

Besondere Vertragsbedingungen für Hosting

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der DATAreform GmbH über die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten für das Hosting von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr.

I. Unsere Leistungspflichten

1. Der Umfang unserer serverbasierten Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem Angebot. Wir stellen lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie einen verschlüsselten Zugang per Gateway Server, Remote Desktop Protocol (rdp) oder citrix zum Zugriff 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. Soweit wir dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellen, behalten wir uns vor, die dem Kunden zugewiesene IP- Adresse zu ändern, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.
3. Derzeit nutzen wir ausschließlich Kapazitäten von Rechenzentren in der Bundesrepublik Deutschland. Wir behalten uns vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderem Anbieter anzumieten, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Server-Standorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall teilen wir dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.
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.
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 im Einflussbereich von DATAreform GmbH liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten der planmäßigen Wartungen)
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.
7. Wir behalten uns vor, den Zugang zu den Leistungen zu beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern. Diese Zeiten sind ebenfalls aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen.
8. Für die auf dem Server gehostete Software räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für alle Programme oder Scripten 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.
9. Wir sind alleiniger Vertragspartner des Kunden und damit allein für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen dort Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, dort registrieren.

II. Mitwirkungspflichten des Kunden

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.
2. Der Kunde darf von beliebigen Rechnern auf unsere Server zugreifen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
3. Die vertragsgemäße Inanspruchnahme unserer Leistungen ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln 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.
4. 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, können wir den Service vorübergehend sperren. 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. Bei einer vorsätzlichen Handlung des Kunden, können wir das Vertragsverhältnis fristlos kündigen.
5. 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.
6. Werden vom Kunden über unsere Server Spam-Mails versendet, können wir den Service sperren.
7. Der Kunde ist verpflichtet, die von uns zum Zwecke des Zugangs zu unseren Dienste erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und uns unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
8. Wir leisten für die gehostete Software Support im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung. Es gelten insoweit unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware und Pflege von Software, allerdings nur, soweit sie die Pflege von Software betreffen.

III. Laufzeit

1. Hostingverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit oder eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablaufzeitpunkt kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
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 BVB obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.
3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

IV. Preise und Zahlung

1. Ist als Vergütung ein Leistungsbezug vereinbart, so sind für die Berechnung die von uns ermittelten Zahlen maßgeblich.
2. Hat der Kunde andere Zahlen ermittelt, ist er zur Zurückbehaltung nicht berechtigt. Unsere Rechnung ist trotzdem zu bezahlen. Insoweit ist auch die Aufrechnung mit anderen als von uns schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen nicht gestattet.
3. Weist der Kunde in einem binnen sechs Monaten nach Zahlung begonnenen gerichtlichen Verfahren nach, dass die von uns herangezogenen Zahlen falsch und andere Zahlen zutreffend sind, ist er zur Rückforderung des danach überzahlten Betrages berechtigt.
4. Wir sind berechtigt, die monatlichen Entgelte ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um maximal 10 % mit Wirkung für die Zukunft zu erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier Monate nach Abschluss des Vertrages. Die Erhöhung von Preisen für Vertragsbestandteile ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens vier Monate vereinbart waren. Die Entgelterhöhung ist nur zulässig, soweit sie zur Deckung erhöhter Kosten für uns erforderlich ist. Dem Kunden obliegt, der Nachweis, dass die von uns vorgenommene Preiserhöhung nicht erforderlich war.
5. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine höherwertige Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl der höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.
6. Ist der Kunde mit mehr als einer fälligen 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.
7. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.
8. 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.

V. Haftung

1. Wir haften innerhalb der Vertragsbeziehung nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, es sei denn der Schaden beruht auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Haftungsbeschränkungen gelten ferner nicht in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Der Kunde trägt für seine eigenen Systeme die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen incl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates, auch wenn diese auf unsere Server zugreifen.

VI. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten

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 solchen des Jugendschutzes.
2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an uns verpflichtet.
3. Wir behalten uns das Recht vor, illegale Inhalte auf den vom Kunden gemieteten Diensten 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.
4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
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.
6. .
7. 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.
8. 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.

VII. Datensicherheit

1. Die auf unseren Systemen gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind 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.
2. Auf Anforderung des Kunden werden wir 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..
3. Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – werden wir die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch ein Jahr lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht.
4. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge.

Fa. DATAreform GmbH · Stand: Juli 2014