

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen **BEREITSTELLUNG SERVERKAPAZITÄTEN (B2B)** der Grundig Business Systems GmbH nachfolgend „Anbieter“ genannt

1. Vertragsgegenstand

1.1. Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung von Serverkapazitäten für bei dem Anbieter erworbene Software („Anbieter-Software“). Der Anbieter erbringt die Bereitstellung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.

1.2. Der Kunde ist verantwortlich für die Auswahl der bereitgestellten Serverkapazität. Der Kunde ist verantwortlich für die Auswahl der auf den bereitgestellten Serverkapazitäten laufenden Anbieter-Software zur Erreichung der von ihm angestrebten Ergebnisse. Andere Software, als mit separater Vereinbarung überlassene Anbieter-Software darf nicht auf die bereitgestellten Serverkapazitäten installiert werden.

1.3. Auch bei anderslautender vorheriger Vereinbarung erfolgt jede Installation von Anbieter-Software auf den bereitgestellten Serverkapazitäten durch den Anbieter auf Grundlage separater Vereinbarung. Für diese Anbieter-Software muss zuvor mit separater Vereinbarung eine durch den Anbieter durchgeführte Softwarepflege vereinbart worden sein.

1.4. Die Vermietung der auf den bereitgestellten Serverkapazitäten installierten Anbieter-Software, die Erteilung von Unternutzungsrechten, sowie die Nutzung der Software im Rahmen eines Application Service Provider-Betriebes (ASP) oder eines Software as a Service-Betriebes (SaaS) jeweils durch den Kunden bedarf der ausdrücklichen Zustimmung durch den Anbieter.

2. Durchführung der Bereitstellung von Serverkapazitäten

2.1. Der Anbieter bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.2. Der Anbieter kann die Leistung durch Dritte erbringen.

2.3. Der Anbieter ist berechtigt, bei einer vertragswidrigen Nutzung durch den Kunden, den Zugang zu den bereitgestellten Serverkapazitäten zu sperren.

2.4. Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung befreit, wenn und soweit die Nichterbringung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Epidemie, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen (insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und -unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen). Jede Partei hat die andere Partei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

2.5. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen sind. Bei Datenverlust haftet der Anbieter nur für den erforderlichen Aufwand einer Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung nach dieser Ziffer Odurchgeführt hat.

3. Pflichten des Kunden

3.1. Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen nur im Rahmen der vertraglich vorausgesetzten Zwecke nutzen. Jede über diese Zweckbindung hinausgehende Nutzung ist dem Kunden untersagt. Dazu zählen insbesondere jegliche Maßnahmen, die zu übermäßigen Systembelastungen oder zu Systemstörungen führen.

3.2. Der Kunde wird den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die auf den bereitgestellten Serverkapazitäten betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze des Serverbetreibers unbefugt einzudringen.

3.3. Der Kunde stellt sicher, dass an die bereitgestellten Serverkapazitäten gesendete Daten und Informationen virenfrei sind, soweit dies nach dem Stand der Technik prüfbar ist.

4. Serververfügbarkeit

4.1. Alle Angaben zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Serverkapazitäten beziehen sich ausschließlich auf die vom Anbieter am Übergabepunkt des von ihm bereitgestellten Datennetzes geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Leistungen. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

4.2. Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der Leistung von mindestens 99,9 % im Monatsmittel, ausgenommen Zeiten gemäß Ziffer 4.6.

4.3. Für jede angefangene Zeitstunde, in der die Leistung abweichend von Ziffer 4.2. nicht verfügbar ist (Nichtverfügbarkeit), erhält der Kunde vom Anbieter eine Gutschrift in Höhe von 5 % auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100 % der monatlichen Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

4.4. Dem Kunden stehen die Ansprüche nach 4.3. nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des nächsten Monats (Betrachtungszeitraum) dem Anbieter schriftlich anzeigt.

4.5. Die Nichtverfügbarkeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei dem Anbieter an.

4.6. Vom Anbieter mit angemessenem Vorlauf angekündigte Wartungsmaßnahmen, z.B. ein notwendiger Hardwareaustausch, Betriebssystemupdates, Softwareupdates, etc., oder Störungen außerhalb des vom Anbieter betriebenen Datennetzes stellen keine Nichtverfügbarkeit dar.

4.7. Eine verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

5. Störungsmanagement für bereitgestellte Serverkapazitäten

5.1. Der Anbieter wird telefonisch während seiner üblichen Geschäftszeiten oder per E-Mail an speechsupport@grundig-gbs.com Störungsmeldungen des Kunden im Hinblick auf die bereitgestellten Serverkapazitäten („Störungsmeldungen“) entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

5.2. Die Störungsmeldungen des Kunden müssen eine möglichst detaillierte Beschreibung der Störung und einen verantwortlichen sowie telefonisch während der üblichen Geschäftszeiten erreichbaren Ansprechpartner mit Kontaktdaten (Telefon und E-Mail) enthalten.

5.3. Bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden wird spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit (Zeitspanne zwischen der Erfassung im Ticketsystem bis zum Beginn der Störungsbeseitigung) mit der Beseitigung der Störung begonnen. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeit nicht.

5.4. Der Anbieter gewährleistet bei Störungen eine Reaktionszeit von 12 Stunden.

5.5. Eine vom Anbieter zu behebbende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des für die Verfügbarkeit relevanten Bereichs nach Ziffer 4.1., z. B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Serverkapazitäten, z. B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

5.6. Eine gesonderte Vergütung für die Störungsbehebung wird nicht erhoben. Hat der Kunde jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Subunternehmers aufgetreten ist, der die Serverkapazitäten bereitstellt, kann dem Kunden der zur Störungserkennung erbrachte Aufwand nach Stundennachweis gemäß der aktuellen Preisliste für System Engineers des Anbieters in Rechnung gestellt werden.

6. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

6.1. Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer von 12 Monaten, soweit nichts anderes vereinbart ist. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

6.2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden. Sollte eine fristgerechte Kündigung ausbleiben, verlängert sich der Vertrag um 12 Monate.

6.3. Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.4. Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

6.5. Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

7. Datenschutz

7.1. Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig. Hierzu ist ein separater Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) zu schließen.

8. Sonstiges

8.1. Es gelten zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters.