



## Allgemeine und Besondere Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH

### I. Allgemeines, Geltungsbereich, Vertragsschluss und -gegenstand

1. Alle Lieferungen und Leistungen der managedhosting.de GmbH unterliegen ausschließlich diesen Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen. Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die managedhosting.de GmbH erbringt keine Leistungen für Privatpersonen oder Verbraucher im Sinne von §13 BGB.

Leistungen gemäß 1. sind insbesondere aber nicht ausschließlich:

- die Bereitstellung und der Betrieb von IT- Infrastruktur („Infra-structure as a Service / IaaS“),
  - die Bereitstellung und der Betrieb von Laufzeit- und Entwicklungsumgebungen mit dazugehörigem Betriebssystem wie z. Bsp. LAMP, Docker, MySQL u.a., („Plattform as a Service / PaaS“),
  - die Bereitstellung und der Betrieb von Software („Software as a Service / SaaS“),
  - Beratungsleistungen auf dem Gebiet der IT,
  - sowie die Herstellung, Anpassung und Pflege von Software.
2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als managedhosting.de ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn managedhosting.de in Kenntnis der AGB des Kunden die Lieferung bzw. Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.
  3. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. schriftliche Bestätigung von managedhosting.de maßgebend. Mit Ausnahme von Geschäftsführern oder Prokuristen sind die Mitarbeiter der managedhosting.de GmbH nicht berechtigt, von der schriftlichen Vereinbarung abweichende mündliche Abreden zu treffen.
  4. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.
  5. Alle Angebote der managedhosting.de GmbH sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge kann die managedhosting.de GmbH innerhalb von (14) Tagen nach Zugang annehmen. Die Annahme kann entweder schriftlich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch Ausführung der Leistung gegenüber dem Kunden erklärt werden.
  6. Das Angebot und, sofern abgegeben, die Auftragsbestätigung zählen zu den vertragsgegenständlichen Unterlagen. Gleiches gilt für technische Dokumentationen, sonstige Produkt- und Leistungsbeschreibungen, welche dem Kunden von der managedhosting.de GmbH übergeben wurden, sowie für die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuelle Preisliste der managedhosting.de GmbH. In den vertragsgegenständlichen Unterlagen nicht genannte Leistungen und/oder Produkte sind vorbehaltlich einer anders lautenden individuellen Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien nicht geschuldet. Nebenleistungspflichten gemäß § 241 Abs. 2 BGB bleiben hiervon unberührt.

7. Das Verwendungsrisiko der vertragsgegenständlichen Leistungen und Produkte trägt der Kunde. Hinsichtlich Erwartungen des Kunden, welche über die übliche Beschaffenheit gleichartiger Leistungen/Produkte hinausgehen, ist eine konkrete Beschaffenheitsvereinbarung zu treffen. Sofern der Kunde für die Leistungserbringung keine konkreten Vorgaben macht, insbesondere hinsichtlich der technischen Eigenschaften und Umsetzung, entscheidet hierüber die managedhosting.de GmbH nach billigem Ermessen sowie anhand der allgemein anerkannten Regeln der Technik.

### II. Leistungen, Kundenpflichten, Technik, Domains

1. Soweit zur Auftragsausführung erforderlich, wirkt der Kunde jeweils rechtzeitig mit, erbringt insbesondere die notwendigen Unterlagen und sonstigen Voraussetzungen und unterrichtet die managedhosting.de GmbH schriftlich über Umstände, die für eine sachgerechte Beratung bzw. Bearbeitung von Bedeutung sein können (Mitwirkungspflicht). Erfolgt dies nicht rechtzeitig und / oder entgegen den Vereinbarungen bzw. Erfordernissen, ist ein der managedhosting.de GmbH entstehender und dem Kunden nachgewiesener zeitlicher bzw. kostenmäßiger Mehraufwand entsprechend der aktuellen Preisliste zusätzlich zu vergüten. Die managedhosting.de GmbH ist zu Teilleistungen berechtigt, wenn die Teilleistung für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar ist, die Erfüllung der restlichen Leistung sichergestellt ist und dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen (es sei denn, die managedhosting.de GmbH erklärt sich zur Übernahme dieser Kosten bereit).

2. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die über die Infrastruktur der managedhosting.de GmbH transportierten Daten durch die managedhosting.de GmbH nicht auf ihren Inhalt hin überprüft werden können, und stellt sicher, dass die Nutzung der Leistungen durch ihn bzw. seine Vertragspartner / Nutzer nicht zu einer Verletzung gesetzlicher Vorschriften (z.B. TKÜV, StGB, OWiG, UWG, UrhG, MarkenG, PatG) führt. Die managedhosting.de GmbH kann rechtswidrige Inhalte sperren bzw. nach erfolgloser Abmahnung die Leistung einstellen und den Vertrag außerordentlich kündigen, falls der Kunde bekannt werdende rechtswidrige Inhalte trotz Aufforderung seitens der managedhosting.de GmbH nicht unverzüglich entfernt oder falls bekannt wird, dass er oder seine Kunden urheberrechtlich geschützte Werke schuldhaft rechtswidrig verbreiten. Das gleiche gilt auch bei E-Mails, deren Inhalt und/oder Versendung rechtswidrig ist. Begründet ein rechtswidriges Verhalten des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag Ansprüche Dritter gegen die managedhosting.de GmbH, so stellt der Kunde die managedhosting.de GmbH hiervon unverzüglich, auch nach Vertragsende, frei, (z.B. wegen Nutzung urheberrechtlich geschützter Werke).
3. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten durch Löschung, Fehlfunktion der IT- Infrastruktur, Diebstahl oder sonstige Veränderung verloren gehen können. Datenverlust, gleich aus welchem Grunde, stellt ein allgemeines Betriebsrisiko einer jeden IT-Infrastruktur dar. Der Kunde ist verpflichtet, selbst geeignete Maßnahmen zu treffen, um einem möglichen Datenverlust vorzubeugen.
4. Soweit ausdrücklich vereinbart, stellt die managedhosting.de GmbH gegen Entgelt den notwendigen Raumbedarf für die Aufstellung der zur Leistungserbringung erforderlichen kundenseitigen, d.h. kundeneigenen bzw. vom Kunden bei Dritten gemieteten oder geleasten Geräte zur Verfügung. Die managedhosting.de GmbH übernimmt keinerlei Haftung für die Verschlechterung oder den Untergang kundeneigener Geräte, Software oder sonstiger Gegenstände. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er im Rahmen der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns auf eigene Kosten eine ausreichende Versicherung gegen die üblichen Risiken ab (z.B. Feuer, Wasser, Diebstahl, Einbruch, Vandalismus und Versicherung gegen Schäden Dritter im Zusammenhang mit Kundengeräten) abzuschließen hat. Kundengeräte müssen insbesondere den geltenden technischen Vorschriften entsprechen und zum Betrieb in Rechenzentren zugelassen sein, sodass von ihnen keine nachteiligen Einflüsse auf andere Geräte und technische Einrichtungen ausgehen können.
5. Die Installation und Wartung kundeneigener Geräte erfolgt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wurde, durch und auf Kosten des Kunden oder durch von ihm beauftragte und gegenüber der managedhosting.de GmbH Bevollmächtigte.
6. Im Auftrag des Kunden verwaltete Domains wird die managedhosting.de GmbH beim zuständigen Registrar nur als bevollmächtigter Vertreter für den Kunden oder, soweit dieser Wiederverkäufer sein sollte, für dessen Kunden registrieren. Mit dieser Registrierung kommt unmittelbar zwischen dem (End-) Kunden einerseits und dem Registrar andererseits ein Vertrag zustande, für den die jeweiligen Registrierungsbedingungen und Richtlinien des Registrars gelten.

### III. Termine, Verzug

1. Alle genannten Termine sind grundsätzlich als unverbindliche Angaben zu verstehen, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder vereinbart ist. Der Kunde kann der managedhosting.de GmbH eine angemessene, mindestens zweiwöchige Frist zur Erbringung der Leistung setzen, die – sofern von der managedhosting.de GmbH angegeben – erst nach dem genannten Termin beginnen darf. Vor Ablauf dieser Frist kommt die managedhosting.de GmbH nicht in Verzug. In Fällen höherer Gewalt und bei sonstigen, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbaren störenden Ereignissen, z.B. Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßigen Aussparungen, behördlichen Maßnahmen sowie nicht richtiger oder nicht rechtzeitiger Selbstbelieferung der managedhosting.de GmbH, die die managedhosting.de GmbH nicht zu vertreten hat und die die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, ist die managedhosting.de GmbH, sofern die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, ohne Schadensersatzpflichtig zu werden. Bei Hindernissen von vorübergehender Dauer verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.
2. Die Pflicht der managedhosting.de GmbH zur Leistung beginnt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, insbesondere der Bestimmung eines festen Termins, erst mit der erfolgten Anzeige der Bereitstellung der Leistung an den Kunden. Gleiches gilt für vereinbarte SLAs sowie insbesondere hieraus folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.
3. Die managedhosting.de GmbH kann (unbeschadet ihrer Rechte aus Verzug des Kunden) vom Kunden eine Verlängerung von Liefer- und Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Liefer- und Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen der managedhosting.de GmbH gegenüber nicht nachkommt.
4. Im Falle des Leistungsverzuges der managedhosting.de GmbH kann der Kunde nach einer angemessenen Nachfrist nach seiner Wahl vom gesamten Vertrag oder von dem von managedhosting.de GmbH noch nicht erfüllten Teil zurücktreten.



5. Gerät die managedhosting.de GmbH mit einer Lieferung oder Leistung in Verzug oder wird ihr eine Lieferung oder Leistung, gleich aus welchem Grunde, unmöglich, so ist ihre Haftung auf Schadensersatz nach Maßgabe des Abschnitts V. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränkt.

#### IV. Preise, Entgelte, Zahlungen, Verzug

- Maßgebend sind die vereinbarten Preise. Diese gelten für den in den Auftragsbestätigungen aufgeführten Leistungs- und Lieferumfang. Festpreise für Werk- und Dienstleistungen gelten nur, soweit die Arbeiten innerhalb der vereinbarten Gültigkeitsdauer unbehindert durchgeführt werden können. Für verlangte Nacht-, Sonn- und Feiertagsarbeiten sowie für Arbeit unter erschwerten Bedingungen gelten Zuschläge gemäß aktueller Preisliste. Bei fehlender Preisvereinbarung sind die zum Zeitpunkt der Lieferung oder Leistung geltenden Listenpreise maßgeblich. Die Kosten von Leitungsanbindungen vom Kunden zur managedhosting.de GmbH, ferner die Kosten von evtl. Geräteinstallationen, der Anbindung an managedhosting.de GmbH-Geräte sowie der Wartung und Reparatur der installierten Geräte werden dem Kunden gesondert berechnet.
- Nutzungsabhängige Entgelte sind ab Bereitstellung der Leistungen zu entrichten. Das Entgelt für Teile von Vertragsmonaten wird auf der Grundlage von 30 Tagen je Monat anteilig errechnet. Das Entgelt für Leistungen, die über die vereinbarten Pauschalleistungen hinaus in Anspruch genommen werden, bemisst sich nach den jeweils bei Inanspruchnahme gültigen Preisen der managedhosting.de GmbH.
- Wiederkehrende laufende Entgelte (Monatsentgelte, Mietzahlungen etc.) sind jeweils bis zum 5. Werktag des laufenden Monats zu zahlen. Das erste Monatsentgelt wird seitens managedhosting.de GmbH durch Rechnung fällig gestellt, die folgenden Monatsbeträge werden automatisch durch kalendermäßige Bestimmung gemäß Satz 1 fällig. Der Kunde ermächtigt managedhosting.de GmbH, fällige Monatsbeträge im Lastschriftverfahren einzuziehen. Im Übrigen sind alle Rechnungen binnen 10 Werktagen nach Rechnungsdatum und Lieferung bzw. Leistungserfüllung zu zahlen.
- Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich jeweiliger Umsatzsteuer und können bei nachträglichen Leistungsänderungen geändert werden.
- Soweit zwischen Vertragsabschluss und vereinbartem und/oder tatsächlichem vertragsgemäßem Leistungsdatum (z.B. auch bei Abrufträgen) mehr als 4 Monate liegen, gelten die zur Zeit der Ausführung oder Bereitstellung gültigen Preise. Dies gilt entsprechend nach Zeitablauf einer Festpreiszusage. Im Angebot oder Vertrag nicht ausdrücklich veranschlagte Leistungen sowie Änderungen, Zusätze und Ergänzungen, die sich zur Durchführung des Auftrages als notwendig erweisen bzw. auf Verlangen des Kunden zusätzlich ausgeführt werden, sind zusätzlich zu vergüten. Dies gilt insbesondere bei ungeeigneten oder geänderten Vorgaben des Kunden, bei verzögerter Mitwirkung des Kunden und/oder dessen Nach- oder Nebenunternehmer. Die managedhosting.de GmbH wird den Anspruch vorher telefonisch oder per E-Mail ankündigen und ein Angebot vorlegen, das vom Kunden bestätigt werden muss, bevor mit der Ausführung begonnen wird.
- Die managedhosting.de GmbH ist bei Dauerschuldverhältnissen berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen. Die managedhosting.de GmbH wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % des bisherigen Preises, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen; macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet. Auf dieses Kündigungsrecht wird die managedhosting.de GmbH den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung hinweisen.
- Einwendungen gegen Entgeltberechnungen und die den Verbindungspreisen bzw. nutzungsabhängigen Preisen zugrunde gelegten Nutzungs- und Verbindungszeitpunkte und Datenmengen sind innerhalb von 4 Wochen nach Rechnungszugang (nebst Einzelaufstellung der berechneten Entgelte) schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die managedhosting.de GmbH wird in ihren Rechnungen auf die Folgen der unterlassenen rechtzeitigen Anzeige besonders hinweisen. Zwingende gesetzliche Ansprüche nach Fristablauf bleiben unberührt.
- Bei Überschreitung des Zahlungstermins fallen Verzugszinsen in Höhe von 9 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der EZB an. Die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt. Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, bei Verzug des Kunden noch ausstehenden Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen. Des Weiteren ist die managedhosting.de GmbH unbeschadet weiterer Ansprüche berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die vertraglichen Leistungen einzustellen, insbesondere den Kunden vom Netz abzuschalten, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate ganz oder teilweise mit den Monatsrechnungen wegen laufender Entgelte bzw. mit einem Saldo, der einen Zweimonatsbetrag an laufenden Entgelten übersteigt, in Verzug gerät.
- Der Kunde kann nur aufrechnen bzw. ein Zurückbehaltungsrecht ausüben, soweit es sich um rechtskräftig festgestellte oder unstrittige Gegenansprüche handelt. Bei Mängeln der Leistung bleiben die Gegenrechte des Kunden unberührt.

#### V. Haftung

- Soweit sich aus diesen AGB und den Besonderen Bedingungen einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet die managedhosting.de GmbH bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.
- Auf Schadensersatz haftet die managedhosting.de GmbH – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die managedhosting.de GmbH, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z.B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung), nur
  - a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung der managedhosting.de GmbH jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
- Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch bzw. zugunsten von Personen, deren Verschulden die managedhosting.de GmbH nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Sie gelten nicht, soweit die managedhosting.de GmbH einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware/Leistung übernommen hat und für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn die managedhosting.de GmbH die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 650, 648 BGB) wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.
- Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung ist die Haftung der managedhosting.de GmbH der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- Sämtliche Ansprüche unter diesem Abschnitt V. verjähren innerhalb von einem Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, im Falle der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

#### VI. Datenschutz, Datenaustausch, Geheimhaltung

- Die Einhaltung aller eventuell zu beachtenden datenschutzrechtlichen Vorschriften obliegt dem jeweiligen Vertragspartner für seinen Zuständigkeitsbereich. Insbesondere die für die IT- und Telekommunikationsdienstunternehmen einschlägigen Vorschriften und Regelungen sind von beiden Vertragspartnern zu beachten.
- Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwalten und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist. Unberührt bleiben zwingende gesetzliche Vorschriften.
- Die managedhosting.de GmbH als Auftragnehmer erbringt gegenüber dem Kunden die in der Leistungsvereinbarung festgelegten IT-Dienstleistungen. Soweit erforderlich, werden die Vertragspartner eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO abschließen. Die managedhosting.de GmbH wird nicht damit beauftragt, personenbezogene Daten im Namen des Kunden zu erheben, diese zu nutzen oder personenbezogene Daten im Namen des Kunden zu verarbeiten. Vielmehr wurde die managedhosting.de GmbH mit der Erbringung von IT-Dienstleistungen beauftragt, mittels derer der Kunde ggf. selbst personenbezogene Daten in eigener Verantwortung erhebt, nutzt und verarbeitet, ohne dass die managedhosting.de GmbH zwangsläufig davon Kenntnis erlangt. Die managedhosting.de GmbH prüft nicht, ob die vom Kunden beauftragte Dienstleistung den Tatbestand der Auftragsverarbeitung im Sinne des BDSG bzw. der DS-GVO erfüllt. Der Kunde ist Verantwortlicher nach Art. 4 Abs. 7. DS-GVO.
- Die Anzeigepflicht und die Aufforderung zum Abschluss einer besonderen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO obliegt dem Kunden entsprechend II. 1. dieser AGB vor Abfrage eines Angebotes.
- Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, Verbindungsdaten oder sonstige nutzungsabhängige Informationen des Kunden zum Zwecke der Vertragserfüllung sowie zur Ermittlung von nutzungsabhängigen Entgelten aufzuzeichnen, auszuwerten und unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften zwischenzuspeichern. Diese Daten werden nach Ablauf von 90 Tagen gelöscht, sofern nicht gesetzliche Regelungen eine längere Zwischenspeicherung vorschreiben bzw. erlauben.



## VII. Vertragsänderung

1. Während der Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrages können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen, insbesondere der vereinbarten Leistungen, vorschlagen.
2. Über die Gespräche zur Präzisierung oder Veränderung vertraglicher Vereinbarungen, insbesondere des Vertragsgegenstandes kann managedhosting.de Gesprächsnotizen anfertigen. Der Kunde wird die Notizen unverzüglich prüfen und die managedhosting.de GmbH über eventuell notwendige Änderungen und Ergänzungen unterrichten. Von der managedhosting.de GmbH dem Kunden übermittelte Gesprächsnotizen gelten als verbindlich, sofern der Kunde nicht binnen 5 Werktagen ab Zugang widerspricht und die managedhosting.de GmbH im Rahmen der Übermittlung der Gesprächsnotizen auf diese Frist und deren Bedeutung hingewiesen hat.
3. Im Falle eines Änderungsvorschlages durch den Kunden wird die managedhosting.de GmbH innerhalb von 10 Werktagen mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf den Vertrag hat, insbesondere unter Berücksichtigung des zeitlichen Verlaufs und der Vergütung. Der Kunde hat sodann binnen 5 Werktagen der managedhosting.de GmbH schriftlich mitzuteilen, ob er seinen Änderungsvorschlag zu diesen Bedingungen aufrechterhalten oder ob er den Vertrag zu den alten Bedingungen fortführen will.
4. Wenn die Prüfung eines Änderungsvorschlages einen erheblichen Aufwand der managedhosting.de GmbH erfordert, hat die managedhosting.de GmbH Anspruch auf angemessenen Aufwendersatz.
5. Ist aufgrund der Verhandlungen über Änderungen eine Aussetzung der vertraglich vereinbarten Leistungen im Hinblick auf vom Kunden gewünschte Änderungen erforderlich, wird die Frist für die Erbringung der vereinbarten Leistungen entsprechend verlängert. Kann die managedhosting.de GmbH eigene Zulieferer oder andere Kosten, die mit der Erbringung der in dem Vertrag vereinbarten Leistungen entstehen, während der Aussetzung nicht anderweitig nutzen, teilt die managedhosting.de GmbH dies dem Kunden mit. In diesem Fall kann die managedhosting.de GmbH dem Kunden ab dem zweiten Werktag nach der Mitteilung die betroffenen Leistungen zum bisher vertraglich vereinbarten Entgelt oder mangels anderweitiger Vereinbarung nach der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung stellen.
6. Im Falle eines Änderungsvorschlages durch die managedhosting.de GmbH wird der Kunde innerhalb von 5 Werktagen schriftlich mitteilen, ob er der Änderung zustimmt.
7. Solange kein Einvernehmen über die Änderung besteht, wird die Leistung nach dem bestehenden Vertrag fortgesetzt. Der Kunde kann stattdessen verlangen, dass die Leistung ganz oder teilweise unterbrochen oder endgültig eingestellt wird.
8. Im Falle einer Unterbrechung der Leistung auf Wunsch des Kunden wird die Frist für die Erbringung der vereinbarten Leistungen entsprechend dieser Unterbrechung verlängert. Zudem ist der Kunde verpflichtet, für die vertraglich vorgesehenen Leistungen, welche wegen dieser Unterbrechung nicht erbracht wurden, die dafür vorgesehene Vergütung zusätzlich zu bezahlen, selbst wenn diese Leistungen nach Ende der Unterbrechung gegen erneute Vergütung erbracht werden. Die managedhosting.de GmbH wird sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was sie infolge der Unterbrechung an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Leistungen erwirbt (oder zu erwerben böswillig unterlässt). Im Falle eines vollständigen Abbruchs der Leistungen ist der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütung - im Falle eines Dauerschuldverhältnisses auf unbestimmte Zeit der Vergütung für einen Zeitraum von drei Monaten - nach Abbruch der Leistungen verpflichtet. Die managedhosting.de GmbH muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was sie infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Leistungen erwirbt (oder zu erwerben böswillig unterlässt).

## VIII. Vertragsbeginn und -beendigung

1. Sofern nicht anders vereinbart gilt als Vertragsbeginn der in der Beststellungsanzeige mitgeteilte Termin als vereinbart.
2. Verträge auf unbestimmte Zeit können beiderseits schriftlich mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Wird ein Vertrag auf bestimmte Zeit abgeschlossen, verlängert er sich jeweils um dieselbe Vertragsdauer, wenn er nicht von einer Vertragspartei unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum jeweiligen Ablaufzeitpunkt schriftlich gekündigt wird.
3. Ein auf bestimmte Zeit bzw. mit einer Mindestlaufzeit abgeschlossener Vertrag kann nach einer Mindestlaufzeit von einem Monat vorzeitig durch den Kunden mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. In diesem Falle wird in Abhängigkeit der restlichen Vertragslaufzeit eine einmalige Abschlagszahlung fällig:
 

3 - 12 Monate Restlaufzeit:	40% des Restvertragswertes
13 - 18 Monate Restlaufzeit:	60% des Restvertragswertes
19 - Monate Restlaufzeit:	75% des Restvertragswertes
4. Der „Restvertragswert“ ist das durch den Kunden zu entrichtende monatliche Entgelt für die Inanspruchnahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen multipliziert mit der Anzahl der verbleibenden Monate der regulären Vertragslaufzeit. Für Dienstleistungen, die variablen Entgelten unterliegen (z. B. Datentransfervolumen) ist der Vertragswert gleich dem Mittelwert der Höhe des Entgeltes der letzten drei Monate.

5. Unberührt bleibt das beiderseitige Recht der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grunde, z.B. auch in den in Ziffer II.2 und IV.6 genannten Fällen.
6. Für die Kündigung von Werkverträgen gelten die gesetzlichen Regelungen.

## IX. Sonstiges, Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Zu den vorstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ergänzend, soweit einschlägig, die jeweiligen Besonderen Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für Werk- und Dienstleistungen (bezeichnet als: "BVB-WD"), Hard- und Softwarekauf (bezeichnet als: "BVB-KV") oder -vermietung (bezeichnet als: "BVB-MV"), für IaaS, PaaS und SaaS (bezeichnet als: "BVB-MH") sowie für Pflegeleistungen (bezeichnet als: „BVB-Softwarepflege“).
2. Sollten einzelne dieser Bestimmungen Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen unberührt. Die Vertragsparteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsabschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt für unbeachtete Regelungslücken.
3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
4. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen der managedhosting.de GmbH und dem Kunden nach Wahl der managedhosting.de GmbH Berlin oder der Sitz des Kunden. Für Klagen gegen die managedhosting.de GmbH ist in diesen Fällen jedoch Berlin ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
5. Die Abtretung von Forderungen durch den Kunden ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der managedhosting.de GmbH zulässig. Die Regelung des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.

## Besondere Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für Werk- und Dienstleistungen (BVB-WD)

Für Werk- und Dienstleistungen gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH folgende besondere Bedingungen:

### I. Abnahme und Gefahrübergang bei Werkleistungen

1. Die managedhosting.de GmbH stellt unter Berücksichtigung von Ziffer II. 1 der AGB nach ihrem Ermessen oder nach vertraglicher Vereinbarung jeweils Teilleistungen (z.B. im Rahmen von Leistungsphasen) zur Abnahme bereit. Der Kunde verpflichtet sich zur Abnahme jeweils binnen 6 Werktagen nach Bereitstellung bzw. Übergabe/Installation/Übersendung. Danach gilt die jeweils zur Abnahme bereitgestellte Leistung oder Teilleistung als abgenommen, wenn die Abnahme nicht ausdrücklich und schriftlich unter Darlegung der Gründe wegen nicht nur unwesentlicher Mängel verweigert worden ist. Die Abnahme bereitgestellter (Teil-)leistungen gilt auch als erfolgt, sobald der Kunde Leistungen nachfolgender Phasen im Rahmen des Projektfortschritts entgegennimmt. Die fertige Werkleistung (z.B. von betriebsbereiten Systeminstallationen mit den von der managedhosting.de GmbH erstellten kundenspezifischen Anpassungen, Umgestaltungen etc.) gilt des Weiteren als insgesamt abgenommen, sobald der Kunde die Werkleistung selbst in Benutzung genommen und/oder auch für andere Nutzer zur Verfügung gestellt hat. Abnahmen erfolgen nach Standard-Prozeduren der managedhosting.de GmbH.
2. Die Gefahr geht mit der Abnahme über. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde sich im Annahmeverzug befindet.

### II. Gewährleistung bei Werkleistungen

1. Die Gewährleistung der managedhosting.de GmbH richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit sich aus den AGB-/BVB-Regelungen nichts anderes ergibt.
2. Die managedhosting.de GmbH gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistungen (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzen, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (c) sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignen und nicht die Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Leistung erwarten kann.
3. Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde die fällige Vergütung bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil der Vergütung zurückzubehalten.
4. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen der managedhosting.de GmbH, die nicht auf der Lieferung von Produkten anderer Hersteller oder Lieferanten beruhen (in diesem Fall gilt nachfolgende Ziffer IV. i.V.m. Ziffer V. der BVB-KV Rechte Dritter verletzen, wird die managedhosting.de GmbH nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern,





dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Unter der Voraussetzung, dass die managedhosting.de GmbH im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, der Kunde die managedhosting.de GmbH unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen der managedhosting.de GmbH durch Dritte unterrichtet, der managedhosting.de GmbH die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und die managedhosting.de GmbH in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird die managedhosting.de GmbH den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gemäß Ziffer V. der AGB finden Anwendung.

5. Gelingt es der managedhosting.de GmbH innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Sach- und/oder Rechtsmangel (letzteres hinsichtlich eigener Arbeitsergebnisse, für die Lieferung von Produkten anderer Hersteller oder Lieferanten gilt nachfolgende Ziffer IV. i.V.m. Ziffer V. der BVB-KV) zu beseitigen, so ist der Kunde berechtigt, der managedhosting.de GmbH eine angemessene Nachfrist zu setzen. Sofern vertraglich Wiederherstellungszeiten definiert wurden, gelten diese im Hinblick auf Sachmängel als angemessene Frist im Sinne des vorstehenden Satzes. Nach erfolglosem Ablauf der angemessenen Nachfrist ist der Kunde berechtigt, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend zu machen, insbesondere Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen sowie vom Vertrag zurückzutreten. Das Recht zur Selbstvornahme steht ihm unter den Voraussetzungen des § 637 BGB zu.
6. Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, im Falle der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
7. Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Leistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an diesen Änderungen vornehmen, denen die managedhosting.de GmbH vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Dies gilt nicht, soweit der Kunde darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen. Des Weiteren gilt bei Software Ziffer IV.9 der BVB-KV entsprechend.
8. Bei Sachmängeln an gelieferten Gegenständen und Software anderer Hersteller oder Lieferanten gelten die Regelungen aus Ziffer IV.5 der BVB-KV entsprechend.

### III. Nutzungsrecht

1. Der Kunde erhält an urheberrechtsschutzfähigen Werkleistungen (z.B. Softwareprogrammen, Web-Seiten) ein einfaches, d.h. nicht ausschließliches, zeitlich übertragbares und nicht unterlizenzierbares, zeitlich und räumlich unbefristetes Nutzungsrecht für den vertraglich vereinbarten Zweck. Weitergehende Nutzungen bedürfen vorheriger Vereinbarung und sind gesondert vergütungspflichtig. Bei verwendeter Standard-Software Dritter gelten die Regelungen aus Ziffer III. der BVB-KV entsprechend.
2. Die Überlassung von Quellcode ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien geschuldet.

### III. Gewerbliche Schutzrechte, Eigentumsvorbehalt

1. Bezüglich der Regelungen über gewerbliche Schutzrechte durch gelieferte Produkte anderer Hersteller oder Lieferanten und den Eigentumsvorbehalt der managedhosting.de GmbH gelten, soweit anwendbar, die Ziff. V und VI der BVB-KV entsprechend.

## Besondere Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für Kaufverträge (BVB-KV)

Für Kaufverträge über Hard- bzw. Software oder sonstige bewegliche Wirtschaftsgüter gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH folgende besondere Bestimmungen:

### I. Lieferung, Versand und Lieferzeit

1. Lieferungen erfolgen ab Lager, wo auch der Erfüllungsort für die Lieferung und eine etwaige Nacherfüllung ist. Zulässige Teillieferungen gelten als selbständiges Geschäft und können gesondert abgerechnet werden. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist die managedhosting.de GmbH berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen. Es erfolgt eine Transportversicherung auf Kosten des Kunden. Ansprüche hieraus und Schadenersatzforderungen gegen haftende Dritte werden hiermit an den Kunden abgetreten. Dieser nimmt die Abtretung an.

### II. Gefahrübergang

1. Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung geht spätestens mit der Übergabe des Liefergegenstandes an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Dritten auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn bereitgestellte Ware nicht abgerufen wird oder die Lieferung auf Wunsch des Kunden zurückgestellt wird, ferner wenn Teillieferungen erfolgen oder noch andere Leistungen (z.B. Installation) übernommen wurden.

Verzögert sich der Versand oder die Übergabe infolge eines Umstandes, dessen Ursache beim Kunden liegt, geht die Gefahr vom Tage der Versandbereitschaft und der entsprechenden Mitteilung an den Kunden auf diesen über. Lagerkosten nach Gefahrübergang trägt der Kunde, sie betragen 0,25% des Rechnungsbetrages des Lagergutes pro abgelaufene Woche. Die Geltendmachung und der Nachweis weiterer oder geringerer Lagerkosten bleiben vorbehalten.

2. Soweit die Abnahme einer DV- Anlage oder von Software stattgefunden hat, gilt die DV- Anlage oder die Software mit der ausdrücklichen Übernahmeerklärung, aber jedenfalls dann als abgenommen, wenn die Lieferung und, sofern die managedhosting.de GmbH auch die Installation schuldet, die Installation betriebsfertig abgeschlossen ist oder aber seit der Lieferung bzw. Installation 10 Werktage vergangen sind und der Kunde die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums aus einem anderen Grund als wegen eines Mangels, der die Nutzung des Systems oder der Software unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt, unterlassen hat. Gleiches gilt, wenn der Kunde die DV-Anlage oder die Software produktiv oder mit Echtdaten nutzt, es sei denn, die Nutzung dient ausschließlich der Abnahmeprüfung.

### III. Software

1. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt der Erwerb von Standardsoftware Dritter direkt vom jeweiligen Hersteller oder Vorlieferanten, so dass der Kunde Nutzungsrechte hieran von diesem und nicht von der managedhosting.de GmbH übertragen bekommt. Im Übrigen werden die gelieferten Software-Programme vom Kunden als Standard-Programme zu den Bedingungen des Vorlieferanten/ Herstellers und gemäß den nachfolgenden Regelungen aus dieser Ziffer III. übernommen. D.h. insbesondere, dass die managedhosting.de GmbH dem Kunden Nutzungsrechte nur in dem Umfang einräumen kann, wie sie der Vorlieferant/Hersteller gewährt. Hierzu wird insbesondere auf die jeweiligen Enduser License Agreements oder sonstige Lizenzbestimmungen des Herstellers oder Vorlieferanten verwiesen.
2. Die managedhosting.de GmbH räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung des vertraglich vereinbarten Entgelts in jedem Fall ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der gelieferten Software ein. Vor vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts stehen sämtliche Datenträger sowie die übergebene Benutzerdokumentation unter Eigentumsvorbehalt. Ist die Software Teil einer gelieferten DV- Anlage, welche auch Hardware umfasst, darf die Software nur auf der zugehörigen, von der managedhosting.de GmbH gelieferten Hardware genutzt werden, sofern nicht deren Auswechslung, Ausfall oder sonstige betriebliche Gründe des Kunden die Nutzung auf anderer Hardware rechtfertigen.
3. Die Software darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Lizenzen entspricht. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Software, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach der Leistungsbeschreibung (insbesondere den Angaben im vertragsgegenständlichen Angebot) sowie den jeweiligen Enduser License Agreements oder sonstigen Lizenzbestimmungen des Herstellers oder Vorlieferanten der Software. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Abs. 6 bleibt unberührt.
4. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anbringen.
5. Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Software zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass die managedhosting.de GmbH dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.
6. Der Kunde ist berechtigt, die erworbene Kopie der Software einem Dritten dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er die Nutzung des Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder der managedhosting.de GmbH übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung der managedhosting.de GmbH wird der Kunde ihr die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihm gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß dieser Ziffer III. vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig.
7. Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird die managedhosting.de GmbH die ihr zustehenden Rechte geltend machen.



8. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Software entfernt oder verändert werden.

#### IV. Gewährleistung

- Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, im Falle der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- Die gelieferten Gegenstände (einschließlich Software) sind unverzüglich nach Ablieferung an den Kunden oder an den von ihm bestimmten Dritten sorgfältig zu untersuchen. Sie gelten hinsichtlich offensichtlicher Mängel oder anderer Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar gewesen wären, als vom Kunden genehmigt, wenn der managedhosting.de GmbH nicht binnen (sieben) Werktagen nach Ablieferung eine schriftliche Mängelrüge zugeht. Hinsichtlich anderer Mängel gelten die Liefergegenstände als vom Kunden genehmigt, wenn die Mängelrüge der managedhosting.de GmbH nicht binnen (sieben) Werktagen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte; war der Mangel bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt offensichtlich, ist jedoch dieser frühere Zeitpunkt für den Beginn der Rügefrist maßgeblich. Auf Verlangen der managedhosting.de GmbH ist ein beanstandeter Liefergegenstand frachtfrei an die managedhosting.de GmbH zurückzusenden. Bei berechtigter Mängelrüge vergütet die managedhosting.de GmbH die Kosten des günstigsten Versandweges; dies gilt nicht, soweit die Kosten sich erhöhen, weil der Liefergegenstand sich an einem anderen Ort als dem Ort des bestimmungsgemäßen Gebrauchs befindet.
- Bei Sachmängeln der gelieferten Gegenstände ist die managedhosting.de GmbH nach ihrer innerhalb angemessener Frist zu treffenden Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet und berechtigt. Im Falle des Fehlschlagens, d.h. der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis/die Vergütung angemessen mindern.
- Beruhet ein Mangel auf dem Verschulden der managedhosting.de GmbH, kann der Kunde unter den in Ziffer V. der AGB bestimmten Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.
- Bei Mängeln an gelieferten Gegenständen und Software anderer Hersteller, welche die managedhosting.de GmbH aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird die managedhosting.de GmbH nach ihrer Wahl ihre Gewährleistungsansprüche gegen die Hersteller und Lieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Gewährleistungsansprüche gegen die managedhosting.de GmbH bestehen bei derartigen Mängeln unter den sonstigen Voraussetzungen und nach Maßgabe dieser BVB-KV einschließlich der AGB nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Hersteller und Lieferanten erfolglos war oder, bspw. aufgrund einer Insolvenz, aussichtslos ist. Während der Dauer des Rechtsstreits ist die Verjährung der betreffenden Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen die managedhosting.de GmbH gehemmt.
- Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.
- Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung der managedhosting.de GmbH den Liefergegenstand ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.
- Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung für Sachmängel. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, im Falle der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- Für Software-Gewährleistung gilt ergänzend:  
Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Software in einer Hardware- und/oder Softwareumgebung eingesetzt wird, die den vertraglichen Bedingungen, insbesondere den von der managedhosting.de GmbH genannten Anforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde an der Software vorgenommen hat, ohne hierzu kraft Gesetzes, dieses Vertrages einschließlich der AGB/BVB-KV oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung der managedhosting.de GmbH berechtigt zu sein. Sind die gerügten Fehler auf falsche Bedienung zurückzuführen, so sind die aufgrund der Rüge entstandenen Kosten vom Kunden zu erstatten. Gleiches gilt in Fällen sonstiger unberechtigter Mängelrügen, sofern den Kunden ein Verschulden trifft. Besteht zwischen den Vertragsparteien ein Pflegevertrag, richtet sich die Beseitigungsfrist für Mängel nach den in diesem Pflegevertrag vorgesehenen Zeiten.

#### V. Gewerbliche Schutzrechte

- Die managedhosting.de GmbH steht nach Maßgabe dieser Ziffer V. dafür ein, dass der Liefergegenstand (einschließlich Software) frei von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten Dritter ist. Jeder Vertragspartner wird den anderen Vertragspartner unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihm gegenüber Ansprüche wegen der Verletzung solcher Rechte geltend gemacht werden.
- In dem Fall, dass der Liefergegenstand ein gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht eines Dritten verletzt, wird die managedhosting.de GmbH nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten den Liefergegenstand derart abändern oder austauschen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden, der Liefergegenstand aber weiterhin die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt, oder dem Kunden durch Abschluss eines Lizenzvertrages mit dem Dritten das Nutzungsrecht verschaffen. Gelingt der managedhosting.de GmbH dies innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht, ist der Kunde berechtigt, von dem Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis/die Vergütung angemessen zu mindern. Etwasige Schadensersatzansprüche des Kunden unterliegen den Beschränkungen der Ziffer V. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Bei Rechtsverletzungen durch von der managedhosting.de GmbH gelieferte Produkte (einschließlich Software) anderer Hersteller wird die managedhosting.de GmbH nach ihrer Wahl ihre Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Ansprüche gegen die managedhosting.de GmbH bestehen in diesen Fällen nach Maßgabe dieser Ziffer V. nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten erfolglos war oder, bspw. aufgrund einer Insolvenz, aussichtslos ist.

#### VI. Eigentumsvorbehalt

- Bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Kaufvertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) behält sich die managedhosting.de GmbH das Eigentum an den verkauften Waren vor.
- Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat die managedhosting.de GmbH unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z.B. Pfändungen) auf die der managedhosting.de GmbH gehörenden Waren erfolgen.
- Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises/der fälligen Vergütung, ist die managedhosting.de GmbH berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; die managedhosting.de GmbH ist vielmehr berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und sich den Rücktritt vorzubehalten. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, darf die managedhosting.de GmbH diese Rechte nur geltend machen, wenn sie dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.
- Der Kunde ist bis auf Widerruf gemäß nachstehender Regelung aus lit. c) befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.
  - Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der Waren entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert, wobei die managedhosting.de GmbH als Hersteller gilt. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen, so erwirbt die managedhosting.de GmbH Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das Gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.
  - Die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte tritt der Kunde schon jetzt insgesamt bzw. in Höhe des etwaigen Miteigentumsanteils gemäß vorstehendem Absatz zur Sicherheit an die managedhosting.de GmbH ab. Die managedhosting.de GmbH nimmt die Abtretung an. Die in Abs. 2 genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.
  - Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben der managedhosting.de GmbH ermächtigt. Die managedhosting.de GmbH verpflichtet sich, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen ihr gegenüber nachkommt, kein Mangel seiner Leistungsfähigkeit vorliegt und die managedhosting.de GmbH den Eigentumsvorbehalt nicht durch Ausübung eines Rechts gem. Abs. 3 geltend macht. Ist dies aber der Fall, so kann die managedhosting.de GmbH verlangen, dass der Kunde ihr die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzugs erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt. Außerdem ist die managedhosting.de GmbH in diesem Fall berechtigt, die Befugnis des Kunden zur weiteren Veräußerung und Verarbeitung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu widerrufen.
  - Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die Forderungen der managedhosting.de GmbH um mehr als 10%, wird diese auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl freigeben.



## Besondere Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für Mietverträge (BVB-MV)

Für Mietverträge über DV-Anlagen, Software oder sonstige Wirtschaftsgüter gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH folgende besondere Bestimmungen:

### I. Gebrauch, Untervermietung

- Der Kunde wird die Mietsache auf eigene Kosten sachgerecht behandeln und benutzen. Änderungen an der Mietsache sowie zusätzliche Einbauten etc. bedürfen der schriftlichen Zustimmung der managedhosting.de GmbH. Der Kunde wird die Pflege- und Gebrauchsempfehlungen des Lieferanten bzw. Herstellers sowie die Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Herstellers bzw. Lieferanten von Software befolgen und stellt die managedhosting.de GmbH von allen etwaigen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Nichtbeachtung entstehen. Erfüllt der Kunde seine Pflichten nicht, kann die managedhosting.de GmbH jederzeit auf Rechnung des Kunden die erforderlichen Maßnahmen durchführen lassen.
- Dem Kunden ist die Untervermietung nicht gestattet, es sei denn, sie wurde vorher schriftlich mit der managedhosting.de GmbH vereinbart. Der Kunde haftet auch für die Dauer der Untervermietung für das vereinbarte Nutzungsentgelt und die Kosten i. S. Ziff. I.1 sowie für eventuelle Beschädigung oder Untergang der Mietsache und tritt hiermit im Vorhinein zur Sicherung aller Ansprüche der managedhosting.de GmbH seine künftigen Ansprüche gegen Untermieter einschließlich des Anspruchs auf Herausgabe an die managedhosting.de GmbH ab. Die managedhosting.de GmbH nimmt diese Abtretung an.
- Die managedhosting.de GmbH führt die Wartung und alle zur Betriebsbereitschaft erforderlichen Instandsetzungsarbeiten im eigenen Hause und auf Kosten des Kunden durch. Während der Nutzungsdauer beschädigte bzw. ersetzte Verschleißteile werden gesondert in Rechnung gestellt.

### II. Instandhaltung

- Die managedhosting.de GmbH wird die Mietsache für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten und die dazu erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchführen. Die entsprechenden Maßnahmen werden in regelmäßigen Wartungsintervallen sowie beim Auftreten von Mängeln, Störungen oder Schäden durchgeführt. Der managedhosting.de GmbH ist der hierzu erforderliche Zugang zu der Mietsache zu gewähren.
- Der Kunde hat der managedhosting.de GmbH auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen.
- Die Behebung von Mängeln erfolgt durch kostenfreie Nachbesserung bzw. Reparatur der Mietsache. Hierzu ist der der managedhosting.de GmbH ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann die managedhosting.de GmbH die Mietsache oder einzelne Komponenten der Mietsache zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern. Abweichend von vorstehendem Satz 1 trägt der Kunde die Kosten der Nachbesserung bzw. Reparatur der Mietsache bei Mängeln bzw. Störungen, die von ihm zu vertreten sind sowie beim Ersatz von Verschleißteilen.
- Bei Sachmängeln an vermieteten Gegenständen und Software anderer Hersteller oder Lieferanten gelten die Regelungen aus Ziffer IV.5 der BVB-KV entsprechend.
- Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der managedhosting.de GmbH ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der managedhosting.de GmbH verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der managedhosting.de GmbH Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für die managedhosting.de GmbH unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist, und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

### III. Verzugsfolgen

- Gerät der Kunde mit zwei Monatsmieten oder in Höhe eines Saldos in Höhe von mindestens 2 Monatsmieten länger als 30 Tage in Rückstand oder erfüllt er andere wesentliche Verpflichtungen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis wiederholt nicht oder nicht pünktlich, so hat die managedhosting.de GmbH, wenn der Kunde innerhalb von 6 Werktagen auf entsprechende Mahnung hin nicht leistet, unbeschadet sonstiger Ansprüche das Recht,
  - entweder alle noch nicht fälligen Mieten sofort fällig zu stellen, wobei anstelle sofortiger Zahlung für den fälligen Betrag Sicherheit durch Bankbürgschaft geleistet werden kann.

Zahlt der Kunde sofort, erhält er eine Gutschrift in Höhe von 5% der Restmietforderung. Erfolgt keine Zahlung oder Sicherheitsleistung, ist die managedhosting.de GmbH berechtigt, die Mietsache sicherzustellen und die Weiterzahlung der Mietraten zu fordern. Die managedhosting.de GmbH räumt für diesen Fall dem Kunden jedoch den Besitz der Mietsache nach Zahlung der Mietrückstände wieder ein.

b) den Mietvertrag außerordentlich zu kündigen und die gesetzlich oder vertraglich zustehenden Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz wegen des durch die Kündigung verursachten Schadens und auf einredelose Rückgabe und Verwertung der Mietsache sowie ggf. auf Nutzungsentschädigung, geltend zu machen.

### IV. Nutzungsrechte an Software, Rechte Dritter

- Der Kunde erhält das nicht-ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software im vertraglich vereinbarten Umfang. Im Übrigen gelten die Regelungen der Ziffer III. der BVB-KV entsprechend.
- Bezüglich Gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter gelten die Regelungen der Ziffer V. der BVB-KV entsprechend.

### V. Haftung

- Die managedhosting.de GmbH schuldet keine Überprüfung der Kompatibilität der Mietsache mit kundeneigener Hard- und Software. Die Prüfung der Anschluss- und Betriebseignung für kundeneigene Gegenstände ist ausschließlich Sache des Kunden. Soweit sich nicht aus anderweitigen Vereinbarungen Abweichendes ergibt, ist der Kunde für den betriebssicheren Einsatz der Mietsache verantwortlich und verpflichtet sich, die managedhosting.de GmbH insoweit von eventuellen Ansprüchen Dritter frei zustellen.
- Die verschuldensunabhängige Haftung der managedhosting.de GmbH nach § 536a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

### VI. Versicherung der Mietsache, Untergang der Mietsache

- Der Kunde ist verpflichtet, die Mietsache, solange diese sich bei ihm oder einem Dritten befindet, zum Anschaffungswert gegen die üblichen Sachgefahren, wie z.B. Feuer, Einbruch, Wasser und Vandalismus, zu versichern. Er hat die managedhosting.de GmbH die Versicherungsscheine bzw. Bestätigungen auf Verlangen zu übergeben. Er tritt hiermit an die managedhosting.de GmbH alle Rechte aus den Sachversicherungsverträgen, die aufgrund dieses Mietvertrages abgeschlossen sind und Schäden an der Mietsache abdecken, unwiderruflich ab und hat die managedhosting.de GmbH unverzüglich über einen Schadenseintritt schriftlich zu unterrichten sowie bei der Schadensregulierung zu unterstützen.
- Bei vollständiger oder teilweiser Beschädigung der Mietsache, die von der managedhosting.de GmbH nicht zu vertreten ist und die dazu führt, dass der Kunde die Mietsache nicht vertragsgemäß nutzen kann, ruhen die Pflicht der managedhosting.de GmbH zur Gebrauchsgewährung und die Pflicht des Kunden zur Zahlung der Miete für einen Zeitraum von zunächst einem Monat. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag zu kündigen, wenn die managedhosting.de GmbH nicht innerhalb der vorgenannten Zeit erklärt hat, dass sie adäquaten Ersatz zur Verfügung stellen werde. Erklärt die managedhosting.de GmbH, dass sie keinen Ersatz bereitstellen wird, oder erklärt sie sich in der genannten Frist gar nicht, wird das Mietverhältnis mit sofortiger Wirkung beendet. Dem Kunden stehen keine Schadensersatzansprüche zu. Erklärt sich die managedhosting.de GmbH dahingehend, einen adäquaten Ersatz zur Verfügung zu stellen, so ruht das Mietverhältnis für den für die Ersatzbeschaffung benötigten Zeitraum. Dem Kunden steht in diesem Falle nur dann ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, wenn das Ruhen des Mietverhältnisses für den Zeitraum der Ersatzbeschaffung für ihn unzumutbar ist. Er hat in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht, dass binnen einer Frist von 2 Wochen nach Zugang der Entscheidung der managedhosting.de GmbH über die Ersatzbeschaffung auszuüben ist.

### VII. Beeinträchtigung des Eigentums des Vermieters

- Der Kunde wird die Mietsache von Zugriffen Dritter freihalten und der managedhosting.de GmbH Vollstreckungsmaßnahmen, Pfändungen, Ansprüche aus angeblich Vermieterpfandrecht usw. zur Geltendmachung ihres Eigentums sofort anzeigen. Der Kunde ist ggf. zur Intervention verpflichtet und trägt die Kosten für alle Maßnahmen, die zur Aufhebung derartiger Eingriffe erforderlich werden. Die managedhosting.de GmbH und ihre Beauftragten haben das Recht, den Mietgegenstand zu den üblichen Geschäftszeiten unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden zu besichtigen. Veränderungen des Standorts des Mietgegenstandes bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der managedhosting.de GmbH, die nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf.

### VIII. Vertragsende

- Bei Ende der Mietzeit wird der Kunde auf eigene Kosten den Mietgegenstand an die managedhosting.de GmbH zurück transportieren. Verzögert der Kunde die Rückgabe und kommt bis zum Ablauf dieses Mietvertrages ein Kauf- bzw. Verlängerungsvertrag nicht zustande, so ist die managedhosting.de GmbH berechtigt, für jeden angefangenen Monat eine weitere Monatsmiete als Nutzungsentschädigung zu verlangen. Bei der Rückgabe der Mietsache wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Mietsache festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.





## Besondere Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für IaaS, PaaS und SaaS (BVB-MH)

Für IaaS-, PaaS- und SaaS-Dienstleistungen gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH folgende besondere Bestimmungen:

### I. Allgemeines, gemeinsame Bestimmungen

- Jeder Dienstleistung wird im Auftrag oder in der Produktbeschreibung eine entsprechende SLA-Kategorie zugeordnet. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er selbst zu überprüfen hat, ob die in den SLAs genannten Bedingungen seinen Anforderungen an RTO und RPO1 genügen.
- Insofern die jeweilige SLA-Kategorie die Möglichkeit der individuellen Vereinbarung für bestimmte Parameter enthält, wird der Kunde alle notwendigen Informationen rechtzeitig vor Beginn der Dienstleistung mit der managedhosting.de GmbH abstimmen und verbindlich festlegen. Diese individuellen Vereinbarungen sind im Ticket-Request-System und in der den dem Kunden zu übergebenden Datenblättern dokumentiert.
- Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns selbst für geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Einhaltung der von ihm gewünschten RTO und RPO verantwortlich ist.
- Die managedhosting.de GmbH leistet Gewähr für die Funktions- und Betriebsbereitschaft der Dienste während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die managedhosting.de GmbH wird auftretende Sach- und Rechtsmängel in angemessener Zeit beseitigen. Der Kunde ist verpflichtet, dem der managedhosting.de GmbH Mängel nach deren Entdeckung unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Im Übrigen gelten die Regelungen der Ziffer II. BVB-MV entsprechend.
- Die verschuldensunabhängige Haftung der managedhosting.de GmbH nach § 536a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden gelten die Regelungen der Ziffer III. BVB-MV entsprechend.

### II. Infrastructure as a Service (IaaS) und Platform as a Service (PaaS)- Dienstleistungen

- Die managedhosting.de GmbH kann für die SLA-Kategorien „Professional“ und „Premium“ Sicherheitskopien der virtuellen Maschinen (VM) erstellen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er die managedhosting.de GmbH mit der Erstellung von Sicherheitskopien für die betreffenden VMs beauftragen muss. Eine pauschale Erstellung von Sicherheitskopien der VMs erfolgt nicht. Insofern keine gesonderten Vereinbarungen getroffen wurden, besteht nach Beendigung der Dienstleistung - gleich aus welchem Grunde - kein Anspruch auf nachträgliche Verfügbarkeit oder Wiederherstellbarkeit von Kundendaten, VMs, Backups etc.
- Eine Bereitstellung von Sicherheitskopien, VMs oder anderen Kundendaten zur weiteren Verwendung durch den Kunden nach Beendigung der Dienstleistung muss vom Kunden rechtzeitig vor Beendigung der Dienstleistung schriftlich beauftragt werden.
- Die Rechte des Kunden und die Pflichten der managedhosting.de GmbH im Falle einer Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO bleiben unberührt.
- Der Kunde kann die managedhosting.de GmbH mit der Durchführung von Aufgaben des IT-Betriebes wie z.B. regelmäßige Datensicherung, laufende Überwachung oder Softwareupdates beauftragen. Art und Umfang der durch die managedhosting.de GmbH zu erbringenden Dienstleistungen des IT-Betriebes bedürfen der schriftlichen Vereinbarung. Der Kunde stellt der managedhosting.de GmbH die dafür notwendigen Informationen auf eigene Kosten zur Verfügung.

### III. Software as a Service (SaaS) - Dienstleistungen

- Die managedhosting.de GmbH stellt die Software für die vereinbarte Dauer gegen eine monatliche Vergütung zur vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden bereit. Die Verfügbarkeit der Anwendung ergibt sich aus den im jeweiligen Einzelvertrag festgelegten SLA's („Service Level Agreements“). Die managedhosting.de GmbH ist nur für die Verfügbarkeit der Softwareprodukte und eines geeigneten Zugangs zu den Softwareprodukten verpflichtet. Für die zur Benutzung der Softwareprodukte im Übrigen notwendigen Voraussetzungen seitens des Kunden, insbesondere für die Funktionsfähigkeit der Internet-, VPN- oder anderen Netzwerkverbindung ist die managedhosting.de nicht verantwortlich.
- Die Nutzung der Software erfolgt über die im Vertrag genannten Kommunikationsschnittstellen (z.B. Webfrontend) und unter Verwendung eines Berechtigungskonzeptes (z.B. Nutzerkennung / Passwort). Wird dem Kunden ein Passwort zur Verfügung gestellt, so ist verpflichtet, das Passwort in angemessenen Abständen zu ändern und gegenüber Dritten geheim zu halten. Soweit der Kunde Kenntnis darüber erhält, dass das Passwort einem Dritten bekannt geworden ist, hat er unverzüglich die managedhosting.de GmbH hiervon zu informieren und das Passwort zu ändern.

- Eine Installation von als SaaS angebotener Software auf Servern des Kunden erfolgt nicht. Die Software befindet sich auf Servern der managedhosting.de GmbH. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung der Softwareprodukte in verkörperter Form. Der Kunde darf keine Kopien der Softwareprodukte anfertigen.
- Der Kunde ist für jegliche Schäden verantwortlich, die der managedhosting.de GmbH aufgrund einer vertragswidrigen Nutzung der Softwareprodukte unter Verwendung einer Zugangskennung des Kunden entstehen, unabhängig davon, ob diese durch ein Verhalten des Kunden und dessen Mitarbeitern oder durch Dritte unter Verwendung der Zugangskennung des Kunden entstehen; dies gilt dann und insoweit nicht, wie der Kunde nachweisen kann, dass er diese Schäden nicht zu vertreten hat.
- Der Kunde ist für das Laden und Speichern eigener Daten, die für die Verwendung der Software notwendig sind, selbst verantwortlich. Der Kunde darf nur für die bestimmungsgemäße Nutzung der jeweiligen Software notwendige Daten speichern. Weiterhin ist der Kunde für die Lieferung und die Pflege der von ihm gelieferten Daten verantwortlich. Dabei ist der Kunde insbesondere verpflichtet, die von ihm in der Software gespeicherten Daten auf ihre Freiheit von Viren und anderen Schadprogrammen zu überprüfen.
- Nach Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden ist die managedhosting.de GmbH nicht verpflichtet, dem Kunden die noch auf dem Server vorhandenen Daten des Kunden herauszugeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung eines zur Verwendung der Daten geeigneten Softwareproduktes. Die Rechte des Kunden und die Pflichten der managedhosting.de GmbH im Falle einer Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO bleiben unberührt.

### IV. Umfang der Nutzungsrechte bei SaaS

- Die managedhosting.de GmbH gewährt dem Kunden für die vereinbarte Nutzungsdauer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, die in dem Vertrag zur Überlassung mittels SaaS genannten Software nach Maßgabe des Vertrages und nach den Vorgaben der Produktbeschreibung für eigene Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen und sie ausschließlich in diesem Rahmen eigenen Mitarbeitern und Beauftragten des Kunden zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern die managedhosting.de GmbH sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.
- Sofern die managedhosting.de GmbH während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Software vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
- Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Des Weiteren ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen. Zwingende Rechte des Kunden gem. §§ 69d, 69e Urheberrechtsgesetz bleiben unberührt.

### V. Außerordentliche Kündigung

- Die managedhosting.de GmbH kann den Vertrag insbesondere außerordentlich und fristlos kündigen, wenn aus nicht von der managedhosting.de GmbH zu vertretenden Gründen die vertragsgegenständlichen Leistungen überhaupt nicht mehr oder nur noch zu wesentlich veränderten Bedingungen zu erbringen sein sollten. Das gleiche gilt, falls der Kunde bzw. dessen Kunden und/oder Vertragspartner/Nutzer trotz Abmahnung die Leistungen unter Verletzung gesetzlicher Vorschriften (z.B. i.S. Ziffer II.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) nutzen sollten. Erfolgt die außerordentliche Kündigung aus einem vom Kunden zu vertretenden Grunde, kann die managedhosting.de GmbH die sofortige Abschaltung des Kunden vornehmen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadenersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der regulären Vertragszeit zu zahlenden restlichen Monatsbeträge verlangen. Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn die managedhosting.de GmbH einen höheren oder der Kunde einen niedrigeren Schaden nachweist. Die Geltendmachung weiterer gesetzlicher Ansprüche bleibt unberührt.

### VI. Sonstiges

- Ergänzend gelten auch im Verhältnis zwischen der managedhosting.de GmbH und dem Kunden die jeweiligen Bedingungen der nationalen und internationalen Carrier über die nationalen und internationalen Mietleitungen. IP-Adressen sind vom Kunden binnen 1 Monat nach Vertragsende zurückzugeben. Andernfalls ist pro IP-Adresse und pro angefangenen Monat der Verzögerung eine Gebühr in Höhe eines einfachen Monatsentgelts gemäß managedhosting.de GmbH- Preisliste verwirkt.



## Besondere Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH für Pflegeleistungen (BVB-Softwarepflege)

Für die Pflege von Software gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der managedhosting.de GmbH folgende besondere Bestimmungen:

### I. Vertragsgegenstand

1. Gegenstand der Pflegeleistungen der managedhosting.de GmbH sind die im vertragsgegenständlichen Angebot oder im gesonderten Pflegevertrag aufgeführten Softwareprodukte nebst der dazugehörigen Dokumentation („Software“) durch die managedhosting.de GmbH. Standardsoftware Dritter ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen.
2. Die von der managedhosting.de GmbH zu erbringenden Leistungen setzen sich je nach Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, der Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Pflegeleistungen“) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden („sonstige Leistungen“).
3. Der Pflege unterliegt die Software in der jeweils aktuellen Version. Die Dokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst. Dies gilt nicht bei ausschließlich der Fehlerbehebung dienenden Patches. Diese sind von sonstigen Releases und Updates/Upgrades zu trennen.

### II. Mangelbeseitigung

1. Die managedhosting.de GmbH beseitigt ihr gemeldete Mängel der Software, die während der Laufzeit des Pflegevertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen. Hierbei wird die managedhosting.de GmbH auf ein eigenes Ticketsystem zurückgreifen, in welchem sie insbesondere die Mängelmeldung sowie die von ihr zur Mangelbeseitigung ergriffenen Maßnahmen dokumentiert und das dem Kunden die Kontrolle des jeweils aktuellen Stands der Mangelbeseitigung ermöglicht.
2. Ein Mangel der Software liegt vor, wenn (a) diese bei vertragsgemäßem Einsatz gemäß dem zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrag die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt oder (b) wenn sie sich für die nach dem Softwareüberlassungsvertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet oder (c) wenn sie sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei Software der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Software erwarten kann. Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, wenn
  - sich das Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen (a)-(c) nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
  - eine Störung durch unsachgemäße Behandlung der Software im Sinne von Ziffer V. 1. Unterpunkt 3 hervorgerufen wurde;
  - die Ursache für eine Störung nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre der managedhosting.de GmbH liegen (zum Beispiel Systemabsturz oder Ähnliches).
3. An der Software auftretende Mängel sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend - sofern vereinbart - nach den jeweiligen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten. Sind keine Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vereinbart, erfolgt die Mangelbeseitigung innerhalb angemessener Frist.
 

**Kritischer Mangel (Priorität 1):** Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.

**Wesentlicher Mangel (Priorität 2):** Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.

**Sonstiger Mangel (Priorität 3):** Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.
4. Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch die managedhosting.de GmbH nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf den Geschäftsbetrieb des Kunden hat, und (ii) der eigenen berechtigten Interessen der managedhosting.de GmbH.
5. Die managedhosting.de GmbH wird auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden innerhalb der vereinbarten Reaktionsfrist reagieren.
6. Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Mängel werden die Vertragsparteien eine Priorisierung treffen, anderenfalls entscheidet die managedhosting.de GmbH hierüber entsprechend vorstehender Ziffer II. 4.

7. Sind keine Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vereinbart, erfolgt die Mangelbeseitigung innerhalb angemessener Frist.
8. Die Messung der Einhaltung der Wiederherstellungszeit erfolgt nur innerhalb der allgemeinen Servicezeit der managedhosting.de GmbH (Ziffer IV.). Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Zugang einer ordnungsgemäßen Mängelmeldung. Eine Mängelmeldung ist ordnungsgemäß, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach Ziffer VII. hinsichtlich der Beschreibung des Mangels hinreichend nachgekommen ist. Für die Messung der Wiederherstellungszeit gilt im Übrigen Folgendes:

Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt gehemmt, zu dem die managedhosting.de GmbH dem Kunden die Mangelbeseitigung mitteilt.

Erfolgt die Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Kunden, ist das Ende der Wiederherstellungszeit der Zeitpunkt, zu dem die managedhosting.de GmbH dem Kunden die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat. Das Ticket kann von der managedhosting.de GmbH geschlossen werden.

Erklärt der Kunde substantiiert innerhalb von 7 Tagen, nachdem die managedhosting.de GmbH ihm die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, dass der Mangel nicht beseitigt ist, läuft die Wiederherstellungszeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Kunden weiter.

Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 7 Tagen, nachdem die managedhosting.de GmbH dem Kunden die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Kunden, noch eine substantiierte Erklärung des Kunden, wonach der Mangel nicht beseitigt ist, so gilt der Mangel als beseitigt. Das Ticket wird in diesem Fall von der managedhosting.de GmbH geschlossen.

9. Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.
10. Die Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen der managedhosting.de GmbH. Zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln wird die managedhosting.de GmbH dem Kunden insbesondere neue Software/Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. zur Verfügung stellen. Sofern Open-Source-Software Dritter vertragsgegenständlich ist, richten sich die Art und Weise der Mangelbeseitigung sowie auch die Angemessenheit der Wiederherstellungszeit danach, wie der jeweilige Anbieter der Open-Source-Software neue Software/Programmteile zur Verfügung stellt.
11. Kann die managedhosting.de GmbH einen kritischen oder wesentlichen Mangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beseitigen, stellt sie dem Kunden vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung. Die Verpflichtung der managedhosting.de GmbH zur dauerhaften Mangelbeseitigung bleibt durch die Lieferung einer vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.
12. Sofern ein vom Kunden gemeldeter Mangel der Software nicht besteht, ist die managedhosting.de GmbH berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels schuldhaft verkennt hat.

### III. Neue Programmversionen

1. Die managedhosting.de GmbH stellt dem Kunden alle von ihr und, sofern vertragsgegenständlich, von den jeweiligen Open-Source-Anbietern freigegebenen Updates/Upgrades/Releases/Versionen (insgesamt „Programmteile“) der Software zur Verfügung. Die Einordnung des jeweiligen Programmteils unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen der managedhosting.de GmbH.
2. Die managedhosting.de GmbH wird ihre eigene Software nach eigenem Ermessen weiterentwickeln und dem Kunden die Weiterentwicklung in Form neuer Programmteile zur Verfügung stellen. Für den Kunden besteht die Möglichkeit, Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. Die managedhosting.de GmbH wird Anregungen des Kunden ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf Verwirklichung/Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.
3. Die Lieferung von Programmteilen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen der managedhosting.de GmbH a) als Download in elektronischer Form über das Internet, b) gegen gesonderte Vergütung auf einem marktüblichen Datenträger oder c) im Falle einer entsprechenden Vereinbarung durch Installation beim Kunden. Eine Überlassung des Quellcodes ist in keinem Fall geschuldet.

### IV. Servicezeiten

1. Die managedhosting.de GmbH wird die Leistungen innerhalb ihrer allgemeinen Geschäftszeiten, an Werktagen, Mo-Fr, 8-18 Uhr erbringen.
2. Duldet die Erbringung einer Pflegeleistung objektiv keinen Aufschub, kann die managedhosting.de GmbH diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen. Die managedhosting.de GmbH ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Der Zuschlag ergibt sich aus der vertragsgegenständlichen Preisliste des managedhosting.de GmbH.





## V. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

- Die managedhosting.de GmbH wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:
  - Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
  - Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
  - Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von der managedhosting.de GmbH verursachten Einwirkungen entstanden sind;
  - sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden;
  - Beratungsleistungen.
- Die managedhosting.de GmbH darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen aus sachlichen Gründen verweigern, insbesondere wenn ihr deren Ausführung im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist.

## VI. Nutzungsrechte

- Die managedhosting.de GmbH räumt dem Kunden an der/den in Erfüllung des Pflegevertrages gelieferte/n Software/Programme oder Programmteilen (z.B. Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des jeweils zugrundeliegenden Softwareüberlassungsvertrages i.V.m. mit den Besonderen Vertragsbedingungen der managedhosting.de GmbH und im Übrigen ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares sowie zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht ein. Nutzungsrechte an Open-Source-Software Dritter werden in dem Umfang eingeräumt, wie sie der jeweilige Anbieter gewährt. Hierzu wird insbesondere auf die jeweiligen Open-Source-Lizenzbestimmungen des Anbieters verwiesen.

## VII. Mitwirkung des Kunden

- Der Kunde wird die managedhosting.de GmbH in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Bei den Mitwirkungs-/Beistellpflichten des Kunden handelt es sich um echte Vertragspflichten.

Der Kunde wird auf Anforderung durch die managedhosting.de GmbH oder soweit für ihn erkennbar erforderlich insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- Mängel unverzüglich nach Entdeckung durch Eingabe in das von der managedhosting.de GmbH zur Verfügung gestellte Ticketsystem (oder, sofern ein solches nicht besteht, über eine dem Kunden extra hierfür bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder einen ggf. vereinbarten Hotline-Service der managedhosting.de GmbH) melden;
- bei Mängelmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und der managedhosting.de GmbH einen Mangel unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie gegebenenfalls simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen in Textform melden;
- die managedhosting.de GmbH im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit der managedhosting.de GmbH anhalten;
- sofern erforderlich den für die Durchführung der Leistungen von der managedhosting.de GmbH beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Systemen gewähren, auf denen die zu pflegende Software gespeichert und/oder geladen ist;
- sofern erforderlich die von der managedhosting.de GmbH im Rahmen der Pflege zu liefernden Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen der managedhosting.de GmbH unverzüglich einspielen und die von der managedhosting.de GmbH übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Mangelbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- sofern erforderlich der managedhosting.de GmbH auf eigene Kosten einen Remote-Access (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung stellen. Hierbei wird der Kunde nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen des Systems der managedhosting.de GmbH durch Systeme des Kunden treffen.

- Ist die managedhosting.de GmbH der Ansicht, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungs- oder Beistelleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird die managedhosting.de GmbH den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen und ihm eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung setzen; gegebenenfalls wird die managedhosting.de GmbH den Kunden auf etwaige nachteilige Folgen der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung im Rahmen der Nachfristsetzung hinweisen. Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist die managedhosting.de GmbH von ihrer betreffenden Leistungspflicht und der Einhaltung der diesbezüglichen Wiederherstellungszeiten ganz oder teilweise insoweit und solange befreit, wie die managedhosting.de GmbH auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Die managedhosting.de GmbH ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungs-/Beistelleistungen durch den Kunden entstehen.
- Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistung entstehender Mehraufwand der managedhosting.de GmbH kann von ihr gesondert in Rechnung gestellt werden. Gegebenenfalls weitergehende Ansprüche der managedhosting.de GmbH bleiben unberührt.

## VIII. Vergütung

- Der Kunde wird die Pflegeleistungen der managedhosting.de GmbH gemäß vertraglicher Vereinbarung vergüten. Die Vergütung wird im Voraus am 5. Werktag eines jeden Monats fällig.
- Für die gemäß Ziffer V. zu erbringenden Leistungen wird eine gesonderte Vergütung fällig, die sich nach der vertragsgegenständlichen Preisliste der managedhosting.de GmbH bestimmt. Die Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig.
- Im Rahmen der Erbringung sonstiger Leistungen wird die managedhosting.de GmbH monatlich unter Angabe der ausgeführten Tätigkeiten und getätigter Aufwendungen Rechnung legen. Dem Kunden werden Nachweise für die Tätigkeiten und Aufwendungen zur Verfügung gestellt.

## IX. Gewährleistung, Gewerbliche Schutzrechte

- Hinsichtlich der Gewährleistung der managedhosting.de GmbH und Gewerblicher Schutzrechte Dritter gelten die Regelungen der Ziffern IV. und V. der BVB-KV entsprechend.

Berlin, den 17.12.2019