf unbeschränkte Zeit eingeräumt werden.

10.1 Bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises behält sich Server24 das Eigentum an der Ware vor. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum von Server24 hinweisen und Server24 unverzüglich benachrichtigen, damit diese ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, Server24 die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde. Im Fall des Verkaufs von Software behält sich Server24 zudem gemäß Ziffer 16.1 eingeräumte Nutzungsrechte bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises vor. Bis zur Zahlung des Kaufpreises sind Nutzungsrechte nur vorläufig und durch Server24 frei widerruflich eingeräumt.

10.2 War Hardware bei Gefahrübergang mangelhaft, kann Server24 den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Reparatur der Hardware ("Mängelbeseitigung") oder durch Lieferung mangelfreier Hardware ("Nachlieferung")

erfüllen. Der Kunde räumt Server24 die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein. Im Falle der Nachlieferung hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die mangelhafte Hardware bei Lieferung der mangelfreien Hardware durch den Kunden an Server24 herausgegeben wird. Soweit das Eigentum an der mangelhaften Hardware vor der Nachlieferung bereits auf den Kunden übergegangen ist, wird dieses Eigentum durch die Herausgabe der mangelhaften Hardware an Server24 auf diesen übertragen. Mit der Übergabe der nachgelieferten Hardware an den Kunden überträgt Server24 dem Kunden das Eigentum an nachgelieferter Hardware, sofern der Kaufpreis zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig bezahlt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt Server24 das Eigentum an der nachgelieferten Hardware unter Eigentumsvorbehalt. In diesem Fall gilt Ziffer 10.1 entsprechend.

10.3 War Software bei Gefahrübergang mangelhaft, kann Server24 den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Überlassung einer neuen mangelfreien Software erfüllen. Die Mangelbeseitigung kann bei Software auch darin bestehen, dass Server24 dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Der Kunde räumt Server24 die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein.

10.4 Für unerhebliche Mängel bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

10.5 Mängelansprüche verjähren nach Ablauf von zwölf (12) Monaten ab Gefahrübergang. Ansprüche des Kunden nach Ziffer 12 sowie - im Hinblick auf Software - nach Ziffer 16 bleiben hiervon unberührt.

10.6 Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden Mängelansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen zu.

11. Besondere Regelungen für die Erbringung von Werkleistungen

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Werkvertragsrecht unterliegen, gelten die folgenden Regelungen:

11.1 Die Verantwortung für die Erreichung eines bestimmten Erfolges trägt Server24 nur, soweit

- die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und vereinbart wurden und
- der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

11.2 Server24 ist verpflichtet, dem Kunden die Bereitschaft zur Abnahme mindestens in Textform anzuzeigen. Der Kunde wird, sofern keine andere Regelung getroffen wurde, spätestens fünf (5) Werktage nach Anzeige der Abnahmebereitschaft mit der Abnahme beginnen und führt diese zusammen mit Server24 durch. Die Werkleistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde die durch Server24 erbrachten Leistungen bestimmungsgemäß nutzt oder wenn der Kunde nicht innerhalb von vier (4) Wochen ab dem Datum, an dem dem Kunden die Anzeige von Server24 über seine Bereitschaft zur Abnahme zugegangen ist, schriftlich Mängel der Fehlerklasse 1 gegenüber Server24 mitteilt.

- Fehlerklasse 1: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt;
- Fehlerklasse 2: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt, die Nutzungseinschränkung ist gleichwohl nicht unerheblich;
- Fehlerklasse 3: alle Fehler, die nicht der Fehlerklassen 1 und 2 zugeordnet werden können

11.3 Die endgültige Zuordnung dieser Fehler in eine der obigen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen den Parteien. § 640 Absatz (1) Satz 2 BGB bleibt unberührt.

11.4 Etwaige Mängel sind Server24 durch den Kunden schriftlich anzuzeigen. Waren die Leistungen bei Gefahrübergang mangelhaft, hat Server24 nach ihrer Wahl diese Mängel zu beheben oder ein neues Werk herzustellen ("Nacherfüllung"); die Ermöglichung einer zumutbaren Umgehung (Workaround) des Mangels stellt eine ausreichende Nacherfüllung dar. Gelingt Server24 die Nacherfüllung zweimal innerhalb einer angemessen vom Kunden schriftlich zu setzenden Nachfrist nicht, kann der Kunde seine Ansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen geltend machen, wobei das Recht auf Selbstvornahme des Kunden aus § 637 BGB ausgeschlossen wird. Unerhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt vom Vertrag; ein Anspruch auf Minderung des Kunden bleibt hiervon unberührt.

11.5 Abweichende Regelungen zu werkvertraglichen Leistungen bzw. zur Abnahme können sich aus den Besonderen Bedingungen ergeben; die Regelungen zur Rangfolge der Rechtsgrundlagen gemäß Ziffer 1.2 gelten diesbezüglich nicht.

12. Haftung

Sofern und soweit Server24 keine öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (siehe hierzu Ziffer 13) erbringt, haftet Server24 nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

12.1 Server24 haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

12.2 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

12.3 Server24 haftet im Falle einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung nur bei solchen vertragswesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (so genannte Kardinalpflichten, z.B. die schuldhafte Verletzung der im jeweiligen SLA angegebenen Verfügbarkeit). Server24 haftet hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

12.4 Im Falle einer Haftung nach Ziffer 12.3 haftet Server24 zudem beschränkt bis zu einer Höhe von 15.000 Euro je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf 30.000 Euro begrenzt.

12.5 Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die Server24 ausdrücklich übernommen hat, haftet Server24 für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.

12.6 Die verschuldensunabhängige Haftung von Server24 für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß Ziffern 12.1 bis 12.5 bleiben unberührt.

12.7 Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Server24.

13. Haftung nach dem TKG

Sofern und soweit Server24 öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet Server24 abweichend von Ziffer 12 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500 Euro je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal 10 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

14. Verjährung

Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch nach 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Dienstleistung erbracht oder die betreffende Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arglistiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

15. Höhere Gewalt

15.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten.

15.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen,

Naturgewalten, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks) oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen. Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

16. Lizenzrechte

16.1 Sofern dem Kunden unter Geltung dieser AGB Software von Server24 überlassen wird, wird dem Kunden für die vereinbarte Laufzeit ein Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Distributors eingeräumt.

16.2 Etwaige Freistellungsverpflichtungen von Server24 gegenüber dem Kunden richten sich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers bzw. Distributors. Sofern der Kunde von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch Server24 überlassenen Software in Anspruch genommen wird, bleiben die geeigneten Abwehrmaßnahmen, Vergleichsverhandlungen und die Führung eventueller Rechtsstreitigkeiten in jedem Falle Server24 bzw. dem entsprechenden Hersteller oder Distributor vorbehalten. Der Kunde wird gegen ihn geltend gemachte Ansprüche nur mit schriftlicher Genehmigung von Server24 anerkennen. Der Kunde ist verpflichtet, Server24 bzw. den Hersteller oder Distributor bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.

16.3 Sofern Software durch den Kunden beigestellt wird, räumt der Kunde Server24 sämtliche für die Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Nutzungsrechte ein. Wird Server24 von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Kunden beigestellten Software in Anspruch genommen, so ist der Kunde verpflichtet, Server24 von diesen Ansprüchen freizustellen, es sei denn Server24 hat den Rechtsverstoß zu vertreten. Server24 ist nicht berechtigt, mit dem Dritten - ohne Zustimmung des Kunden - Vereinbarungen zur Beilegung des Rechtsstreits zu treffen, insbesondere einen Vergleich abzuschließen. Letzteres gilt nicht, wenn der Kunde sich weigert, der Aufforderung von Server24 auf Freistellung von Rechten Dritter nachzukommen. Die Freistellungspflicht des Kunden bezieht sich auf alle Kosten, Aufwendungen und Schäden, die Server24 aus oder im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch einen Dritten erwachsen.

16.4 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

17. Abwerbeverbot

Mitarbeiter von Server24, die im Rahmen des Vertrages für den Kunden tätig waren, dürfen bis sechs Monate nach Abschluss dieser Tätigkeit nur mit Zustimmung von Server24 vom Kunden aktiv abgeworben werden. Maßgeblich für den Beginn der Sechsmonatsfrist ist der tatsächliche Abschluss der Tätigkeit (also nach vollständiger Abwicklung) oder die Beendigung des Vertrages, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

18. Abtretungsverbot, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

18.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber Server24 an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

18.2 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 10.4 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

19. Sicherheitsleistungen

19.1 Server24 ist berechtigt, die Annahme des Angebotes des Kunden von einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

19.2 Sofern der Kunden keine Sicherheit gemäß Ziffer 19.1 geleistet hat oder soweit der Kunde eine Sicherheit gemäß Ziffer 19.1 geleistet hat, diese jedoch die in Ziffer 19.3 genannte Höhe unterschreitet, ist Server24 berechtigt, nach Vertragsbeginn eine Sicherheitsleistung vom Kunden zu fordern, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Verzug kommt. Wird die Sicherheit nicht binnen weiterer 14 Tage nach Aufforderung an Server24 geleistet, so ist Server24 berechtigt, gemäß Ziffer 8.2 i.V.m. Ziffer 8.3 außerordentlich zu kündigen.

19.3 Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung durch Server24 unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft einer deutschen Bank zugunsten von Server24, und zwar in Höhe der Summe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Eintritt des Verzugs zu stellen. Die Bank verzichtet auf die Einreden aus den §§ 768, 770 Absatz (1), 771 BGB.

19.4 Bei Aufstockung des Vertragsvolumens hat Server24 das Recht, eine entsprechende Anpassung der gestellten Sicherheit zu verlangen.

19.5 Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertrages zurückgewährt, wenn keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen. Server24 ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit binnen einer Frist von zwei (2) Wochen auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.

20. Sonstiges

20.1 Für alle Ansprüche aus der vertraglichen Beziehung zum Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht. UN Kaufrecht ist ausgeschlossen.

20.2 Gerichtsstand ist München.

20.3 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB, der BGB, der Leistungsbeschreibungen, der SLA und der Preislisten bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

20.4 Der Kunde räumt Server24 das Recht ein, den Namen und ggf. das Firmenlogo des Kunden sowie eine Kurzbeschreibung als Referenzobjekt in Firmenbroschüren und Internetauftritten von Server24 anzugeben.