

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
der Gesellschaft
VSHosting GmbH
mit Sitz in Deutschland, Breslauer Platz 2 – 4, 50668 Köln
eingetragen im Handelsregister beim Registergericht Köln, HRB 113514.

1. EINGANGSBESTIMMUNGEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend „**AGB**“ genannt) **VSHosting GmbH** mit Sitz in Deutschland, Breslauer Platz 2 – 4, 50668 Köln eingetragen im Handelsregister beim Registergericht Köln, HRB 113514 (nachfolgend nur noch „**Auftragnehmer**“ genannt) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen dem Auftragnehmer und anderen Unternehmern i. S. d. § 14 BGB (nachfolgend nur noch „**Auftraggeber**“ genannt), die sich insbesondere aus:

- 1.1.1. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server, einschließlich Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server – Windows Cluster (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server**“ und „**Dienstleistung Managed Server**“ genannt)
- 1.1.2. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung dedizierter Server (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung dedizierter Server**“ und „**Dienstleistung dedizierter Server**“ genannt);
- 1.1.3. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing**“ genannt);
- 1.1.4. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server**“ und „**Dienstleistung AWS-Verwaltung**“ genannt);
- 1.1.5. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud**“ und „**Dienstleistung Private Cloud**“ genannt);
- 1.1.6. Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware (im Folgenden nur noch „**Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware**“ und „**Dienstleistung Cloud VMware**“ genannt);
(jeweils im Folgenden auch „**Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen**“ genannt) ergeben.
- 1.2. Wird zwischen den Vertragsparteien ein Rahmenvertrag (im Folgenden nur noch



„Rahmenvertrag“ genannt) geschlossen, so gelten die Bedingungen auch für die Rechte und Pflichten des Auftragnehmers und des Auftraggebers aus den auf der Grundlage des Rahmenvertrags geschlossenen einzelnen Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen.

- 1.3. Abweichende Vereinbarungen im jeweiligen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen oder in der Rahmenvereinbarung haben vor den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.
- 1.4. Die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil des jeweiligen Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen.
- 1.5. Um jeden Zweifel auszuschließen, kommen die Vertragsparteien überein, dass Änderungen dieses Vertrags nicht der Schriftform bedürfen. Änderungen dieses Vertrages bedürfen jedoch zumindest der Textform.

2. KUNDENKONTO (KUNDENBEREICH)

- 2.1. Nach Abschluss eines Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen oder eines Rahmenvertrags kann der Kunde auf seine Benutzeroberfläche im Kundensystem des Auftragnehmers zugreifen. Über die Benutzeroberfläche des Kundensystems kann der Auftraggeber unter anderem einzelne Benutzerkonten verwalten, einschließlich der Zuweisung definierter Rollen an einzelne Benutzer auf der Seite des Auftraggebers (Administrator, technischer Administrator, wirtschaftlicher Administrator) und einschließlich der Entfernung einzelner Benutzer, zur Änderung des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen oder zum Abschluss eines Vertrags über die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen (Art. 8.1), Benutzereinstellungen für die Dienstleistungen vorzunehmen (20.5) und auf andere Informationen, einschließlich der Preisliste des Auftragnehmers, zuzugreifen (nachstehend nurmehr „**Kundenbereich**“ genannt).
- 2.2. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass einzelnen Nutzern, die in der Kundenzone in der Rolle des technischen Administrators oder des Administrators eingerichtet sind, bei bestimmten Dienstleistungen vom Auftragnehmer Zugang zu Tools für die Verwaltung der Benutzereinstellungen dieses Dienstes (im Folgenden nur noch „**Verwaltungstools**“ genannt) gewährt werden kann.
- 2.3. Alle Kontakt-E-Mail-Adressen des Auftraggebers, die in der Kundenzone in der Rolle des Administrators und des wirtschaftlichen Administrators eingerichtet wurden, sind für die Kommunikation gemäß dem jeweiligen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen bestimmt.
- 2.4. Der Zugang zur Kundenzone ist durch einen Benutzernamen und ein Passwort gesichert.



Der Auftraggeber ist verpflichtet, die für den Zugang zur Kundenzone erforderlichen Informationen vertraulich zu behandeln und sicherzustellen, dass alle Nutzer, denen der Auftraggeber Zugang zur Kundenzone gewährt hat, diese Verpflichtung einhalten, und erkennt an, dass der Auftragnehmer nicht für eine Verletzung dieser Verpflichtung durch den Auftraggeber haftet.

- 2.5. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Kundenzone möglicherweise nicht ständig verfügbar ist, insbesondere im Hinblick auf die notwendige Wartung der Hard- und Softwareausrüstung des Auftragnehmers oder Dritter.

3. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG MANAGED SERVER

- 3.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server erbringt der Auftragnehmer für den Auftraggeber Dienstleistungen, die in der Vermietung und Verwaltung von Hardware (Server), der Verwaltung von Software und dem Zugang des Servers zum öffentlichen Internetnetz bestehen, gemäß der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server getroffenen Spezifikation, während der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Pauschalgebühr für die Erbringung der Dienstleistung Managed Server in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server vereinbarten Höhe zahlt.
- 3.2. Für den Fall, dass dem Auftraggeber ein virtueller Server auf der Grundlage eines Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server vermietet wird, erkennt der Auftraggeber an, dass es sich hierbei nicht um eine Vermietung von Hardware zur exklusiven Nutzung durch den Auftraggeber handelt.
- 3.3. Im Rahmen seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server stellt der Auftragnehmer den Zugang der im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server an den Auftraggeber vermieteten Hardware (Server) zum öffentlichen Internetnetz sicher, indem er die Hardware (Server) an sein Netz (Ethernet) anschließt und dem Auftraggeber eine Internetverbindung in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server festgelegten Bandbreite zur Verfügung stellt. Die Hardware (Server) des Auftragnehmers befindet sich im technischen Standort (Rechenzentrum) und ist über eine feste Datenleitung mit dem Backbone-Netz des Auftragnehmers verbunden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist das Volumen der übermittelten Daten nicht begrenzt. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, im Falle einer übermäßigen Nutzung der bereitgestellten Internetverbindung eine zusätzliche Gebühr zu erheben.
- 3.4. Im Rahmen der Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung



Managed Server übernimmt der Auftragnehmer die technische Verwaltung der gemieteten Hardware (Server), die Softwareverwaltung (Aktualisierung der Softwareversionen), und er trägt auch die Kosten für den Stromverbrauch. Im Kundenbereich wird aufgeführt, welche Software der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrags für den Auftraggeber verwaltet (im Folgenden nur noch „**verwaltete Software**“ genannt).

- 3.5. Für die Zwecke des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server bedeutet Softwareverwaltung (Serververwaltung):
 - 3.5.1. Sicherstellung der Verwaltung der verwalteten Software durch den Auftragnehmer, wobei andere Computerprogramme als die verwaltete Software nur mit vorheriger Zustimmung des Auftragnehmers und, sofern nicht anders vereinbart, gegen eine besondere Gebühr auf dem Server installiert werden dürfen;
 - 3.5.2. Optimierung der Softwareeinstellungen nach dem Ermessen und der Erfahrung des Auftragnehmers;
 - 3.5.3. Vornahme von Anpassungen und Einstellungen an der vom Auftragnehmer spezifizierten verwalteten Software auf Antrag des Auftraggebers gemäß Art. 20.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (der Auftragnehmer ist berechtigt, einen solchen Antrag abzulehnen, wenn die Sicherheit des Servers beeinträchtigt werden könnte);
 - 3.5.4. Hilfestellung des Auftragnehmers für den Auftraggeber beim Betrieb der Software des Auftraggebers, in Form der Bereitstellung von sogenannten Server-Logs für den Auftraggeber und in Form der Überwachung der Serverlast bei Änderungen und Einstellungen der Software des Auftraggebers (vom Auftraggeber durchgeführt). Systemprotokolle (Kernelprotokolle, Systemdienstprotokolle, Auditprotokolle usw.) werden dem Auftraggeber nicht zur Verfügung gestellt. Die Protokolle werden dem Auftraggeber auch nicht in Situationen zur Verfügung gestellt, in denen dies zu einer Verletzung der Sicherheit der Umgebung des Auftragnehmers oder des Internets führen könnte;
 - 3.5.5. Durchführung von Aktualisierungen der Softwarekomponenten des Servers, mit Ausnahme der Anwendungsschicht des Servers oder anderer Computerprogramme, die direkt vom Auftraggeber betrieben und verwaltet werden.
- 3.6. Sofern die Managed-Server-Dienstleistung in der Docker-Variante erbracht wird, gilt Folgendes:
 - 3.6.1. Der Diensteanbieter erfüllt seine Verpflichtungen hinsichtlich der cloud-Fähigkeit der Managed-Server-Dienstleistung durch die Bereitstellung der API



der Managed-Server-Dienstleistung gegenüber dem Kunden. Der Diensteanbieter ist nicht verantwortlich für die innerhalb des Docker-(Containers) vom Kunden betriebenen Dienste, welche vollständig in der Verantwortung und auf das Risiko des Kunden verwaltet werden. Diese Dienste werden vom Diensteanbieter nicht überwacht.

- 3.6.2. Der Diensteanbieter führt keine Backups der vom Kunden innerhalb des Docker-(Containers) abgelegten Daten durch. Jegliche Sicherungen solcher Daten erfolgen in der Verantwortung und auf das Risiko des Kunden.
- 3.7. Die Managed-Server-Dienstleistung kann in Form eines NAS-Servers mit S3 (Simple Storage Service) (nachfolgend „**NAS-Server mit S3**“ genannt) erbracht werden. In diesem Fall gilt:
 - 3.7.1. Der Diensteanbieter stellt dem Kunden eine Dienstleistung zur Verfügung, die aus der Vermietung und Verwaltung der für die Datensicherung des Kunden bestimmten Hardware (Server), der Verwaltung der Software auf diesem Server sowie der Bereitstellung des Zugangs zu diesem Server über das öffentliche Internet besteht. Für diese Dienstleistung leistet der Kunde ein pauschales Entgelt, dessen Höhe abhängig von der für den Kunden reservierten Speichergröße ist und wie im Managed-Server-Dienstleistungsvertrag vereinbart wurde.
 - 3.7.2. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass das S3-Protokoll im Rahmen der Dienstleistung möglicherweise nicht vollständig implementiert ist und bestimmte spezifische Funktionalitäten fehlen können, gemäß der unter <https://support.vshosting.cz/en/Managed-services/s3-api/> bereitgestellten Spezifikation.
 - 3.7.3. Die Administration (Verwaltung) der Datensicherung innerhalb des NAS-Servers mit S3 erfolgt vom Kunden eigenverantwortlich mittels eines Softwaretools.
- 3.8. Im Falle der Beendigung des Supports der vom Auftragnehmer auf der Grundlage des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server verwalteten Software (durch einen Dritten) oder aufgrund ihrer sonstigen Veralterung (im Folgenden nur noch „**ursprüngliche Version der Software**“ bezeichnet) kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Übergang zu einer neuen Version der Software (Upgrade) vorschlagen. Für den Fall, dass der Auftraggeber die Aktualisierung auf eine neue Softwareversion (Upgrade) ablehnt:
 - 3.8.1. trägt der Auftraggeber anschließend alle Sicherheitsrisiken, die mit dem Betrieb der ursprünglichen Version der Software verbunden sind;
 - 3.8.2. können auf der ursprünglichen Version der Software durch den Auftraggeber keine



- neuen Computerprogramme mehr installiert werden;
- 3.8.3. wird der Auftragnehmer keine Aktualisierungen der ursprünglichen Version der Software vornehmen.
- 3.9. Die Vertragsparteien kommen überein, dass der Auftragnehmer für die Erbringung der Dienstleistung Managed Server vorzugsweise freie Software und Open-Source-Computerprogramme verwendet. Der Auftraggeber erkennt nicht nur die mit der Verwendung solcher Computerprogramme verbundenen Vorteile, sondern auch die damit verbundenen erheblichen rechtlichen und faktischen Risiken an (Artikel 18.1.9).
- 3.10. Falls der Auftraggeber daran interessiert ist, einen privilegierten Zugang zu erhalten, um die vom Auftragnehmer verwaltete Software oder eine ihrer Komponenten zu kontrollieren, einschließlich Änderungen der Konfiguration, der Version oder des Betriebszustands einer solchen Software oder Komponente, kann der Auftragnehmer diesen Antrag ablehnen. Wird dem Auftraggeber gemäß dem vorstehenden Satz Zugang gewährt, so haftet der Auftragnehmer weder für den Status dieser Software oder Komponente noch überwacht er den Status dieser Software oder Komponente im Rahmen der Dienstleistung Managed Server (Art. 3.12).
- 3.11. Es gehört nicht zu den Verpflichtungen des Auftragnehmers aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server, die Einrichtung der Dienstleistung Managed Server für den Benutzer vorzunehmen. Die Benutzereinrichtung der Dienstleistung Managed Server wird vom Auftraggeber selbst vorgenommen (Art. 20.5).
- 3.12. Im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server übernimmt der Auftragnehmer auch die Überwachung des Servers für den Auftraggeber. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 3.10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Unter Server-Monitoring versteht man die Überwachung der Verfügbarkeit und des Status der auf dem Server betriebenen Dienste, der übermäßigen Auslastung des Servers, die Überprüfung der Sicherung und Nutzung der Systemressourcen und, falls dem Auftraggeber ein physischer dedizierter Server zur Verfügung gestellt wird, auch die Überwachung des Hardwarestatus. Als Teil der Dienstleistung Server-Monitoring überwacht der Auftragnehmer Standardmetriken, um den Status einzelner auf dem Server laufender Dienste und den Status der Systemressourcennutzung zu prüfen und so potenzielle unerwünschte Situationen zu erkennen. Die Vertragsparteien können vereinbaren, weitere Serverparameter zu überwachen, die für die vom Auftraggeber auf dem Server betriebenen Computerprogramme spezifisch sind, und so den Umfang der Dienstleistung Server-Monitoring zu erweitern, sofern nicht anders vereinbart, und zwar gegen eine besondere Gebühr. Im Falle eines Serverausfalls, der bei dem Server-Monitoring durch den Auftragnehmer festgestellt wird, ist der Auftragnehmer verpflichtet, nachfolgende



Maßnahmen zu ergreifen:

- 3.12.1.im Falle eines Ausfalls bei der Erbringung der Dienstleistung Managed Server (Art. 18.1), für den der Auftragnehmer verantwortlich ist, unverzüglich mit der Behebung der Situation gemäß den Vereinbarungen im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server zu beginnen,
- 3.12.2.in allen anderen Fällen, den Auftraggeber unverzüglich über diese Situation zu informieren.
- 3.13. Sofern im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server vereinbart, führt der Auftragnehmer Backups der Kundendaten mit einem maximalen Volumen durch, das das Zweifache der nutzbaren Kapazität des Managed Servers beträgt, sofern im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server nichts anderes vereinbart ist.
- 3.13.1.Kundendaten sind Daten von Websites oder Webanwendungen, Datenbanken und elektronischer Post, die sich im Rahmen der Dienstleistung Managed Server befinden. Temporäre Dateien und Verzeichnisse werden nicht mitgesichert.
- 3.13.2.Sofern im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server nichts anderes vereinbart ist, werden die Daten des Auftraggebers in der Regel einmal täglich gesichert, und wenn technisch möglich, werden die Sicherungen vom Auftragnehmer mindestens fünfzehn (15) Tage aufbewahrt; der Auftragnehmer kann jedoch einen anderen, angemesseneren Sicherungszeitraum wählen. Der Auftragnehmer sichert die Daten in der Regel nachts oder in den frühen Morgenstunden.
- 3.13.3.Der Auftragnehmer hat Anspruch auf eine Vergütung für die Überschreitung des maximalen Sicherungsvolumens in der in der Preisliste des Auftragnehmers angegebenen Höhe für jedes GB (Gigabyte), das das maximale Sicherungsvolumen pro Kalendertag überschreitet.
- 3.13.4.Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Datensicherung im Falle eines großen Datenvolumens möglicherweise nicht innerhalb von 24 Stunden nach ihrem Beginn abgeschlossen werden kann, mit der Folge, dass die nächste Datensicherung nicht gestartet wird und die Datensicherung für den betreffenden Tag vom Auftragnehmer nicht durchgeführt wird.
- 3.13.5.Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 18.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 3.14. Der Auftragnehmer erklärt sich in diesem Vertrag damit einverstanden, dass die



Gesamtverfügbarkeit der Dienstleistung in jedem Kalendermonat mindestens 99,92 % betragen muss. Für die Zwecke des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server wird die Gesamtverfügbarkeit der Dienstleistung Managed Server in einem Kalendermonat durch die Formel $((TS-DTP)/TS)*100$ bestimmt, wobei TS die Dauer des Dienstes in einem Monat, DTP die Dauer eines Ausfalls im Betrieb des Managed-Server-Dienstes (wie in Art. 18 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert) und * ein Multiplikationszeichen ist. Für die Zwecke des vorstehenden Satzes werden Zeiten geplanter Ausfallzeiten der Dienstleistung Managed Server im Sinne von Art. 19.4 der Bedingungen nicht in den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung Managed Server einbezogen.

- 3.15. Im Falle einer technischen Störung der im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Managed Server gemieteten Hardware (Server), bei der es sich nicht um einen virtuellen Server handelt, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Störung innerhalb von sechzig (60) Minuten ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber gemäß Art. 20.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder ab dem Zeitpunkt der Entdeckung der Störung durch den Auftragnehmer) zu beheben, sofern der Auftragnehmer über die für die Reparatur der Hardware (des Servers) erforderlichen Ersatzteile verfügt oder alternativ andere Hardware (Server) eingesetzt werden kann, um die Störung zu beheben.

4. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG DEDIZIERTER SERVER

- 4.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server erbringt der Auftragnehmer für den Auftraggeber Dienstleistungen, die in der Vermietung und Verwaltung von Hardware (Server), der Verwaltung von Software und dem Zugang des Servers zum öffentlichen Internetnetz bestehen, gemäß der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server getroffenen Spezifikation, während der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Pauschalgebühr für die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server vereinbarten Höhe zahlt.
- 4.2. Im Rahmen seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server stellt der Auftragnehmer den Zugang der im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server an den Auftraggeber vermieteten Hardware (Server) zum öffentlichen Internetnetz sicher, indem er die Hardware (Server) an sein Netz (Ethernet) anschließt und dem Auftraggeber eine Internetverbindung in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server festgelegten Bandbreite zur Verfügung stellt. Die Hardware (Server) des Auftragnehmers wird sich im technischen Standort (Rechenzentrum) befinden und wird



über eine feste Datenleitung mit dem Backbone-Netz des Auftragnehmers verbunden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist das Volumen der übermittelten Daten nicht begrenzt. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, im Falle einer übermäßigen Nutzung der bereitgestellten Internetverbindung eine zusätzliche Gebühr zu erheben.

- 4.3. Im Rahmen der Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server übernimmt der Auftragnehmer die technische Verwaltung der gemieteten Hardware (Server) und trägt auch die Kosten für den Stromverbrauch. Die Verpflichtungen des Auftragnehmers im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server umfassen jedoch nicht die Softwareverwaltung.
- 4.4. Die Dedicated-Server-Dienstleistung kann in Form einer GPU-Dienstleistung erbracht werden, auf deren Grundlage der Diensteanbieter dem Kunden eine Dienstleistung bereitstellt, die aus der Vermietung und Verwaltung von Hardware (Servern) besteht, die mit Rechen- (Grafik-)karten für die spezialisierte Nutzung durch den Kunden ausgestattet ist (**nachfolgend „GPU-Dienstleistung“**).
- 4.5. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Dienstleistungen gemäß dem Vertrag über die Erbringung der Dedicated-Server-Dienstleistung für den Betrieb der Online-Projekte des Kunden erbracht. Bei der GPU-Dienstleistung wird diese Dienstleistung für den im Vertrag über die Erbringung der Dedicated-Server-Dienstleistung angegebenen Zweck erbracht.
- 4.6. Im Falle einer technischen Störung der im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Dedizierter Server gemieteten Hardware (Server), bei der es sich nicht um einen virtuellen Server handelt, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Störung innerhalb von sechzig (60) Minuten ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber gemäß Art. 20.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder ab dem Zeitpunkt der Entdeckung der Störung durch den Auftragnehmer) zu beheben, sofern der Auftragnehmer über die für die Reparatur der Hardware (des Servers) erforderlichen Ersatzteile verfügt.

5. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG SERVERHOUSING

- 5.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing erbringt der Auftragnehmer für den Auftraggeber Dienstleistungen, die in der Vermietung und Verwaltung von Hardware (Server), der Verwaltung von Software und dem Zugang des Servers zum öffentlichen Internetnetz bestehen, gemäß der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing getroffenen Spezifikation, während der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Pauschalgebühr für die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing



vereinbarten Höhe zahlt.

- 5.2. Im Rahmen seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing stellt der Auftragnehmer den Anschluss der Hardware (Server) des Auftraggebers an das Internet zu den im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing festgelegten Bedingungen sicher. Die Hardware (Server) des Auftraggebers befindet sich im technischen Standort (im Rechenzentrum) und ist über eine feste Datenleitung mit dem Backbone-Netz verbunden. Das Rechenzentrum ist so konzipiert, dass die Server des Auftraggebers über zwei (2) unabhängige Stromzuführungen mit Strom versorgt werden können; zu diesem Zweck sollten die Server des Auftraggebers mit mehreren Netzteilen ausgestattet und vom Auftraggeber an beide Stromzuführungen angeschlossen werden. Wenn ein Stromzweig im Rechenzentrum nicht funktioniert, ist das kein Serviceausfall.
- 5.3. Serverhousing-Dienstleistungen können in Form von Serverhousing (Unterbringung eines einzelnen Servers oder einzelner Server) oder Rackhousing (Unterbringung eines ganzen Racks von Servern) erfolgen. Die mit dem Stromverbrauch verbundenen Kosten trägt der Auftragnehmer nur, wenn es sich um die Dienstleistung Serverhousing handelt. Wird dem Auftraggeber im Rahmen dies Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing die Dienstleistung Rackhousing zur Verfügung gestellt, wird der Stromverbrauch des Racks des Auftraggebers gemessen. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die Kosten für den Stromverbrauch zuzüglich zu der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing vereinbarte Pauschalvergütung des Auftragnehmers zu erstatten.
- 5.4. Falls der Auftraggeber die Konfiguration der Hardware (des Servers) ändert, ist er verpflichtet, den Auftragnehmer im Voraus per E-Mail und auch am Ort der Konfigurationsänderung (im Serverraum) zu benachrichtigen, damit der Auftragnehmer vor der Inbetriebnahme der geänderten Hardware (des Servers) eine indikative Messung des Stromverbrauchs des Servers (nach der Konfigurationsänderung) durchführen kann, um die Übereinstimmung dieser Änderung mit den im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing vereinbarten Bedingungen zu überprüfen. Im Falle einer Änderung der Eigenschaften des Servers des Auftraggebers (Änderung der Servergröße, des Wertes der Serverressourcen oder des maximalen Stromverbrauchs des Servers) ohne vorherige Benachrichtigung des Auftragnehmers hat der Auftragnehmer das Recht eine Vertragsstrafe in Höhe von 300,00 EUR für jeden zurechenbaren Verstoß zu verlangen. Die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs wird ausgeschlossen. Eine zu zahlende Vertragsstrafe ist auf etwaige Schadensersatzansprüche des Auftragnehmers anzurechnen, wobei die Vertragsstrafe als Mindestschaden anfällt. Ein Verstoß gegen die Benachrichtigungspflicht stellt einen wichtigen Grund dar, der den Auftragnehmer zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing berechtigt.



- 5.5. Zu Gunsten des Auftragnehmers besteht ein Vermieterpfandrecht i. S. d. § 562 BGB an der gesamten im Rechenzentrum befindlichen Hardware des Auftraggebers zur Sicherung aller Ansprüche des Auftragnehmers aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing. Der Auftraggeber hat jedes Entfernen von Hardware (Server) aus dem Rechenzentrum, in der sich die Hardware befindet, dem Auftragnehmer in Textform mit einem Vorlauf von mindestens 5 Werktagen anzuzeigen. Der Auftragnehmer kann der Entfernung der Hardware nach Maßgabe des § 562 a BGB widersprechen, wobei die Parteien sich einig sind, dass ein Entfernen eines Servers nicht dem regelmäßigen Geschäftsbetrieb des Auftraggebers entspricht. Im Fall des Rackhousing sind sich die Parteien einig, dass bei Entfernung einzelner Server eines Racks eine Sicherung nur in ausreichendem Maß besteht, wenn wenigstens 50 % der im Vertrag vereinbarten Rackgröße im Rechenzentrum verbleiben.
 - 5.6. Falls im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Serverhousing vereinbart wird, dass der Auftraggeber (durch seine Mitarbeiter oder die Mitarbeiter seiner Kunden) Zugang zu den Einrichtungen des Rechenzentrums hat, in denen sich die Hardware befindet, werden die Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf diesen Zugang durch die Betriebsordnung des Rechenzentrums geregelt.
 - 5.7. Holt der Kunde die im Rechenzentrum installierte Hardware nach Beendigung des Server-Housing-Dienstleistungsvertrags nicht ab, weist der Diensteanbieter den Kunden in Textform auf die Abholung dieser Hardware hin. Holt der Kunde die Hardware nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Versand dieser Mitteilung durch den Diensteanbieter ab, ist der Diensteanbieter berechtigt, die Hardware nach eigenem Ermessen zu verkaufen, an einen Dritten zu spenden oder zu vernichten – jeweils auf Kosten des Kunden.
- 6. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG AWS MANAGED SERVER**
- 6.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Dienstleistung Service Support für die technische Infrastruktur des Unternehmens Amazon Web Services EMEA SARL mit Sitz in 38 Avenue John F. Kennedy, Luxemburg 1855, Luxemburg (nachstehend nurmehr „AWS“ genannt) bereit, die in der Sicherstellung der Verwaltung des AWS Managed Servers und des technischen Supports für den AWS Managed Server durch den Auftragnehmer besteht, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Pauschalgebühr für die Bereitstellung der Dienstleistung AWS-Verwaltung in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server vereinbarten Höhe zahlt und dem Auftragnehmer gegebenenfalls die Kosten erstattet, die AWS dem Auftragnehmer für die Nutzung der technischen AWS-Infrastruktur durch den Auftraggeber in Rechnung stellt (Art. 6.4) (im Folgenden nur noch „**Kostenerstattung**“)



genannt). Die Dienstleistung AWS-Verwaltung umfasst keine Datenmigration oder Kopieraktivitäten.

- 6.2. Die Dienstleistung AWS-Verwaltung wird dem Auftraggeber zum Zweck des Betriebs seiner Internetprojekte zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber geht die vertraglichen Beziehungen mit AWS selbständig und eigenverantwortlich ein, und der Auftraggeber verpflichtet sich gegenüber dem Auftragnehmer zur vollständigen Einhaltung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber AWS (im Folgenden nur noch „**AWS-Bedingungen**“ genannt).
- 6.3. Die technische Infrastruktur von AWS ist von Natur aus zeitvariabel und wird vollständig von AWS bereitgestellt. Die technische AWS-Infrastruktur ist mit Computerprogrammen zu konfigurieren und auszustatten, die in einer von den Vertragsparteien im Voraus in Textform zu vereinbarenden technische Spezifikation festzulegen sind. Der Auftragnehmer kann auf Wunsch des Auftraggebers die Installation zusätzlicher Computerprogramme auf der technischen Infrastruktur von AWS veranlassen (Art. 20.3).
- 6.4. Für den Fall, dass der Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server vorsieht, dass die Kosten für die Nutzung der technischen AWS-Infrastruktur vom Auftragnehmer an AWS gezahlt werden, wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer diese Kosten stets erstatten. In einem solchen Falle:
 - 6.4.1. richtet sich die vom Auftragnehmer an AWS zu zahlende Vergütung für die Nutzung der technischen AWS-Infrastruktur nach der von AWS festgelegten Preisliste, die sich während der Laufzeit des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server ändern kann, wobei sich die Höhe der AWS-Vergütung auch nach der tatsächlichen Nutzung der technischen AWS-Infrastruktur richtet;
 - 6.4.2. wird der Auftragnehmer einen geschätzte anfängliche Erstattungsbetrag im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server angegeben und diesen als Vorschuss dem Auftraggeber in Rechnung stellen. Dieser Kostenvorschuss kann vom Auftragnehmer jederzeit während der Laufzeit des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server entsprechend dem voraussichtlichen Umfang der Nutzung der technischen Infrastruktur von AWS durch den Auftraggeber angepasst werden, insbesondere in Abhängigkeit von der tatsächlichen Höhe der für den vorangegangenen Zeitraum von AWS in Rechnung gestellten Vergütung an AWS;
 - 6.4.3. wird der Auftragnehmer über die an AWS tatsächlich gezahlten Kosten abrechnen und eine Verrechnung mit dem Kostenvorschuss gem. Art. 6.4.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen.



- 6.5. Die Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server durch den Auftraggeber (Verzug des Auftraggebers bei der Zahlung der Gebühr des Auftragnehmers oder der Kostenerstattung) gilt als wesentlicher Verstoß gegen den Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung AWS Managed Server.
 - 6.6. Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für den Inhalt der auf der technischen Infrastruktur von AWS gespeicherten Daten (Informationen) und für den Inhalt der über die Datenverbindungen zu dieser Infrastruktur übermittelten Daten, die den AWS-Bedingungen entsprechen müssen. Der Auftraggeber darf keine Informationen speichern und/oder die Übertragung von Informationen innerhalb der Dienstleistung AWS-Verwaltung zulassen, die gegen die AWS-Bedingungen verstößen. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 20.8 bis Art. 20.16 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
 - 6.7. Der Auftraggeber erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer keinen direkten Einfluss auf die Verfügbarkeit und sonstige Qualität der technischen Infrastruktur von AWS nehmen kann.
- 7. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG PRIVATE CLOUD**
- 7.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud erbringt der Auftragnehmer für den Auftraggeber Dienstleistungen, die in der Vermietung und Verwaltung von Hardware (Server), der Verwaltung von Software und dem Zugang des Servers zum öffentlichen Internetnetz bestehen, gemäß der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud getroffenen Spezifikation, während der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Pauschalgebühr für die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud vereinbarten Höhe zahlt.
 - 7.2. Sicherstellung der Verwaltung der Virtualisierungssoftware auf dem Server bedeutet:
 - 7.2.1. Vornahme von Anpassungen und Einstellungen an der Virtualisierungssoftware auf Antrag des Auftraggebers gemäß Art. 20.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (der Auftragnehmer ist berechtigt, einen solchen Antrag abzulehnen, wenn die Sicherheit des Servers beeinträchtigt werden könnte);
 - 7.2.2. Updates der Virtualisierungssoftware und ihrer Komponenten durch den Auftragnehmer.
 - 7.3. Für den Fall, dass die Virtualisierungssoftware VMware vSphere (im Folgenden nur noch „**VMware vSphere Software**“ genannt) des Unternehmens VMware, Inc, mit Sitz in 3401



Hillview Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA (im Folgenden nur noch „**VMware, Inc.**“ genannt) verwaltet wird, unterliegen die Rechte und Pflichten des Auftraggebers auch den Lizenzbedingungen des Unternehmens VMware, Inc., die der Auftraggeber vor Abschluss des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud gelesen und akzeptiert hat und zu deren Einhaltung er sich verpflichtet. Während der Laufzeit dieses Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud kann es zu Änderungen der Lizenzbedingungen des Unternehmens VMware, Inc. kommen, und der Auftraggeber stimmt zu, sich an diese geänderten Lizenzbedingungen zu halten. Der Auftragnehmer gibt dem Auftraggeber keine Garantien oder Zusicherungen bezüglich des Betriebs der Virtualisierungssoftware „**VMware vSphere**“, die über die Garantien oder Zusicherungen gemäß den Lizenzbedingungen von VMware, Inc. hinausgehen.

- 7.4. Für den Fall, dass ein anderes Virtualisierung-Computerprogramm vom Auftragnehmer als Teil der Dienstleistung Private Cloud verwaltet wird, unterliegen die Rechte und Pflichten des Auftraggebers auch den Lizenzbedingungen für dieses Computerprogramm. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber vor Abschluss des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud die relevanten Lizenzbedingungen zur Verfügung. Der Auftraggeber bestätigt diese Lizenzbedingungen erhalten zu haben, sie gelesen zu haben, bevor er den Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud abschließt. Soweit erforderlich, stimmt der Auftraggeber ihnen zu und verpflichtet sich, sie einzuhalten.
- 7.5. Der Auftragnehmer erklärt sich im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud damit einverstanden, dass die Gesamtverfügbarkeit der Dienstleistung in jedem Kalendermonat mindestens 99,92 % betragen muss. Für die Zwecke des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud wird die Gesamtverfügbarkeit der Dienstleistung Private Cloud in einem Kalendermonat durch die Formel $((TS-DTP)/TS)*100$ bestimmt, wobei TS die Dauer des Dienstes in einem Monat, DTP die Dauer eines Ausfalls im Betrieb des Managed-Server-Dienstes (wie in Art. 18 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert) und * ein Multiplikationszeichen ist. Für die Zwecke des vorstehenden Satzes werden Zeiten geplanter Ausfallzeiten der Dienstleistung Private Cloud im Sinne von Art. 19.4 der Bedingungen nicht in den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung einbezogen. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 7.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 7.6. Im Falle einer technischen Störung der im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Private Cloud gemieteten Hardware (Server), bei der es sich nicht um einen virtuellen Server handelt, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Störung innerhalb von sechzig (60) Minuten ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber gemäß Art. 20.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder ab dem Zeitpunkt der Entdeckung der Störung durch den Auftragnehmer) zu beheben, sofern der Auftragnehmer über die für die Reparatur der Hardware (des Servers) erforderlichen



Ersatzteile verfügt.

8. BESONDERE BESTIMMUNGEN DES VERTRAGS ÜBER DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG CLOUD VMWARE

- 8.1. Für die Dauer des Vertrages über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Leistung zur Verfügung, die in der Bereitstellung von Systemressourcen im Rahmen der Virtualisierungssoftware VMware vSphere zum Zwecke der Erstellung und des Betriebs von virtuellen Servern durch den Auftraggeber und der Anbindung dieser virtuellen Server an das Internet nach Maßgabe der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware getroffenen Festlegungen besteht, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer für die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware eine Pauschale in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware vereinbarten Höhe zu zahlen hat.
- 8.2. Im Rahmen der Dienstleistung Cloud VMware erhält der Auftraggeber Zugang zur Virtualisierungssoftware „**VMware vSphere**“ des Unternehmens VMware. In diesem Zusammenhang unterliegen die Rechte und Pflichten des Auftraggebers auch den Lizenzbedingungen des Unternehmens VMware, Inc. die der Kunde vor Abschluss dieses Vertrags gelesen und akzeptiert hat und zu deren Einhaltung er sich verpflichtet. Während der Laufzeit dieses Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware kann es zu Änderungen der Lizenzbedingungen des Unternehmens VMware, Inc. kommen, und der Auftraggeber stimmt zu, sich an diese geänderten Lizenzbedingungen zu halten.
- 8.3. Wird dem Kunden die Dienstleistung Cloud VMware in Form eines so genannten Ressourcenpools zur Verfügung gestellt, erstellt der Auftraggeber selbstständig virtuelle Server und weist Ressourcen aus dem zugeteilten Ressourcenpool zu. Andernfalls werden die virtuellen Server für den Auftraggeber vom Auftragnehmer gemäß dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung Cloud VMware erstellt.

9. ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN

- 9.1. Innerhalb der Kundenzone können die Vertragsparteien Verträge über die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen (Art. 10 bis Art. 17) durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber abschließen.

10. DIE ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNG CLOUDMAIL

- 10.1. Für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung CloudMail stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber Dienstleistungen zur Verfügung, die darin bestehen, den Betrieb der elektronischen Post des Auftraggebers auf der Infrastruktur des



Auftragsnehmers sicherzustellen, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer für die Bereitstellung der Dienstleistung CloudMail die vereinbarte Pauschalgebühr zahlt.

- 10.2. Im Rahmen der Dienstleistung CloudMail stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen grundlegenden Spam- und Virenschutz für eingehende E-Mails, den Zugang zu den E-Mail-Postfächern über das Webinterface (Webmail) und den Zugang zur Webadministration für die Verwaltung der E-Mail-Postfächer zur Verfügung.
- 10.3. Die Anzahl der Domains, für die der Auftraggeber die Dienstleistung CloudMail nutzt, ist nicht begrenzt. Dies gilt unbeschadet des vereinbarten Umfangs der Dienstleistung CloudMail (der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung CloudMail festgelegten Grenzen). Für diese Zwecke bezeichnen die Begriffe Mailbox, Postfach oder E-Mail-Postfach einen einzelnen, separat zugänglichen E-Mail-Namen.
- 10.4. Der Auftraggeber darf die Dienstleistung CloudMail nicht verwenden, um Massen- oder automatisierte E-Mail-Nachrichten zu versenden. Verstößt der Auftraggeber gegen die Bestimmungen des vorstehenden Satzes oder gegen die Bestimmungen von Art. 20.9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (auch über nur eines der Postfächer), ist der Auftragnehmer berechtigt, die Bereitstellung der Dienstleistung CloudMail für den Kunden sofort einzustellen.
- 10.5. Eine Störung bei der Bereitstellung der Dienstleistung CloudMail im Sinne von Artikel 18 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt nicht als Störung bei der Bereitstellung der Dienstleistung CloudMail, wenn:
 - 10.5.1.es zur Aussetzung der Bereitstellung der Dienstleistung gemäß Art. 10.4 der Bedingungen gekommen ist;
 - 10.5.2.dies gilt unbeschadet des vereinbarten Umfangs der Dienstleistung CloudMail (der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung CloudMail festgelegten Grenzen).
 - 10.5.3.es zu einer Nichtzustellung einer E-Mail-Nachricht, die aufgrund der Art ihres Inhalts von einem automatischen Anti-Spam-Mechanismus als Spam verdächtigt wurde, gekommen ist;
 - 10.5.4.es zu einer Nichtzustellung einer E-Mail-Nachricht, die aufgrund der Verletzung von RFC-Standards durch den Absender zurückgewiesen wurde, wenn der begründete Verdacht bestand, dass es sich um Junk-Mail (Spam) handelt, gekommen ist.
- 10.6. Die folgenden Protokolle können in der Dienstleistung CloudMail verwendet werden: TCP/110 (POP3), TCP/143 (IMAP), TCP/25 (SMTP), TCP/995 (POP3S), TCP/993 (IMAPS), TCP/465 (SMTPS).



11. ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNG CONTENT DELIVERY NETWORK (CDN)

- 11.1. Der Auftragnehmer erbringt für die Dauer des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung CDN die Dienstleistung Content Delivery Network, die in der Verteilung der Daten (Inhalte) des Auftraggebers ins Internet von einzelnen Standorten (POPs) aus in Form von Anycast besteht, der für die Zwischenspeicherung und Auslieferung der Daten (Inhalte) des Auftraggebers ins Internet bestimmt ist, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer für die Erbringung dieser Dienstleistung die vereinbarte Pauschalgebühr zahlt. The Service Provider also provides the CDN service in the CDN Cloud Version (Art. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**).
- 11.2. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Verteilung der Inhalte des Auftraggebers im Internet von einzelnen Standorten (POPs) innerhalb der Dienstleistung CDN von Dritten bereitgestellt werden kann.
- 11.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Quellen seiner Daten (Inhalte), die im Rahmen der Dienstleistung CDN verteilt werden sollen, bei der Einrichtung der Dienstleistung CDN anzugeben. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Erreichbarkeit jeder Datenquelle für einzelne Standorte (POPs) so sicherzustellen, dass für die vom Auftraggeber angegebenen IP-Adressen der Datenquelle (Content) keine Filterung und Begrenzung auf TCP/80, TCP/443 und UDP/443 Ports vorgenommen wird.
- 11.4. Hinsichtlich der Verbreitung von Daten (Inhalten), die gegen allgemein verbindliche Rechtsvorschriften oder gegen die guten Sitten, indem Gebiet verstößen, indem diese Daten (Inhalte) verbreitet werden sollen, gelten die Bestimmungen von Art. 20.8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- 11.5. Für die Zwecke der Bestimmungen von Art. 18.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt eine Einschränkung oder Unterbrechung der Dienstleistung CDN nicht als Ausfall der Dienstleistung CDN:
 - 11.5.1. im Falle der Nichtverfügbarkeit eines der Standorte (eines der POPs), wenn der Verkehr zu einem anderen, nächstgelegenen verfügbaren Standort (POP) umgeleitet wird;
 - 11.5.2. infolge des Erreichens der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung CDN oder in der Spezifikation der Dienstleistung CDN festgelegten CDN-Dienstleistungsgrenze;
 - 11.5.3. die Nichtverfügbarkeit eines Standorts (eines der POPs) aufgrund eines Ausfalls, einer Filterung oder eines anderen Grundes auf dem Netzpfad zwischen dem Endnutzer und diesem Standort (diesem POP);



- 11.5.4. Nichtverfügbarkeit eines der Standorte (eines der POPs) aufgrund eines Ausfalls, einer Filterung oder eines anderen Grundes auf dem Netzpfad zwischen einem der POP-Standorte und der Datenquelle (Inhalt);
- 11.5.5. die Unfähigkeit der Daten-(Inhalts-)Quelle, Daten (Inhalte) für den CDN-Dienst freizugeben.
- 11.6. Der Kunde kann die CDN-Cloud-Dienstleistung gemäß einem der auf der Website unter <https://vshosting.de/services/cdn> aufgeführten Tarife nutzen. Die technischen Parameter der einzelnen Tarife können vom Kunden nicht geändert (konfiguriert) werden und stellen daher keine konfigurierbaren, skalierbaren oder individuell anpassbaren Rechenressourcen dar. Die CDN-Cloud-Dienstleistung wird stets im Voraus mittels sogenanntem Guthaben (Art. 21.8) bezahlt.

12. DIE ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNG VIRTUAL DEDICATED SERVER (VDS)

- 12.1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages über die Erbringung der Dienstleistung VDS Systemressourcen für den Betrieb des virtuellen Servers und die Anbindung des virtuellen Servers an das Internet gemäß der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung VDS getroffenen Spezifikation dieser Anbindung zur Verfügung, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer für die Erbringung dieser Leistungen pauschale Vergütungen in der im Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung VDS vereinbarten Höhe zu zahlen hat.
- 12.2. Im Rahmen der Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung VDS übernimmt der Auftragnehmer die technische Verwaltung der gemieteten Hardware (Server), die Softwareverwaltung (Aktualisierung der Softwareversionen), und er trägt auch die Kosten für den Stromverbrauch. Die Verpflichtungen des Auftragnehmers aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung VDS umfassen jedoch nicht die Verwaltung von Computerprogrammen, die innerhalb des virtuellen Servers des Auftraggebers betrieben werden.
- 12.3. Die VDS-Dienstleistung kann in Form einer GPU-Dienstleistung erbracht werden, auf deren Grundlage der Diensteanbieter dem Kunden Systemressourcen für den Betrieb eines virtuellen Servers bereitstellt, der mit Rechen- (Grafik-)karten für die spezialisierte Nutzung durch den Kunden ausgestattet ist. Die VDS-GPU-Dienstleistung kann in Form der GPU-Cloud-Dienstleistung gemäß Art. 12.6 erbracht werden.
- 12.4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer die volle Kooperation für den reibungslosen Betrieb des virtuellen Servers zu gewähren. Der Auftraggeber ist zunächst verpflichtet, für die Installation und den Betrieb von Softwareeinrichtungen zu sorgen, die die Virtualisierung nach den Vorgaben des Auftragnehmers voll unterstützen, d.h. z.B. für



die Installation und den Betrieb der erforderlichen Treiber oder Agenten. Die Nichtbereitstellung dieser Informationen durch den Auftraggeber schließt jede Garantie für die Verfügbarkeit der Dienstleistung VDS durch den Auftragnehmer aus und stellt keinen Ausfall der Dienstleistung VDS dar.

- 12.5. Im Falle eines technischen Defekts der Hardware (des Servers), über die die Dienstleistung VDS bereitgestellt wird, verpflichtet sich der Auftragnehmer, einen solchen Hardware-(Server-)Defekt innerhalb von sechzig (60) Minuten ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber gemäß Art.20.3 der Geschäftsbedingungen (oder ab dem Zeitpunkt der Entdeckung des Defekts durch den Anbieter) zu beheben.
- 12.6. Im Rahmen der GPU-Cloud-Dienstleistung kann der Kunde Grafikkarten in der von ihm gewählten Anzahl für seine Zwecke nutzen. Die einem Grafikprozessor zugewiesenen Rechenressourcen können jedoch vom Kunden nicht geändert (konfiguriert) werden und stellen daher keine konfigurierbaren, skalierbaren oder individuell anpassbaren Rechenressourcen dar. Die GPU-Cloud-Dienstleistung wird stets im Voraus mittels sogenanntem Guthaben (Art. 21.8) bezahlt.

13. PROXMOX BACKUP ADDITIONAL SERVICE

- 13.1. Für die Laufzeit des Proxmox-Backup-Dienstleistungsvertrags stellt der Diensteanbieter dem Kunden Systemressourcen für die Sicherung von Daten aus virtuellen Servern oder Containern an einem geografisch getrennten Standort (Off-Site) über das Open-Source-Softwaretool Proxmox zur Verfügung. Der Kunde zahlt dem Diensteanbieter für die Bereitstellung dieser Dienstleistung ein Entgelt, dessen Höhe von der für den Kunden reservierten Speichergröße abhängt und gemäß der Preisübersicht des Diensteanbieters festgelegt ist. Die jeweils aktuelle Preisübersicht steht dem Kunden jederzeit in der Client Zone (Wissensdatenbank) zur Verfügung.
- 13.2. Die maximale dem Kunden für Datensicherungen zur Verfügung stehende Speicherkapazität ist im Proxmox-Backup-Dienstleistungsvertrag festgelegt. Die Kundendaten innerhalb der Proxmox-Backup-Dienstleistung werden inkrementell gespeichert, komprimiert und dedupliziert.
- 13.3. Sämtliche Konfigurationen der Datensicherung innerhalb der Proxmox-Backup-Dienstleistung – einschließlich Sicherungsintervallen und Wiederherstellungsoptionen – erfolgen durch den Kunden eigenständig und in eigener Verantwortung über die Benutzeroberfläche des Proxmox-Softwaretools. Der Kunde kann zudem eine Verschlüsselung seiner Daten mittels des AES-256-Standards einrichten. Der Kunde



erkennt an, dass der Diensteanbieter im Falle eines Verlusts des Verschlüsselungsschlüssels nicht in der Lage ist, die Daten des Kunden wiederherzustellen oder anderweitigen Zugriff darauf zu ermöglichen.

14. FIREWALL CISCO ASA/FIREPOWER ADDITIONAL SERVICE

- 14.1. Für die Laufzeit des Cisco-ASA/Firepower-Firewall-Dienstleistungsvertrags stellt der Diensteanbieter dem Kunden die Vermietung und Verwaltung von Systemressourcen zur Filterung des Internetverkehrs über Geräte der Cisco-ASA- oder Cisco-Firepower-Serie oder über deren virtuelle Instanz Cisco vASA zur Verfügung. Der Kunde zahlt dem Diensteanbieter für diese Dienstleistung ein pauschales Entgelt in der im Vertragsdokument vereinbarten Höhe.
- 14.2. Die Bestimmungen der Art. 3.2 bis 3.5 sowie 3.10 und 3.11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Cisco-ASA/Firepower-Firewall-Dienstleistung entsprechend.

15. SHARED S3 STORAGE ADDITIONAL SERVICE

- 15.1. Für die Laufzeit des Shared-S3-Storage-Dienstleistungsvertrags stellt der Diensteanbieter dem Kunden Systemressourcen zur Sicherung der Kundendaten über das S3-Protokoll zur Verfügung. Der Kunde zahlt dem Diensteanbieter hierfür ein pauschales Entgelt, dessen Höhe von der für den Kunden reservierten Speichergröße abhängt und das im Shared-S3-Storage-Dienstleistungsvertrag vereinbart ist.
- 15.2. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass das S3-Protokoll im Rahmen der Shared-S3-Storage-Dienstleistung möglicherweise nicht vollständig implementiert ist und bestimmte spezifische Funktionalitäten fehlen können, entsprechend der unter <https://support.vshosting.cz/en/Managed-services/s3-api/> veröffentlichten Spezifikation.
- 15.3. Die Administration der Datensicherung im Rahmen der Shared-S3-Storage-Dienstleistung erfolgt eigenverantwortlich und auf Risiko des Kunden.

16. CLOUD STORAGE ADDITIONAL SERVICE

- 16.1. Für die Laufzeit des Cloud-Storage-Dienstleistungsvertrags stellt der Diensteanbieter dem Kunden Systemressourcen zur Sicherung der Kundendaten über das NFS-Protokoll zur Verfügung. Der Kunde zahlt dem Diensteanbieter hierfür ein pauschales Entgelt, dessen Höhe von der für den Kunden reservierten Speichergröße abhängt und das im Cloud-Storage-Dienstleistungsvertrag vereinbart ist.



- 16.2. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass die Cloud-Storage-Dienstleistung nicht über öffentliche IP-Adressen betrieben wird. Die Nutzung der Cloud-Storage-Dienstleistung ist daher ausschließlich innerhalb des internen VLAN des Diensteanbieters (mit privaten IP-Adressen) vorgesehen.
- 16.3. Die Cloud-Storage-Dienstleistung ist funktional auf maximal 10 000 IOPS (Input/Output Operations per Second) je 1 TB des im Cloud-Storage-Dienstleistungsvertrag reservierten Speicherplatzes begrenzt.

17. CLOUD DNS ADDITIONAL SERVICE

- 17.1. Für die Laufzeit der Cloud-DNS-Dienstleistung stellt der Diensteanbieter dem Kunden Systemressourcen für den Betrieb eines autoritativen Nameservers zur Verfügung. Der Kunde zahlt dem Diensteanbieter hierfür ein pauschales Entgelt in der vereinbarten Höhe.
- 17.2. Die zusätzliche Cloud-DNS-Dienstleistung kann nicht separat bestellt werden, sondern nur in Verbindung mit einer weiteren Dienstleistung des Diensteanbieters.
- 17.3. Die Anzahl der im Rahmen der Cloud-DNS-Dienstleistung verwalteten Domains ist auf 250 begrenzt. Die Anzahl der DNS-Einträge innerhalb einer Domain ist auf 100 begrenzt.

18. STÖRUNG BEI DER ERBRINGUNG EINER DIENSTLEISTUNG

- 18.1. Als Störung bei der Erbringung der Dienstleistung im Rahmen des Vertrags über die Erbringung einer Dienstleistung gilt nur eine Störung, die zu einer Unterbrechung der Verfügbarkeit der erbrachten Dienstleistung oder zu einer Änderung der Parameter der Dienstleistung führt, die eine nachweisbare Beeinträchtigung der Dienstleistung zur Folge hat. Eine Einschränkung oder Unterbrechung der Dienstleistung gilt nicht als Störung, wenn sie:
 - 18.1.1. auch durch Handlungen des Auftraggebers oder durch Software-Einstellungen des Auftraggebers oder einer anderen Person, der der Auftraggeber unwissentlich Zugang zur Dienstleistung gewährt hat, entstanden sind;
 - 18.1.2. auch durch eine unsachgemäße oder unbefugte Handhabung durch den Auftraggeber oder eine andere Person, der der Auftraggeber unwissentlich Zugang zu der Dienstleistung gewährt hat, entstanden ist;
 - 18.1.3. infolge eines vorsätzlichen Angriffs, der darauf abzielt, den Betrieb der Dienstleistung einzuschränken oder zu verhindern, insbesondere infolge eines Denial-of-Service-Angriffs (DoS), einschließlich eines verteilten Denial-of-Service-Angriffs (DDoS), oder infolge der Ausnutzung einer Sicherheitslücke;



- 18.1.4. durch eine Fehlfunktion der Hardware entstanden sind, die vom Auftragnehmer innerhalb der vom Auftragnehmer gesetzten Frist für die Reparatur der Hardware (Server) behoben wird;
 - 18.1.5. infolge einer geplanten Aktion oder Installation oder einer auf Wunsch des Auftraggebers durchgeführten Änderung der Einstellungen im Sinne von Art. 19.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstanden sind;
 - 18.1.6. infolge einer geplanten Unterbrechung der Dienstleistung aufgrund eines Ausfalls der Dienstleistung im Sinne von Art. 19.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingetreten ist;
 - 18.1.7. aufgrund einer Datensicherungssituation entstanden ist;
 - 18.1.8. wegen eines nicht funktionsfähigen Zustands oder durch eine eingeschränkte Funktionalität von Computerprogrammen, deren Verwaltung durch den Auftraggeber erfolgt (Anwendungssoftware, Website-Dateien, Datenbanken usw.), durch einen nicht funktionsfähigen Zustand oder eingeschränkte Funktionalität von Komponenten, für die der Auftraggeber das Recht erhalten hat, die Konfiguration zu ändern, und einen nicht funktionsfähigen Zustand oder eingeschränkte Funktionalität von Komponenten in containerisierten Anwendungen (Docker, Containerd, Podman, Vagrant usw.), für die der Auftraggeber privilegierte Rechte besitzt, entstanden sind;
 - 18.1.9. sich aus einem Fehler, einer Eigenschaft, einer Einstellung oder einer fehlerhaften Interoperabilität der auf dem Server verwendeten Software (mit einem anderen Computerprogramm) ergeben, es sei denn, der Auftragnehmer übt Eigentumsrechte an dieser Software aus;
 - 18.1.10. wenn das vom Auftraggeber im Rahmen des Dienstes betriebene Computerprogramm (Anwendung) des Auftraggebers einen technischen Defekt (z. B. einen Codefehler) aufweist, der eine Überlastung des Servers oder eine andere Anomalie im Betrieb des Servers des Auftragnehmers verursacht, oder wenn das vom Auftraggeber im Rahmen der Dienstleistung betriebene Computerprogramm (Anwendung) des Auftraggebers, die vom Auftragnehmer im Rahmen des Dienstes verwaltete Software oder Hardware überlastet;
 - 18.1.11. infolge der Aussetzung der Dienstleistungserbringung durch den Dienstleistungserbringer im Rahmen des Vertrags über die Erbringung der Dienstleistung.
- 18.2. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass es



während der Datensicherung durch den Auftragnehmer zu einer übermäßigen Belastung des Servers oder zur Sperrung von Tabellen in einigen Datenbanktypen kommen kann, was zu einer kurzzeitigen Nichtverfügbarkeit einiger Softwarefunktionen (Webseiten) führen kann, insbesondere solcher, die ein größeres Datenvolumen in den Datenbanktabellen aufweisen. Diese Nichtverfügbarkeit wird nicht als Dienstleistungsausfall betrachtet. Als Ausfall einer Dienstleistungserbringung gilt auch nicht:

- 18.2.1. das Fehlen einer Datensicherung auf dem Backup-Server;
- 18.2.2. die Nichtverfügbarkeit der gesicherten Daten für bis zu fünf (5) Stunden pro Monat;
- 18.2.3. der Verlust der Daten des Auftraggebers aufgrund eines Absturzes des Backup-Servers.
- 18.3. Als Beginn einer Störung bei der Erbringung der Dienstleistung gilt der Zeitpunkt der Meldung durch den Auftraggeber an den Auftragnehmer gemäß Artikel 20.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Zeitpunkt der Entdeckung der Störung durch den Auftragnehmer. Als Ende des Dienstleistungsausfalls gilt der Zeitpunkt, zu dem die Dienstleistung/der Dienst zumindest teilweise wiederhergestellt ist. Die Zeit von dem Zeitpunkt, zu dem der Auftragnehmer den Auftraggeber zur aktiven Mitwirkung an der Reparatur auffordert, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Auftraggeber diese Mitwirkung leistet, wird nicht in die Gesamtzeit der Störung eingerechnet.
- 18.4. Im Falle der Beseitigung einer technischen Störung der Hardware (des Servers) oder im Falle der Beseitigung einer Störung bei der Erbringung der Dienstleistung durch den Auftragnehmer verpflichtet sich der Auftraggeber, dem Auftragnehmer jede Mitwirkung zu gewähren, damit die Störung der Hardware (des Servers) oder die Störung bei der Erbringung der Dienstleistung so schnell wie möglich beseitigt werden kann.
- 18.5. Im Falle einer Störung bei der Erbringung der Dienstleistung verpflichtet sich der Auftragnehmer, die notwendigen Anstrengungen zu unternehmen, um die Störung zu beheben. Für den Fall, dass es aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, zu einer Störung bei der Erbringung der Dienstleistung kommt, verpflichtet sich der Auftraggeber, dem Auftragnehmer die Kosten für die Beseitigung der Störung zu erstatten. In anderen Fällen trägt der Auftragnehmer die Kosten für die Behebung der Störung.

19. ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

- 19.1. Zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag und zur Entgegennahme von Informationen über den Betrieb der Dienstleistung durch den Auftraggeber verpflichtet sich der Auftragnehmer, eine 24-Stunden-Telefonhotline unter



der Rufnummer +49 22 1948 990 55 zu betreiben. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 19.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- 19.2. Geplante Maßnahmen und Installationen, die die Mitwirkung des Auftragnehmers erfordern, müssen vom Auftraggeber mit vorheriger Zustimmung des Auftragnehmers durchgeführt werden. Änderungswünsche an den Einstellungen oder der Installation der verwalteten Software sind vom Auftraggeber ausschließlich über den Kundenbereich (nicht telefonisch) an den Anbieter zu übermitteln, insbesondere wegen der ordnungsgemäßen Festlegung des Auftrages oder der Möglichkeit des Überhörens. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 20.5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Verfügbarkeit der Unterstützung des Auftragnehmers im Falle unvorhergesehener Situationen auf Seiten des Auftraggebers.
- 19.3. Die Dienstleistung muss nicht vom Auftragnehmer erbracht werden, wenn die Erbringung der Dienstleistung durch Schwierigkeiten auf Seiten des Auftraggebers oder anderer Personen verhindert wird. Insbesondere muss der Auftragnehmer bei Stromausfällen von mehr als 48 Stunden, bei großflächigen Ausfällen des öffentlichen Datennetzes, bei sonstigen durch Dritte verursachten Ausfällen oder bei höherer Gewalt keine Dienstleistungen erbringen.
- 19.4. Im Zusammenhang mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag kann der Auftragnehmer geplante Ausfallzeiten der Dienstleistung zum Zwecke der Inspektion, Wartung oder des Austauschs von Hardware oder der Einrichtung oder Aktualisierung von Software durchführen (im Folgenden nur noch „**Dienstleistungsausfall**“ genannt). Der Dienstleistungsausfall wird in den meisten Fällen durchschnittlich sechzig (60) Minuten pro Monat betragen, wobei der Auftragnehmer, wenn er in einem oder mehreren Monaten von seinem Recht auf Dienstleistungsausfall in diesem Umfang keinen Gebrauch macht, den Dienstleistungsausfall in den Folgemonaten (für zeitaufwändiger Maßnahmen) um diese ungenutzte Zeit verlängern kann. Im Falle eines geplanten Dienstleistungsausfalls wird der Auftragnehmer den Auftraggeber im Voraus informieren, indem er ihm eine Nachricht per E-Mail schickt oder innerhalb von vierzehn (14) Tagen vor Beginn des geplanten Dienstleistungsausfalls Informationen über den geplanten Ausfall im Kundenbereich veröffentlicht. Wenn die Art des Dienstleistungsausfalls es zulässt, wird der Auftragnehmer den Dienstleistungsausfall nach Möglichkeit in Zeiten mit geringerer Nutzung (Wochenenden, Nachtstunden, Feiertage) durchführen. In Fällen, in denen ein Schaden eintreten kann, und um den Eintritt oder die Vergrößerung eines solchen Schadens zu verhindern, einschließlich der Verhinderung der Verwirklichung einer Sicherheitsbedrohung, kann der Auftragnehmer (auch im Interesse des Auftraggebers) einen Dienstleistungsausfall vornehmen, ohne den Auftraggeber vorher darüber zu informieren.
- 19.5. Der Auftragnehmer kann die Dienstleistung auch über Dritte erbringen.



- 19.6. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Dienstleistungen mit der üblichen Sorgfalt und im Einklang mit den in der Bundesrepublik Deutschland geltenden allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften zu erbringen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, unabhängig und im Einklang mit den ihm bekannten Interessen des Auftraggebers zu handeln.
- 19.7. Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche Unterstützung, einschließlich der Beantwortung von Fragen des Auftragnehmers zu den bereitgestellten Dienstleistungen
- 19.8. Wird dem Auftraggeber Zugang zu den Informationssystemen oder anderen Tools des Auftragnehmers für das Verwaltung der Dienstleistungen gewährt, so ist der Auftraggeber verpflichtet, diesen Zugang nur zur Erfüllung des einzelnen Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen und in Übereinstimmung mit dessen Zweck zu nutzen.
- 19.9. Sofern nicht anders vereinbart, umfassen die erbrachten Dienstleistungen keine Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Datenmigration oder Datenkopie.

20. NUTZUNG DER DIENSTLEISTUNG DURCH DEN AUFTRAGGEBER

- 20.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Störungen der Dienstleistung zu melden, indem er in der Kundenzone eine Anfrage (Ticket) als Priorität einreicht. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 20.5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 20.2. Zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag und zur Entgegennahme von Informationen über den Betrieb des Dienstes durch den Auftraggeber verpflichtet sich der Auftragnehmer, technische Unterstützung per E-Mail support@vshosting.de und über das Kundensystem zu leisten.
- 20.3. Wenn der Auftraggeber über die Kundenzone technische Unterstützung anfordert, muss diese Anfrage von dem Benutzerkonto gesendet werden, das als technischer Administrator oder Administrator des Auftraggebers in der Kundenzone aufgeführt ist. Im Falle einer Anfrage nach technischer Unterstützung per E-Mail durch den Auftraggeber muss diese Anfrage von der im Kundenbereich angegebenen elektronischen Adresse des technischen Administrators oder Administrators des Auftraggebers gesendet werden. Im Falle einer telefonischen Anfrage nach technischer Unterstützung durch den Auftraggeber ist der technische Kundendienst des Auftragnehmers immer berechtigt, eine Genehmigung für eine solche Anfrage zu verlangen. Die Telefonnummer (im Folgenden nur noch „**Kundennummer**“ genannt), die im Kundenbereich des Auftraggebers angegeben wird, und der numerische Parameter „**PIN**“, den der Auftraggeber im Kundenbereich einstellt, dienen der Autorisierung des Auftraggebers. Wenn der Auftraggeber technische Unterstützung anfordert, überprüft der Auftragnehmer telefonisch, ob die Kundennummer und die PIN des Auftraggebers übereinstimmen. Der Auftraggeber



nimmt zur Kenntnis, dass dem technischen Administrator eine Anfrage verweigert wird, wenn er keinen Zugang zu dem gewünschten Gerät oder der vom Auftraggeber eingerichteten Dienstleistung hat.

- 20.4. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber den Zugang zu den Verwaltungstools zur Verfügung. Der Auftraggeber kann anderen Personen Zugang zu den Verwaltungstools gewähren, wobei er die volle Verantwortung, für die von diesen anderen Personen vorgenommenen Dienstleistungseinstellungen und für die Personen trägt, denen er die Zugangsdaten zu den Verwaltungstools zur Verfügung gestellt hat. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 20.6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 20.5. Die Verwaltung (Einstellungen) der Dienstleistung, die dem Auftraggeber durch die Verwaltungstools ermöglicht wird, einschließlich der Tatsache, dass der Auftraggeber über die notwendige Berechtigung für die erforderlichen Einstellungen im Verwaltungstool (Benutzereinstellungen des Dienstes) verfügt, muss vom Auftraggeber selbstständig ohne Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer (selbstständig oder durch Dritte) durchgeführt werden.
- 20.6. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Dritten die Nutzung der Dienstleistung zu gestatten. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 2.4 und Art. 20.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass der Dritte, dem der Auftraggeber die Nutzung der Dienstleistung ermöglicht hat, bei der Nutzung der Dienstleistung die Verpflichtungen des Auftraggebers aus dem Vertrag über die Erbringung der Dienstleistung und aus allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften einhält, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer gegenüber für eine Verletzung dieser Verpflichtungen so haftet, als ob er selbst die Verpflichtungen verletzt hätte. Für den Fall, dass ein Dritter dem Auftragnehmer einen Schaden zufügt, verpflichtet sich der Auftraggeber, den Auftragnehmer für diesen Schaden zu entschädigen.
- 20.7. Der Kunde darf die Dienstleistung nicht in einer Weise nutzen, die die Nutzung der Dienstleistung durch andere Kunden des Auftragnehmers unangemessen einschränkt oder den Auftragnehmer in anderer Weise unangemessen einschränkt.
- 20.8. Der Auftraggeber darf die Speicherung von Informationen und/oder die Übermittlung von Informationen im Rahmen der Dienstleistung nicht zulassen, deren Inhalt gegen allgemein verbindliche Rechtsvorschriften (die in dem Gebiet gelten, in dem die Informationen verfügbar sind), insbesondere Inhalte, bei denen es sich um terroristische Inhalte im Sinne der Verordnung (EU) 2021/784 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte ("Verordnung zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte") handelt oder Inhalte, die gegen die guten Sitten verstößen und außerdem Inhalte, deren öffentliche Zugänglichmachung:



- 20.8.1. das Urheberrecht oder die verwandten Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, z.B. unerlaubter Zugang zu Computerprogrammen (einschließlich Computerspielen), Tools, die Computerprogramme unerlaubt verändern (sog. Cracks), usw.,
 - 20.8.2. gegen die gesetzlichen Vorschriften über den Umgang mit pornografischem Material verstößt,
 - 20.8.3. gegen Rechtsnormen oder gesellschaftliche Regeln zum Schutz vor Diskriminierung insbesondere aufgrund des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauungen, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung verstößt,
 - 20.8.4. gegen Rechtsnormen oder gesellschaftliche Regeln verstößt, die darauf abzielen, den Hass gegen eine Nation, eine ethnische Gruppe, eine Rasse, eine Religion, eine Klasse oder eine andere Personengruppe zu bekämpfen oder die Rechte und Freiheiten ihrer Mitglieder zu beschränken,
 - 20.8.5. Klientelismus oder Korruption begünstigen,
 - 20.8.6. desinformierend sein oder die Verbreitung von Desinformation fördern können.
- 20.9. Der Auftraggeber darf keine unaufgeforderten kommerziellen Mitteilungen innerhalb der Dienstleistung versenden oder die Dienstleistung für das Versenden von unaufgeforderte elektronischer Post (Spam) nutzen oder solche Handlungen zulassen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die von ihm im Rahmen des Dienstes genutzten Computerprogramme so zu sichern, dass Dritte keine unaufgeforderten Werbenachrichten oder andere unaufgeforderte elektronische Post (Spam) versenden oder Angriffe auf die Geräte des Auftragnehmers oder auf die Geräte Dritter durchführen können.
- 20.10. Der Auftraggeber darf innerhalb der Dienstleistung keine Informationen (einschließlich des Betriebs von Websites) speichern, die den Diensten oder Anwendungen Dritter zum Zwecke der Verwirrung oder Irreführung von Internetnutzern (Phishing) oder anderen Diensten und Anwendungen zur Verwirrung oder Irreführung von Internetnutzern auffallend ähnlich sind. Der Auftraggeber darf Dritten nicht gestatten, im Sinne des vorstehenden Satzes zu handeln.
- 20.11. Der Auftraggeber darf innerhalb der Dienstleistung keine Informationen speichern oder speichern lassen, die dem Ruf oder den berechtigten Interessen des Auftragnehmers schaden (einschließlich Hyperlinks zu Inhalten, die dem Ruf oder den berechtigten Interessen des Auftragnehmers schaden).



- 20.12. Der Auftraggeber darf keine Computerviren innerhalb der Dienstleistung verbreiten oder deren Verbreitung zulassen.
- 20.13. Bei der Nutzung der Dienstleistung darf der Auftraggeber keine Mechanismen, Tools, Software oder Verfahren verwenden, die sich negativ auf den Betrieb der Geräte des Auftraggebers, des Rechenzentrums, des Netzes des Rechenzentrums, die Sicherheit des Internets oder der Internetnutzer auswirken oder auswirken könnten. Der Auftraggeber darf den Dienst nicht in einer Weise nutzen, die zu einer Überlastung des Internets oder des Datennetzes des Auftragnehmers und damit zu einer Verringerung der Datenübertragungsgeschwindigkeit oder zu einem teilweisen oder vollständigen Ausfall dieser Netze führen kann. Die Dienstleistung darf nur bestimmungsgemäß und im vereinbarten Umfang und nicht zum Nachteil der berechtigten Interessen anderer Nutzer genutzt werden.
- 20.14. Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle ihm zur Verfügung stehenden technologischen Elemente, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung stehen, in einem Zustand zu halten, der den aktuellen Sicherheits- und sonstigen technologischen Standards entspricht, so dass seine Handlungen oder Unterlassungen die Hardware- oder Softwareelemente der technischen Infrastruktur, über die der Auftragnehmer die Dienstleistung erbringt, nicht einem erhöhten Risiko eines Sicherheitsvorfalls aussetzen können. Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet, alle seine Soft- und Hardwareelemente auf dem neuesten Stand zu halten und mit aktuellen Sicherheitsvorkehrungen auszustatten, bzw. den Auftragnehmer bei der Durchführung entsprechender Updates und Änderungen jederzeit zu unterstützen. Im Falle einer Verletzung der Verpflichtungen des Auftraggebers aus diesem Artikel haftet der Auftraggeber dem Auftragnehmer und Dritten gegenüber für Schäden, die sich aus dieser Verletzung ergeben. Der Auftraggeber erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass er die volle Verantwortung für Sicherheits- und andere Risiken trägt, die damit verbunden sind, dass er die vom Auftragnehmer empfohlenen Maßnahmen zur Sicherung von Software oder Hardware während der Laufzeit des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen nicht umsetzt.
- 20.15. Für den Fall, dass das vom Auftraggeber im Rahmen der Dienstleistung betriebene Computerprogramm (Applikation) gegen allgemein verbindliche Rechtsvorschriften verstößt oder in seiner Sicherheitsintegrität beeinträchtigt ist (einschließlich der Versendung unerwünschter E-Mails) und der Auftraggeber vom Auftragnehmer darauf hingewiesen wird, ist der Auftraggeber verpflichtet, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Mitteilung, Abhilfe zu schaffen. Gelingt es dem Auftraggeber nicht, innerhalb dieser Frist Abhilfe zu schaffen, ist er verpflichtet, die gesamte Anwendung zu entfernen. Gelingt es dem Auftraggeber nicht, die Situation zu bereinigen, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung der Dienstleistung für den Auftraggeber auszusetzen, bis die Situation bereinigt ist. Im Falle einer Situation, in der ein



Schaden von erheblichem Wert für den Auftragnehmer oder Dritte entstehen kann, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung der Dienstleistung für den Auftraggeber unverzüglich einzustellen.

20.16. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer nicht für den Inhalt der vom Auftraggeber gespeicherten Informationen verantwortlich ist. Der Auftraggeber nimmt ferner zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer nicht für rechtswidrige Handlungen des Auftraggebers, die mögliche Schutzrechte Dritter verletzen (Verletzung von Markenrechten, Kennzeichenrechten, Urheberrechten) haftet und dass der Auftragnehmer verpflichtet ist, vom Auftraggeber oder anderen Personen im Zusammenhang mit dem Dienst gespeicherte rechtswidrige Informationen zu entfernen, wenn er von deren Rechtswidrigkeit Kenntnis erlangt. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer frei von etwaigen Kosten jeglicher Art, einschließlich Schadensersatz und Rechtsverteidigungskosten, die dem Auftragnehmer wegen einer rechtswidrigen Handlung des Auftraggebers entstehen.

20.17. Für den Fall, dass der Auftragnehmer einen Dienst der Informationsgesellschaft, der in der Speicherung von Informationen besteht, die vom Kunden (als Empfänger des Dienstes) im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (im Folgenden "DSA-Verordnung") bereitgestellt werden, gilt Folgendes:

20.17.1. Der Auftragnehmer verwendet keine automatisierten Tools zur Moderation von Inhalten; die Moderation von Inhalten basiert immer auf einer menschlichen Überprüfung;

20.17.2. Meldungen über verletzende Inhalte gehen bei dem Auftragnehmer per elektronischer Post (E-Mail) ein, und die Überprüfung dieser Meldungen basiert stets auf einer menschlichen Überprüfung. Der Auftragnehmer unterrichtet die meldende Stelle stets unverzüglich über seine Entscheidung in Bezug auf die Informationen, auf die sich die Meldung bezieht, und informiert die meldende Stelle über die Rechtsmittel, die ihr in Bezug auf diese Entscheidung zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer trifft seine Entscheidung über eine Meldung stets rechtzeitig, nicht willkürlich, objektiv und sorgfältig und berücksichtigt dabei die von der Meldung betroffenen Informationen;

20.17.3. Für den Fall, dass der Auftragnehmer eine oder mehrere Beschränkungen implementiert, weil die von dem Auftraggeber bereitgestellten Informationen rechtswidrige Inhalte darstellen oder gegen den Dienstleistungsvertrag verstößen, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine klare und spezifische Begründung (in dem in Artikel 17.3 der DSA-Verordnung festgelegten Umfang). Dies gilt für



folgende Beschränkungen:

- 20.17.3.1. Einschränkungen der Sichtbarkeit bestimmter vom Kunden bereitgestellter Informationen, einschließlich der Entfernung von Inhalten, der Unzugänglichmachung von Inhalten oder der Zuweisung einer niedrigeren Suchposition für diese Inhalte;
- 20.17.3.2. die Aussetzung, Beendigung oder sonstige Einschränkung von Geldzahlungen;
- 20.17.3.3. vollständige oder teilweise Aussetzung oder Beendigung des Dienstes;
- 20.17.3.4. Sperrung oder Löschung eines Benutzerkontos

20.18. Der Auftraggeber erkennt an, dass für die ordnungsgemäße Nutzung der Microsoft-Software eine Interaktion mit anderen Computerprogrammen erforderlich sein kann. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Nutzung dieser zusätzlichen Computerprogramme durch besondere vertragliche Vereinbarungen mit den Inhabern der Rechte an diesen zusätzlichen Computerprogrammen geregelt ist

21. VERGÜTUNG DES AUFTRAGNEHMERS UND ZAHLUNGSBESDINGUNGEN

- 21.1. Für die Erbringung der Dienstleistung hat der Auftragnehmer Anspruch auf eine pauschale Vergütung in der im Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen festgelegten Höhe.
- 21.2. Für Dienstleistungen oder sonstige Leistungen des Auftragnehmers, deren Vergütung im einzelnen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen nicht festgelegt ist, hat der Auftragnehmer Anspruch auf die Vergütung, die sich nach der am Tag des Abschlusses des einzelnen Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen gültigen Preisliste des Auftragnehmers bestimmt. Die aktuelle Preisliste des Auftragnehmers steht dem Auftraggeber immer in der Kundenzone (Wissensbasis) zur Verfügung, während sich die Preisliste des Auftragnehmers während der Laufzeit des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen ändern kann. Das Recht des Auftragnehmers, diese Dienstleistungen oder Leistungen zu anderen Preisbedingungen zu erbringen, bleibt davon unberührt.
- 21.3. Handelt es sich bei der Vergütung oder einem Teil der Vergütung des Auftragnehmers aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen um eine wiederkehrende Vergütung (Pauschalvergütung), so wird die Höhe der Pauschalvergütung des Auftragnehmers alle zwölf (12) Monate nach Abschluss des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen um den höchsten der folgenden vier (4) Faktoren angepasst:



- 21.3.1. Die vom Statistischen Bundesamt amtlich bekannt gegebene Inflationsrate entsprechend der Entwicklung des Gesamtindexes der Verbraucherpreise für Waren und Dienstleistungen für die letzten zwölf (12) Monate, wobei die Anpassung der Höhe der Pauschalvergütung jeweils nach Ablauf der (12) Monate des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen wirksam wird und sich aus der Differenz der Inflationsrate zu den beiden Stichtagen ergibt;
- 21.3.2. Dem vom Statistischen Bundesamt amtlich bekannt gegebenen Erzeugerpreisindex für gewerbliche Produkte entsprechend der Entwicklung des Gesamtindexes der Erzeugerpreise für gewerbliche Produkt für die letzten zwölf (12) Monate, wobei die Anpassung der Höhe der Pauschalvergütung jeweils nach Ablauf der (12) Monate des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen wirksam wird und sich aus der Differenz des Indexes zu den beiden Stichtagen ergibt;
- 21.3.3. Die jährliche Veränderung der Stromkosten des Auftragnehmers in den letzten zwölf (12) Monaten, berechnet als prozentuale (%) jährliche Veränderung des durchschnittlichen Strompreises an der EEX-Börse in EUR für den deutschen Markt im Vergleich zum laufenden Jahr und zum Vorjahr zu den beiden Stichtagen, wobei die Anpassung der Höhe der Pauschalvergütung jeweils nach Ablauf der (12) Monate des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen erfolgt;
- 21.3.4. Die jährliche Veränderung der Kosten des Auftragnehmers für den Erwerb von Lizzenzen für Computerprogramme Dritter (Microsoft, PLESK, VMware, Veeam usw.) gemäß der Preisliste des Vertragshändlers für die letzten zwölf (12) Monate, berechnet als prozentuale (%) jährliche Veränderung der vom Auftragnehmer gezahlten Gebühren für Lizzenzen gemäß der Preisliste des Vertragshändlers in den betreffenden Jahren;
- 21.3.5. Die Anpassung des Pauschalvergütungsbetrags jeweils nach Ablauf der zwölf (12) Monate des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen erfolgt.
- 21.4. Für die Berechnung der Höhe der Vergütung des Auftragnehmers gemäß Art. 21.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird stets der zuvor angepasste Betrag zugrunde gelegt. Die Erhöhung der Pauschalvergütung des Auftragnehmers wird nicht dadurch berührt, dass der Auftragnehmer diese Erhöhung rückwirkend vorgenommen hat (der Auftraggeber wurde erst im Nachhinein über die Erhöhung informiert).
- 21.5. Die Bestimmungen von Art. 21.3 und Art. 21.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten entsprechend für die in der Preisliste angegebenen Preise.
- 21.6. Die Höhe der Vergütung des Auftragnehmers für die eingeräumten Unterlizenzen an Microsoft Software kann sich während der Laufzeit des Vertrags über die Erbringung von



Dienstleistungen in Abhängigkeit von Änderungen der Preiskonditionen von Microsoft ändern, wenn sich diese Änderungen in der Folge im Vertragsverhältnis zwischen dem Auftragnehmer und dem Microsoft-Softwarevertrieb widerspiegeln, wobei sich die Höhe der Vergütung des Auftragnehmers für die Einräumung einer Unterlizenz an Microsoft-Software um denselben Prozentsatz erhöht wie die Erhöhung der vom Auftragnehmer an den Microsoft-Softwarevertrieb gezahlten Vergütung.

21.7. Die folgenden Vergütungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach ihrer Abrechnung durch den Auftragnehmer zu zahlen:

21.7.1. Vergütung des Auftragnehmers für die Überschreitung des maximalen Sicherungsdatenvolumens (Art. 3.13);

21.7.2. die Vergütung des Anbieters für die Überschreitung des vom Auftraggeber übertragenen maximalen Datenvolumens, sofern eine solche Begrenzung vereinbart ist.

21.8. Sofern in einem einzelnen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen nichts anderes vereinbart wurde, ist die Gesamtvergütung des Auftragnehmers im Rahmen einzelner Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen, auf die der Auftragnehmer für einen (1) Kalendermonat Anspruch hat, in bar auf das Konto des Auftragnehmers zu zahlen, und zwar stets innerhalb von 15 Tagen nach Beginn des betreffenden Kalendermonats. Dies erfolgt unbeschadet von Art. 21.11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Zahlung des Diensteanbieters für die GPU-Cloud-Dienstleistung sowie die Zahlung des Diensteanbieters für die CDN-Cloud-Dienstleistung müssen jedoch vom Kunden stets in Form einer Vorauszahlung („**Guthaben**“) erfolgen, wobei der aktuelle Stand der Vorauszahlung als „**Guthabenbetrag**“ bezeichnet wird.

21.8.1. Der Kunde kann das Guthaben („**Credit**“) über das Drittanbieter-Zahlungssystem Stripe, einschließlich der Zahlung per Kreditkarte, gemäß Art. 21.11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezahlen.

21.8.2. In the Falls gemäß allgemein verbindlichen gesetzlichen Vorschriften auf die Zahlung des Diensteanbieters für die Erbringung der GPU-Cloud-Dienstleistung oder der CDN-Cloud-Dienstleistung Umsatzsteuer oder eine ähnliche Steuer (nachfolgend „**Mehrwertsteuer**“) aufzuschlagen ist, wird das Guthaben des Kunden stets nur um den um die Mehrwertsteuer reduzierten Betrag erhöht.

21.8.3. Der Kunde darf die GPU-Cloud-Dienstleistung oder die CDN-Cloud-Dienstleistung erst nach Zahlung des Guthabens nutzen. Die Möglichkeit zur Nutzung dieser Dienstleistungen kann durch den Diensteanbieter hinausgeschoben werden, bis der Guthabenbetrag tatsächlich auf dem Konto des Diensteanbieters gutgeschrieben wurde. Wird der Betrag nicht tatsächlich dem Konto des Diensteanbieters



gutgeschrieben, ist der Kunde verpflichtet, das Guthaben unverzüglich zu zahlen (wozu der Diensteanbieter den Kunden auffordern kann). Kommt der Kunde dieser Zahlungspflicht gemäß dem vorherigen Satz nicht nach, wird das nicht bezahlte Guthaben vom Kundenkonto abgezogen, und der Diensteanbieter ist berechtigt, die Kündigung des Dienstleistungsvertrags auszusprechen. Dies erfolgt unbeschadet des Anspruchs des Diensteanbieters auf seine vertraglich vereinbarte Zahlung.

21.8.4. Der Mindestbetrag des Guthabens entspricht dem im Benutzerkonto des Kunden ausgewiesenen Betrag.

21.8.5. Sinkt der Guthabenbetrag unter den Mindestbetrag, wird die Dienstleistung automatisch so eingeschränkt, dass der Kunde die Dienstleistung nicht mehr nutzen kann. Sobald der Kunde das Guthaben wieder über den Mindestbetrag auflädt (zahlt), wird die Dienstleistung wiederhergestellt.

21.8.6. Der Kunde erkennt an, dass der Diensteanbieter den Kunden nicht über unzureichendes Guthaben oder das Erreichen des Mindestguthabens informieren muss.

21.9. Für den Fall, dass der Auftragnehmer die Erbringung der Dienstleistung gemäß Art. 27.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder infolge anderer Verzögerungen durch den Auftraggeber einschränkt oder vorübergehend einstellt, hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf einen Nachlass auf die bereits gezahlte Vergütung oder auf Rückerstattung eines anteiligen Teils davon.

21.10. Falls die Vergütung oder ein Teil der Vergütung des Auftragnehmers im Rahmen des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen in Form einer Pauschalvergütung erfolgt und der Auftraggeber die Dienstleistungen des Auftragnehmers nicht in vollem Umfang in Anspruch nimmt, der in der Pauschalvergütung enthalten ist, berührt dies nicht den Anspruch des Auftragnehmers auf Zahlung des vollen Betrags der Pauschalvergütung. In diesen Fällen vereinbaren die Vertragsparteien eine pauschale Form der Vergütung, insbesondere weil der Auftragnehmer über eigene Ressourcen verfügen muss, um seine Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen zu erfüllen.

21.11. Innerhalb der Client Zone ermöglicht der Diensteanbieter dem Kunden zudem die Zahlung der Vergütung des Diensteanbieters für Dienstleistungen über das Drittanbieter-Zahlungssystem Stripe, einschließlich der Zahlung per Kreditkarte. Die Schaltfläche zur Zahlung wird nur den Benutzern des Kunden mit der Rolle „**Administrator**“ oder „**Wirtschaftsadministrator**“ angezeigt, die den Geschäftsbedingungen des Betreibers des Stripe-Zahlungssystems unterliegen – <https://stripe.com/en-cz/legal/consumer>. Der Diensteanbieter hat keinen Zugang zu den Zahlungskarteninformationen des Kunden.



Dies erfolgt unbeschadet von Art. 21.21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- 21.12. Der Auftragnehmer ist Mehrwertsteuerzahler (im Folgenden nur noch „**MwSt.**“ genannt), und die MwSt. wird stets in gesetzlicher Höhe auf die Vergütung des Auftragnehmers aufgeschlagen.
- 21.13. Für alle geleisteten Zahlungen stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Steuerdokument - eine Rechnung - aus. Das Steuerdokument - die Rechnung - wird in elektronischer Form an die Adresse des Auftraggebers geschickt. Auf Wunsch des Auftraggebers sendet der Auftragnehmer dem Auftraggeber auch einen Steuerbeleg - eine Rechnung in gedruckter Form.
- 21.14. Informationen zu den einzelnen Zahlungen, einschließlich des variablen Symbols (Verwendungszweck) der Zahlung, werden dem Auftraggeber in den Zahlungsanweisungen oder im Steuerbeleg - der Rechnung - mitgeteilt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zahlungen gemäß diesen Informationen und zusammen mit dem variablen Symbol der Zahlung zu leisten.
- 21.15. Die Verpflichtung des Auftraggebers zur Zahlung der Vergütung ist erfüllt, wenn der entsprechende Betrag auf dem Konto des Auftragnehmers gutgeschrieben wird.
- 21.16. Etwaige Nachlässe auf die Vergütung für Dienstleistungen, die der Auftragnehmer dem Auftraggeber erbringt, sind einmalig und können nicht auf den nächsten Zeitraum übertragen oder miteinander kombiniert werden. Ist der Auftraggeber mit einer Zahlung aus einem einzelnen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen in Verzug, so hat er keinen Anspruch auf eine Ermäßigung der Gebühren des Auftragnehmers.
- 21.17. Der Anspruch des Auftragnehmers auf seine Vergütung aus jedem einzelnen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen unterliegt der gesetzlichen Verjährungsfrist.
- 21.18. Der Auftraggeber schuldet die gesetzlichen Verzugszinsen gem. § 288 Abs. 2 BGB. Gem. Ziff. 16.8 ist für die Zahlung eine Frist i. S. d. § 286 Abs. 3 Nr. 1 BGB bestimmt, sodass es einer Mahnung des Auftragnehmers nicht bedarf.
- 21.19. Ist der Auftraggeber mit der Zahlung der Vergütung des Dienstleisters länger als sieben (7) Tage in Verzug, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Benachrichtigung des Auftraggebers die Erbringung von Dienstleistungen aus allen Dienstleistungsverträgen einschränken oder unterbrechen und vom Rahmenvertrag (falls vorhanden) und allen Dienstleistungsverträgen zurücktreten. Die Erfüllung dieser Bestimmung entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Verpflichtung, dem Auftragnehmer die fälligen Beträge für die bereits erbrachten Dienstleistungen zu zahlen. Der Auftragnehmer nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer nicht für Schäden haftet, die dem Auftraggeber oder Dritten durch die Einschränkung oder Unterbrechung



der Erbringung des Dienstes gemäß diesem Artikel entstehen.

- 21.20. Macht der Auftragnehmer von seinem Recht gemäß Art. 21.19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Gebrauch, erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der Auftragnehmer vom Auftraggeber eine einmalige Reaktivierungsgebühr für die Wiederaufnahme der Erbringung der Dienstleistung in Höhe von 100,00 EUR netto jeden solchen Fall verlangen kann.
- 21.21. Reicht der vom Auftraggeber gezahlte Betrag nicht aus, um alle seine Verpflichtungen gegenüber dem Auftragnehmer zu erfüllen, wird er zunächst auf die Vertragsstrafen und Verzugszinsen und dann auf die Hauptforderung mit dem frühesten Fälligkeitsdatum angerechnet.

22. VERTRAGSSTRAFE

- 22.1. Verstößt der Auftragnehmer gegen die Bestimmungen des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen über die Gesamtverfügbarkeit gemäß Art. 3.14 der Bedingungen, so hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Vertragsstrafe in Höhe von 1/10 (ein Zehntel) der monatlichen Pauschalvergütung des Auftragnehmers aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen für jede angefangene Stunde des Verzugs des Auftragnehmers, höchstens jedoch auf eine (1) monatliche Pauschalvergütung aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen in einem Kalendermonat.

23. RECHTE AUS MANGELHAFTER LEISTUNG, SCHADENSERSATZ

- 23.1. Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien hinsichtlich der Haftung des Auftragnehmers für Leistungsmängel richten sich nach den einschlägigen allgemeinverbindlichen Rechtsvorschriften. Die Vertragsparteien haben vereinbart, dass der Auftragnehmer nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit unbeschränkt haftet.
- 23.2. Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß Art. 23.1 haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 23.3. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung einer Software, der Zurverfügungstellung von Speicherplatz und im Rahmen des Serverhousings gelten die Gewährleistungsvorschriften



des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Der Kunde hat dem Provider jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

- 23.4. Schränkt ein Ereignis höherer Gewalt die Dauer oder den Umfang der erbrachten Dienstleistung ein, so sind die Vertragsparteien für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt von ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen befreit.
- 23.5. Der Auftraggeber erkennt an, dass der Auftragnehmer nicht für die Ergebnisse der Aktivitäten, für die die Dienstleistung genutzt wird, verantwortlich ist.
- 23.6. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer nicht für Mängel der Dienstleistung haftet, die durch Eingriffe Dritter in den Kundenbereich oder durch eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung des Kundenbereichs entstehen. Der Auftraggeber erkennt an, dass der Auftragnehmer nicht für Mängel oder Unzulänglichkeiten der Dienstleistung haftet, die auf Einstellungen zurückzuführen sind, die der Auftraggeber über das Verwaltungstool oder eine andere Person, der der Auftraggeber Zugang zu den Verwaltungstools gewährt hat oder die durch unzureichende Sicherungsmaßnahmen des Auftraggebers Zugang zu den Verwaltungstools erlangt hat, vorgenommen hat.
- 23.7. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer, soweit im Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen nichts anderes vereinbart ist, nicht für die Funktionsfähigkeit des Datennetzes des Auftraggebers, die Funktionsfähigkeit des öffentlichen Datennetzes bis zum Anschlusspunkt des Rechenzentrums des Auftragnehmers, die Funktionsfähigkeit der Hardware-Ausstattung des Auftraggebers, die Datensicherung des Auftraggebers, den Zustand der Software des Auftraggebers und für etwaige Eingriffe Dritter in die Software des Auftraggebers verantwortlich ist. Der Auftragnehmer haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich der Telefonleitungen. Soweit im Übrigen einschlägig richtet sich die Haftung des Auftragnehmer nach § 70 TKG.
- 23.8. Weitere Rechte und Pflichten der Vertragsparteien hinsichtlich der Haftung des Auftragnehmers für Leistungsmängel können im Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen näher geregelt werden.
- 23.9. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.
- 23.10. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle Anstrengungen zu unternehmen, um Schäden zu vermeiden, die durch Mängel in der Leistung des Auftragnehmers entstehen. Die



Verpflichtung der Vertragsparteien nach dem vorstehenden Satz wird in der Weise umgesetzt, dass der Auftraggeber die Leistung des Auftragnehmers vor der Inbetriebnahme gründlich und umfassend prüft.

- 23.11. Für den Fall, dass der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber nach den vorstehenden Art. 23.1 – 23. 10 haftet, vereinbaren die Vertragsparteien, dass der Gesamtersatz für Schäden aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich des entgangenen Gewinns, auf ein Drittel der vom Auftraggeber im Rahmen des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen tatsächlich gezahlten Vergütung in den sechs Monaten vor dem schadensverursachenden Verhalten des Auftragnehmers begrenzt wird.
- 23.12. Wird die Anfrage des Auftraggebers nicht gemäß dem in Artikel 20.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Verfahren gelöst, macht der Auftraggeber seine Rechte aus der Haftung des Auftragnehmers für Mängel der Dienstleistung gegenüber dem Auftragnehmer in Textform am Sitz des Auftragnehmers oder per E-Mail geltend (Reklamation). Weitere Einzelheiten über den Umfang, die Bedingungen und die Art und Weise der Geltendmachung der Haftung für Mängel der Dienstleistung werden dem Auftraggeber vom Auftragnehmer bei der Inbetriebnahme der Dienstleistung mitgeteilt.

24. SCHUTZ VON INFORMATIONEN

- 24.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen, von denen er im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen für den Auftraggeber Kenntnis erlangt und deren Offenlegung gegenüber Dritten dem Auftraggeber Schaden zufügen könnte, vertraulich zu behandeln. Insbesondere verpflichtet sich der Auftragnehmer, alle Informationen über die Kunden des Auftraggebers vertraulich zu behandeln. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, in den Inhalt der vom Auftraggeber oder dessen Kunden erstellten Daten einzugreifen, insbesondere diese an Dritte weiterzugeben oder anderweitig zugänglich zu machen und auf die elektronische Post des Auftraggebers zuzugreifen. Die Bestimmungen der vorstehenden Sätze gelten nicht für Fälle, in denen der Auftragnehmer durch oder aufgrund von allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften (bei Auskunftsersuchen von Behörden etc.) eine entgegenstehende Verpflichtung hat.

25. VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

- 25.1. Für den Fall, dass im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber (als Verantwortlicher für personenbezogene Daten) verarbeitet werden, regelt ein gesonderter Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten die Rechte und Pflichten der Parteien.



26. SONSTIGE VEREINBARUNGEN

- 26.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, das Logo, den Handelsnamen, den Namen oder die Bezeichnung des Auftraggebers zu Marketingzwecken als so genannte Referenz in allen Arten von Werbematerialien zu verwenden (unabhängig von der Form dieser Werbematerialien oder der Form, in der sie übermittelt werden).
- 26.2. Der Auftraggeber darf ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers (in Textform) keine Informationen über die Dienstleistungen oder die Person des Auftragnehmers veröffentlichen.
- 26.3. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Zusendung von Informationen, die sich auf die Dienstleistungen oder das Geschäft des Auftragnehmers beziehen, an die Adresse des Auftraggebers einverstanden und erklärt sich ferner mit der Zusendung von kommerziellen Mitteilungen an die Adresse des Auftraggebers einverstanden.
- 26.4. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer, wenn er von terroristischen Inhalten im Sinne der Verordnung zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte Kenntnis erhält (beispielsweise wenn der Auftragnehmer einen entsprechenden Beschluss einer Behörde oder sonstigen staatlichen Stelle zugestellt bekommt), besondere Maßnahmen zum Schutz seiner Dienste vor der öffentlichen Verbreitung terroristischer Inhalte ergreifen kann, einschließlich der Ergreifung geeigneter technischer und betrieblicher Maßnahmen zur Identifizierung und unverzüglichen Entfernung terroristischer Inhalte oder zur Verhinderung des Zugriffs auf diese Inhalte.

27. DIE LAUFZEIT DER ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

- 27.1. Der Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen wird mit seinem Abschluss gültig und tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die notwendigen Zugangsinformationen für den jeweiligen Dienst übermittelt..
- 27.2. Der Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen wird für eine feste Laufzeit abgeschlossen, die im Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen festgelegt ist. Jede Partei ist berechtigt mit einer Frist von drei (3) Monate zum Ablauf des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen diesen ordentlich in Textform zu kündigen. Kündigt keine der Parteien den Vertrag rechtzeitig, wobei maßgeblich der Zugang bei der jeweils anderen Partei ist, verlängert sich die Laufzeit des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen automatisch um weitere zwölf (12) Monate. Soweit nicht anders vereinbart verlängert sich der Vertrag beliebig oft, sofern keine Partei von ihrem Kündigungsrecht gebraucht macht.



- 27.3. Verstößt der Auftraggeber gegen eine seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen oder gegen allgemein verbindliche Rechtsvorschriften, kann der Auftragnehmer den Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen kündigen. In einem solchen Fall wird die Kündigung des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen mit der Zustellung an den Auftraggeber wirksam. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist einen (1) Monat und beginnt am ersten Tag nach dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 27.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 27.4. Verstößt der Auftraggeber gegen eine der in Art. 11.4 oder in den Artikeln 20.8 bis Art. 20.15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Verpflichtungen, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung der Dienstleistung unverzüglich einzuschränken oder zu unterbrechen, und der Auftragnehmer ist berechtigt, den Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen außerordentlich fristlos zu kündigen. Die Kündigung gemäß diesem Artikel wird mit der Zustellung an den Auftraggeber wirksam.
- 27.5. Für den Fall, dass der Auftraggeber oder der Kunde des Auftraggebers, dem der Auftraggeber den Zugang oder die Nutzung der Dienstleistungen gewährt hat, zu einer Person wird, gegen die internationale Sanktionen im Sinne von § 1 Abs. 1 des Sanktionsdurchsetzungsgesetz (SanktDG) über die Durchsetzung wirtschaftlicher Sanktionsmaßnahmen (einschließlich Sanktionen aufgrund von Verordnungen der Europäischen Gemeinschaft zur Durchführung eines Gemeinsamen Standpunkts oder einer Gemeinsamen Aktion gemäß den Bestimmungen des Vertrags über die Europäische Union über die Gemeinsame Außen- und Sicherheitspolitik) oder eine Person, gegen die ähnliche Sanktionen aufgrund allgemein verbindlicher Rechtsvorschriften in den Vereinigten Staaten von Amerika verhängt werden, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung der Dienstleistung unverzüglich einzuschränken oder zu unterbrechen und vom Rahmenvertrag (falls abgeschlossen) und von allen Verträgen über die Erbringung der Dienstleistung zurückzutreten.
- 27.6. Die Beendigung des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen berührt nicht die Wirksamkeit derjenigen Bestimmungen des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen, die besagen, dass sie die Beendigung des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen überdauern sollen.

28. SANKTIONEN

- 28.1. Verstößt der Auftraggeber gegen die in Artikel 20.9 oder Artikel 20.10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Verpflichtung, so hat der Auftraggeber diesen Verstoß unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden ab dem Zeitpunkt, zu dem er vom Auftragnehmer über ein Kundenticket, per E-Mail oder Brief



davon in Kenntnis gesetzt wurde, abzustellen.

- 28.2. Verstößt der Auftraggeber gegen die in Artikel 28.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannte Verpflichtung, so hat der Auftragnehmer Anspruch auf eine Vertragsstrafe in Höhe von 400,00 EUR (in Worten: vierhundert EUR) für jeden Tag, an dem der Auftraggeber nicht den Anforderungen des Art. 28.1 entspricht. Dies gilt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 27.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 28.3. Die Bestimmungen von Art. 28.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berühren nicht das Recht auf Ersatz des Schadens, der durch die Verletzung einer Verpflichtung entsteht, für die die Vertragsstrafe gilt, auch wenn der Schaden die Vertragsstrafe übersteigt. Eine zu zahlende Vertragsstrafe ist auf etwaige Schadensersatzansprüche des Auftragnehmers anzurechnen, wobei die Vertragsstrafe als Mindestschaden anfällt.
- 28.4. Die Vertragsstrafe wird sieben (7) Tage nach dem Tag der Verletzung der rechtlichen Verpflichtung, auf die sich die Vertragsstrafe bezieht, fällig.

29. ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

- 29.1. Der Rahmenvertrag (falls abgeschlossen) und die Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen sowie die Rechte und Pflichten, die sich daraus oder im Zusammenhang damit ergeben, unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).
- 29.2. Die Parteien vereinbaren als ausschließlichen Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag (falls abgeschlossen) und den Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen Köln.
- 29.3. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden bestehen nicht. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen, soweit nicht ausdrücklich anders geregelt, zu ihrer Wirksamkeit der Textform, soweit nicht kraft Gesetzes eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Textformklausel.
- 29.4. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrags nicht berührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine dieser Regelung rechtlich und wirtschaftlich möglichst nahekommende gültige und wirksame Regelung treffen, die sie vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn sie beim Abschluss dieses Vertrags die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der jeweiligen Regelung bedacht hätten.



Entsprechendes gilt im Fall einer Regelungslücke.

- 29.5. Änderungen an diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben vorbehalten. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig vor Wirksamwerden der Änderung per E-Mail an die im Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen angegebene Adresse über die Änderungen informieren. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 4 Wochen ab Bekanntgabe widerspricht. Der Widerspruch ist in Textform an den Auftragnehmer zu richten. Bei fristgerechtem Widerspruch laufen Verträge zu den ursprünglichen Bedingungen weiter. Ein Widerspruchsrecht besteht nicht, wenn die Änderungen für den Auftraggeber ausschließlich vorteilhaft oder rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Auftraggeber haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 29.6. Mit der Zustimmung zur neuen Fassung der Bedingungen treten die bisherigen Bedingungen außer Kraft und die neue Fassung der Bedingungen wird Bestandteil des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen.
- 29.7. Falls diese Geschäftsbedingungen dem Kunden in einer anderen Sprache als Englisch zur Verfügung gestellt werden, gilt eine solche Fassung nur als Übersetzungsversion. Rechtliche Bindung entfaltet eine Übersetzungsversion nicht. Die englische Version dieser Geschäftsbedingungen ist allein rechtsverbindlich und hat im Falle von Widersprüchen Vorrang vor jeder anderen Übersetzung.

Köln, Datum 04.12.2025

VSHosting GmbH

