

Erläuterungen zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen der diprotec GmbH

Für maximale Transparenz haben wir unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen kurz gehalten und um besondere Vertragsbedingungen (BVB) für einzelne Geschäftsformen ergänzt.

Die AGB's gelten dabei als Basis unserer Geschäftsbedingungen. Die besonderen Vertragsbedingungen ergänzen oder ersetzen dabei Regelungen der AGB für Geschäfte aus den Bereichen:

- Erbringung von Dienstleistungen
- Lieferung von Waren
- Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge

Auf den folgenden Seiten finden Sie die AGB sowie die besonderen Vertragsbedingungen in der oben genannten Reihenfolge vor.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der diprotec GmbH. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt.

I. Angebot und Vertragsabschluss

1. Angebote sind freibleibend: Eingehende Aufträge werden für diprotec GmbH erst durch die schriftliche Bestätigung verbindlich; Gleiches gilt für mündliche Abreden und Erklärungen jeder Art.

2. Alle auf Website von diprotec GmbH dargestellten Waren, auch solche, die ausdrücklich als „lieferbar“ bezeichnet werden, sind nur als Einladung zur Abgabe eines Kaufangebotes bestimmt. Durch das Absenden des ausgefüllten Bestellformulars kommt erst durch Bestätigung in Textform seitens diprotec GmbH binnen drei Werktagen ein verbindlicher Vertrag zu Stande.

II. Einbeziehung von besonderen Vertragsbedingungen

1. Für die Lieferung von Hardware und Software, die diprotec GmbH nicht selbst im Auftrag des Kunden geschrieben haben, gelten die besonderen Vertragsbedingungen für die Lieferung von Hard- und Standardsoftware.

2. Für die Erbringung von Dienstleistungen gelten die besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen. Hierzu zählen auch Verträge über die Pflege von Standardsoftware und Wartung von Hardware, die ausschließlich auf Basis von Dienstleistungen erbracht werden.

3. Für die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere in Form von Cloud-Leistungen oder den Produkten „Infrastructure dynamic enterprise Application Service“ (ideas) und „Infrastructure as a Service“ (IaaS) gelten die besonderen Vertragsbedingungen für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie Hardware und Software.

4. Die besonderen Vertragsbedingungen können jeweils im Internet unter <http://www.diprotec.de/AGB> abgerufen werden.

III. Zahlungsbedingungen; Preise

1. Zahlung ist nach Wahl des Kunden gegen Rechnung), Sofortüberweisung, Lastschrift, per Barzahlung und Nachnahmesendung möglich. Zusätzliche Kosten durch Nachnahme gehen zu Lasten des Kunden.

2. Rechnungen werden dem Kunden von diprotec GmbH per E-Mail zugesandt. Auf Wunsch des Kunden versendet diprotec GmbH die Rechnungen gegen Aufpreis von 1 € in Papier per Post.

3. Der Vergütungsanspruch von diprotec GmbH ist sofort fällig. Der Verzug tritt in Abweichung § 286 Abs. 3 BGB bereits 14 Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufforderung ein.

4. Mit Eintritt des Verzuges werden Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. Dem Kunden steht es frei, den Nachweis zu erbringen, dass der Schaden der diprotec GmbH wesentlich niedriger ist.

5. Bei Auslandszahlungen hat der Kunde eventuell anfallende Bankgebühren selbst zu tragen.

6. diprotec GmbH behält sich vor, Vorauszahlung zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen der diprotec GmbH gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, so kann diprotec GmbH vom Vertrag zurücktreten.

7. Die monatlichen Entgelte für wiederkehrende oder fortlaufende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen darf diprotec GmbH ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier Monate nach Abschluss des Vertrages. Die Erhöhung von Preisen für Vertragsbestandteile ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens vier Monate vereinbart waren. Die Entgelterhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von diprotec GmbH vorgenommen Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgt ist.

8. Ist der Kunde Verbraucher, kann dieser innerhalb von 2 Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb

dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass diprotec GmbH den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

IV. Haftung

1. diprotec GmbH haftet generell nicht für Schäden, die durch eine Betriebsunterbrechung oder -einschränkung beim Kunden hervorgerufen werden, es sei denn, der Eingriff war betriebsbezogen und ist von diprotec GmbH vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Zu betriebsbezogenen Eingriffen zählen insbesondere nicht Beeinträchtigungen, die im Zusammenhang mit Reparaturen von zuvor bereits defekten Betriebsmitteln oder mit Beseitigungen von zuvor bereits vorliegenden Störungsfällen stehen und während der Dauer unserer Tätigkeit entstehen.

2. Die Haftung ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und der Höhe nach auf 1.000.000,00 € pro Haftungsfall.

3. Der Kunde trägt auf seinen Systemen die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen inkl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates. Bei von diprotec GmbH verschuldetem Datenverlust ist die Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

4. Die Verjährungsfrist für nichtwesentliche Vertragsverletzungen wird auf zwei Jahre begrenzt.

5. Vorstehende Beschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der fahrlässigen Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten durch einen Erfüllungsgehilfen sowie in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Mitverschulden des Kunden ist jedoch in jedem Fall zu berücksichtigen.

V. Sonstiges

1. Der ausschließliche Gerichtsstand ist Herne (Amtsgericht Herne, Landgericht Bochum). Für Klagen von diprotec GmbH gilt daneben auch der allgemeine Gerichtsstand des Kunden.

2. Der Kunde ist verpflichtet, diprotec GmbH jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von diprotec GmbH binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name/Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt; postalische Anschrift; E-Mail-Adresse sowie Telefon und Telefax.

3. Die Rechtsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

4. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen diprotec GmbH verjähren, soweit in diesen AGB oder den besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, 24 Monate nach ihrer Entstehung.

5. Maßgeblich für die Einhaltung von Fristen ist der Zugang der jeweiligen Erklärung beim Vertragspartner.

6. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der besonderen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der besonderen Geschäftsbedingungen bei Verwendung gegenüber Verbrauchern unwirksam sein, weil sie gegen Vorschriften zum Schutze von Verbrauchern verstoßen, so bleibt ihre Wirksamkeit gegenüber Vertragspartnern, die nicht Verbraucher sind, unberührt.

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

Die nachfolgenden, besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der diprotec GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, diprotec GmbH hat diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der diprotec GmbH.

I. Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden aufgetretenen Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb dem freien Ermessen der diprotec GmbH. Dabei wird diprotec GmbH stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

3. Ist nach Einschätzung von diprotec GmbH zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von diprotec GmbH zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. diprotec GmbH wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

4. Übernimmt diprotec GmbH vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der Fassung, die zum Zeitpunkt der Installation vorliegt, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. diprotec GmbH schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu obliegt allein dem Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. diprotec GmbH ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in pflichtgemäßen Ermessen von diprotec GmbH, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.

6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.

7. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen erworben, kann er diese zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten von diprotec GmbH telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schuldet diprotec GmbH jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Übernimmt diprotec GmbH vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen.

2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch diprotec GmbH selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

3. Der Kunde hat diprotec GmbH auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem Leistungen zu erbringen sind, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Mitarbeiters von diprotec GmbH hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder diprotec GmbH schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss diprotec GmbH Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und das Internet ermöglichen. Wartezeiten gelten hierbei als Zeitaufwand.

III. Mängelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen wird diprotec GmbH nach eigener Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweichlösung anbieten. Gelingt dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.

2. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

IV. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund ist für diprotec GmbH insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

V. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

Besondere Vertragsbedingungen für die Lieferung von Waren

Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der diprotec GmbH über die Lieferung von Waren, insbesondere von technischen Geräten und Standardsoftware nebst Zubehör. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der diprotec GmbH.

I. Lieferung von Waren

1. Teillieferungen sind zulässig.
2. Die von diprotec GmbH genannten Termine und Fristen gelten nur annähernd, es sei denn, wir bestätigen einen Auftrag ausdrücklich als Fixgeschäft.
3. Wenn nichts Anderes vereinbart wurde, liefert diprotec GmbH die Ware bis zu der ersten Tür im Erdgeschoss des vereinbarten Lieferortes. diprotec GmbH trifft unbeschadet abweichender Vereinbarung keine Verpflichtung zum Transport der Ware in Obergeschosse oder abgelegene Gebäudeteile sowie zu deren Aufbau und Einrichtung.
4. Bei der Lieferung von Software, die von diprotec GmbH nicht selbst im Auftrag des Kunden geschrieben wurde, ist die Leistungspflicht auf die Vermittlung einer Vereinbarung über die Einräumung von Nutzungsrechten mit dem Hersteller der Software beschränkt. Den Umfang der Nutzungsrechte bestimmt der Hersteller in seinen Lizenzbestimmungen, es sei denn, etwas Anderes ist in Textform vereinbart worden.
5. diprotec GmbH ist nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn, dies wurde in Textform vereinbart. Ausreichend ist es ansonsten, wenn diprotec GmbH dem Kunden das Recht verschafft, die Software auf seinem System einzusetzen, und ihn in die Lage versetzt, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.
6. Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schuldet diprotec GmbH nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde. Einzelheiten regeln die besonderen Vertragsbedingungen „Erbringung von Dienstleistungen“.
7. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schulden wir insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente.
8. Bei Überschreiten des angegebenen, unverbindlichen Liefertermins kann der Käufer nur zurücktreten, wenn er diprotec GmbH zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von diprotec GmbH Teillieferungen erbracht worden sind, ist das Rücktrittsrecht des Käufers ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages hat für ihn kein Interesse.

II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde hat bei der Lieferung von Waren, insbesondere großen und schweren technischen Geräten die Zuwegung zum vereinbarten Lieferort im Sinne von Ziff. I. 3 auf einer lichten Breite von 90 cm frei von Stufen und sonstigen Barrieren zur Verfügung zu stellen.
2. Bei dem Erwerb von Software ist es alleinige Aufgabe des Kunden anhand der Herstellervorgaben zu prüfen, ob diese auf der von ihm eingesetzten Hardware mit der von ihm eingesetzten Betriebssystemsoftware lauffähig ist, es sei denn, diese Software wurde von diprotec GmbH in Textform für den Einsatz auf dem System des Kunden empfohlen.
3. Für die Einrichtung von technischen Geräten und Software gelten die besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen.

III. Mängelhaftung

1. Der Käufer hat die Ware unverzüglich nach ihrem Empfang umfassend zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind spätestens innerhalb von 8 Tagen nach Lieferung schriftlich und unter genauer Bezeichnung der Beanstandungen zu rügen, versteckte Mängel innerhalb von 8 Tagen nach ihrer Entdeckung. Erfolgt die Lieferung direkt vom Hersteller, sind Mängel stets auch diprotec GmbH gegenüber zu rügen; Mängelvermerke auf den Frachtpapieren reichen hierbei nicht aus.
2. Da diprotec GmbH bei Software nur zur Verschaffung von Nutzungsrechten verpflichtet ist (siehe Ziff. I.4), haftet diprotec GmbH nicht für Mängel und sonstige Fehlfunktionen der Software, sondern ausschließlich für Abweichungen im Umfang der vom Hersteller

ingeräumten Nutzungsrechten zu dem zwischen diprotec GmbH und dem Kunden in Textform vereinbarten Nutzungszweck. Bei der Abwicklung der Mängelansprüche gegenüber dem Hersteller ist diprotec GmbH behilflich, hierzu jedoch nicht verpflichtet.

3. Mängel wird diprotec GmbH nach eigener Wahl entweder nachbessern, umtauschen oder die mangelhafte Ware gegen Erstattung des ganzen oder teilweisen Kaufpreises zurücknehmen. Statt einer Ersatzlieferung bzw. statt Nachbesserung steht dem Käufer ausnahmsweise das Recht zu, wahlweise das Vertragsverhältnis rückgängig zu machen (Rücktritt) oder das Entgelt angemessen herabzusetzen (Minderung), vorausgesetzt, dass diprotec GmbH die Nacherfüllung schriftlich verweigert hat, bereits zwei Nacherfüllungsversuche fehlgeschlagen sind, auch die zweite Ersatzlieferung erhebliche Fehler aufweist oder die Nacherfüllung unmöglich ist.

4. Mängelansprüche entfallen für Mängel, die u. a. zurückzuführen sind auf

- a) ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder Behandlung des Liefergegenstandes, insbesondere übermäßige Beanspruchung oder falsche Lagerung,
- b) falsche Montage,
- c) natürliche Abnutzung,
- d) eigenmächtige Reparaturen oder Änderungen an dem Liefergegenstand;
- e) Betrieb unter Einwirkung von elektromagnetischen Feldern;
- f) Betrieb unter Stromschwankungen, die über das im öffentlich Elektrizitätsnetz gewöhnliche Maß hinausgehen
- g) Betrieb unter für Mikroelektronik ungeeigneten raumklimatischen Bedingungen, wobei es maßgeblich auf die von diprotec GmbH vor Vertragsschluss mitgeteilten Hersteller-Spezifikationen ankommt. Mangels Mitteilung solcher Spezifikationen gilt als ungeeignet eine auch nur vorübergehende Umgebungstemperatur von weniger als 15 oder mehr als 27 Grad Celsius, eine auch nur vorübergehende Abweichung der relativen Luftfeuchtigkeit von dem von der CIBSE (Chartered Institute of Building Service Engineers) empfohlene Wert von 45 % bis 60%, oder eine auch nur vorübergehende Feinstaubbelastung der Umgebungsluft mit mehr als 10 mg/m³.

5. Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

6. Die Bestimmungen zur Haftungsbegrenzung und -beschränkung in Abschnitt „Haftung“ der AGB von diprotec GmbH bleiben unberührt.

IV. Eigentumsvorbehalt

1. Die verkaufte Ware bleibt bis zur Zahlung sämtlicher Forderungen aus den Geschäftsbeziehungen Eigentum der diprotec GmbH. Wird die Ware von dem Kunden be- oder verarbeitet, erstreckt sich der Eigentumsvorbehalt auch auf die neue Sache. Bei einer Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit fremden Sachen erwirbt diprotec GmbH Miteigentum an der hergestellten neuen Sache, und zwar zu dem Bruchteil, der dem Verhältnis des Wertes zu dem der anderen benutzten Sache zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung entspricht.

2. Der Kunde ist berechtigt, die im Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im Rahmen eines geordneten Geschäftsbetriebes weiter zu veräußern. Bei Nichtbarzahlung hat der Kunde mit seinen Kunden einen Eigentumsvorbehalt entsprechend diesen Bedingungen zu vereinbaren. Der Kunde tritt ferner bereits jetzt seine Forderungen aus der Weitergabe dieser Ware sowie die Rechte aus dem von ihm vereinbarten Eigentumsvorbehalt an diprotec GmbH ab. Er ist auf Verlangen verpflichtet, den Erwerbern die Abtretung bekannt zu geben und diprotec GmbH die für die Geltendmachung der Rechte gegen die Erwerber erforderlichen Auskünfte zu geben und Unterlagen auszuhändigen.

3. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen diprotec GmbH gegenüber nicht pünktlich nach, so hat diprotec GmbH jederzeit das Recht, die Herausgabe der Vorbehaltsware zu fordern und/oder die an diprotec GmbH abgetretenen Rechte direkt geltend zu machen.

4. Übersteigt der Wert der an diprotec GmbH gegebenen Sicherheiten die Forderungen insgesamt um mehr als 20 %, ist diprotec GmbH auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe verpflichtet.

V. Sonstiges

1. Das UN-Kaufrechtsübereinkommen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenverkauf sowie das UN-Übereinkommen vom 14. Juni 1974 über die Verjährung beim internationalen Warenkauf nebst Änderungsprotokollen finden keine Anwendung.

2. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

Besondere Vertragsbedingungen für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge

Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der diprotec GmbH über die die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten in Form des Produkts „Infrastructure dynamic enterprise Application Service“ (ideas). Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der diprotec GmbH.

I. Leistungspflichten

1. Der Umfang der Hauptleistungspflichten von diprotec GmbH ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Diprotec GmbH stellt lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

2. Soweit diprotec GmbH dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellt, behalten wir uns Neu-Zuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

3. diprotec GmbH nutzt ausschließlich Rechenzentren in der Bundesrepublik Deutschland. diprotec GmbH behält sich vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter anzumieten, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Server-Standorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall teilt diprotec GmbH dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.

4. Als Ausfallzeiten gelten nicht die Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen verursacht durch Kunden und Kundensoftware, vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur nicht zur Verfügung steht, ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht im Einflussbereich von diprotec GmbH liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten der planmäßigen Wartungen nach Ziff. 6, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde.

5. diprotec GmbH sowie der Betreiber des Rechenzentrums führen an Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke können Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend eingestellt oder beschränkt werden, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. diprotec GmbH wird solche Wartungsarbeiten soweit möglich in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen- oder beschränkungen erforderlich sein, wird diprotec GmbH den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

II. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfachen Umstellungen seiner Systeme mit.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistung von diprotec GmbH nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme von Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um das Netzwerk im Rechenzentrum nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzwerks zu gewährleisten.

3. Der Kunde ist verpflichtet, die von diprotec GmbH zum Zwecke des Zugangs zu den gebuchten Diensten mitgeteilten Passwörter streng geheim zu halten und diprotec GmbH unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

4. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches diprotec GmbH gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten diprotec GmbH gegenüber widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt.

III. Infrastructure dynamic enterprise application service“ (ideas)

1. Soweit diprotec GmbH „Infrastructure dynamic enterprise application service“ (kurz „Ideas“) erbringt, also der Kunde über das Internet auf seine eigene, von im erworbene und im diprotec Datacenter verbrachte Systemumgebung zugreift, obliegt ihm die alleinige Verwaltung aller Systeminstanzen.

2. Die vom Kunden eingesetzten Komponenten, einschließlich aber nicht ausschließlich Serverhardware, Datensicherungssystem und Firewall sind Eigentum des Kunden und werden vom diesem eigenständig verwaltet, es sei denn, es wird ein gesonderter Servicevertrag über die Wartung der Komponenten geschlossen.

3. Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen allein durch ihn erfolgt und er eigenverantwortlich für eine ausreichende Lizenzierung zu Sorgen hat.

4. Die Pflichten von diprotec GmbH sind auf die Vermittlung der Kollokationsfläche und den Einbau der Infrastruktur beschränkt, es sei denn, es wird ein entsprechender Servicevertrag über die Wartung der Komponenten geschlossen. diprotec GmbH ist weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die eigene Infrastruktur übertragenen Daten zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. diprotec GmbH hat keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.

IV. Support; Service Level Agreement

1. diprotec GmbH leistet für alle Cloud-Services Support im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung.

2. Für den Service richtet diprotec GmbH innerhalb der Betriebszeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Vorbehaltlich vertraglich gesonderter Vereinbarungen ist außerhalb der Betriebszeiten von diprotec GmbH keine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.

3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:

- a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.
- b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.
- d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4. Jede Fehlermeldung wird von diprotec GmbH nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht diprotec GmbH nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5. Die spätere Neueinstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6. Im Falle eines Fehlers hat diprotec GmbH innerhalb der Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von drei Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 4 Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

7. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

8. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an diprotec GmbH Helpdesk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.

9. Außerhalb der Betriebszeiten von diprotec GmbH kann der Kunde Fehler über das Onlinesystem bzw. per Mail melden. Diese Fehlermeldungen gelten erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.

10. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von diprotec GmbH den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

11. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

12. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies diprotec GmbH ebenfalls mitzuteilen.

13. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt diprotec GmbH sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt Ihre Tätigkeit auch außerhalb unserer Betriebszeit fort. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.

14. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

V. Laufzeit

1. Nutzungsverträge über Rechenzentren-Kapazitäten und sonstige Serviceverträge über Cloud-Leistungen, haben, soweit nicht anders vereinbart eine Mindestlaufzeit von 60 Monaten. Sie sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.

3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

VI. Preise und Zahlung

1. diprotec GmbH stellt Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts anders vereinbart wurde, ermächtigt der Kunde diprotec GmbH, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

2. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.

3. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, ist diprotec GmbH berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

VII. Mängelhaftung

1. Die Haftung für Mängel an Leistungen von diprotec GmbH richtet sich unbeschadet Ziff. IV nach der Höhe der tatsächlichen Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen, wenn diese unterhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeitsschwelle liegt. Der Nacherfüllungsanspruch ist über die Bestimmungen in Ziff. IV ausgeschlossen. Der Kunde ist auf ein Minderungsrecht im Verhältnis der Verfügbarkeit der Leistung beschränkt

2. Das Rücktrittsrecht des Kunden bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit ist ausgeschlossen. Das Gleiche gilt bei Mängeln, die zutreffend den Fehlerklassen 3 und 4 zugeordnet werden.

3. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden zu, wenn wir Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 nach Setzen einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht abstellen oder diprotec GmbH binnen der Reaktionszeiten nicht mit der Fehlerbeseitigung beginnt.

4. Die Fristsetzung hat in Schriftform zu erfolgen.

5. Die Haftung für Mängel, die darauf zurück zu führen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt, ist ausgeschlossen. Dies gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist auf unsachgemäße Benutzung oder Handhabung der Geräte oder auf Fremdeingriffe sowie Einflüsse durch höhere Gewalt. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar. Der Kunde muss die unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und diprotec GmbH die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldete Mängel können nicht geltend gemacht werden.

VIII. Deliktische Haftung

Ergänzend zu den AGBs von diprotec GmbH gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er diprotec GmbH gegenüber unbeschränkt für die

Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt diprotec GmbH auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt diprotec GmbH im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für diprotec GmbH anfallenden Kosten.

IX. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten

1. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.

2. diprotec GmbH wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern diprotec GmbH jedoch der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird diprotec GmbH den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen.

3. Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, darf diprotec GmbH Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten speichern und übermitteln. diprotec GmbH wird Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

X. Datensicherheit

1. diprotec GmbH weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass diprotec GmbH die Inhalte der Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Diprotec GmbH verpflichtet sich, dies nur zu tun, wenn der Kunde diprotec GmbH hierzu schriftlich auffordert oder dies zur Sicherung der technischen Funktion der vertraglich gemanagten Dienste erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch diprotec GmbH unbedingt eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb unserer Verantwortung.

2. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und im diprotec GmbH Datacenter gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge.

XI. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGB vor.