

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen von webhoster.de für digitale Dienstleistungen**

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Grundlage unserer Geschäfte. Bitte beachten Sie die AGB für digitale Dienstleistungen wie Webhosting, Domainregistrierungen, Private Cloud und Managed Services und unsere AGB für Verkäufe von nicht virtuellen Waren und Dienstleistungen hier im unteren Bereich unter „iStore“ AGB kenntlich gemacht:

Verwender:

Firma webhoster.de AG  
Zum Hainert 22  
59519 Möhnesee

(„webhoster.de AG“)

### **Inhalt dieses Dokumentes**

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Allgemeiner Teil .....                                                      | 1  |
| B. Besonderer Teil .....                                                       | 17 |
| I. Ergänzende Geschäftsbedingungen für das Website-Hosting .....               | 17 |
| II. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Domain-Vergabe .....               | 20 |
| III. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Private Cloud .....   | 25 |
| IV. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Managed Services ..... | 29 |
| V. Service Level Agreement (SLA) .....                                         | 32 |

### **A. Allgemeiner Teil**

#### **1. Gegenstand**

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für sämtliche digitale Dienstleistung der Webhoster.de AG, die in der Regel unter Bereitstellung von Speicherkapazität auf Internet-Servern (Webhosting) einschließlich der Zurverfügungstellung einer Firewall erfolgen. Sie gelten auch für hiermit in Zusammenhang stehende Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

## **2. Vertragsschluss**

2.1 Der Kunde hat auf der Internetplattform von webhoster.de AG Gelegenheit, das für ihn passende Webhosting-Paket sowie weitere Leistungen zu erwerben.

2.2 Der Kunde kann die von ihm gewünschten Leistungen auf der Website anklicken. Vor Versendung der Bestellung ermöglicht webhoster.de AG dem Kunden, die Bestellung auf ihre inhaltliche Richtigkeit, insbesondere auf Preis und Menge, zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.

2.3 Der Kunde gibt mit dem Klick auf den Button mit der Beschriftung „zahlungspflichtig bestellen“ ein verbindliches Angebot ab. Der Vertrag kommt sodann mit Eingang der Auftragsbestätigung von Webhoster.de AG auf dem E-Mail-Server des Kunden zustande.

## **3. Widerrufsbelehrung**

### **Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Firma webhoster.de AG, Zum Hainert 22, 59519 Möhnese, E-Mail: [info@webhoster.de](mailto:info@webhoster.de); Telefon: 02924 9747871, Telefax: 02924 8795669) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie

bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### **Ende der Widerrufsbelehrung**

### **Muster Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

An

Firma webhoster.de AG  
Zum Hainert 22  
59519 Möhnese  
Fax: 02924 8795669  
E-Mail: info@webhoster.de

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

- Name des/der Verbraucher(s)

- Anschrift des/der Verbraucher(s)

- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

## **4. Vertragliche Leistungen**

4.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung von Webhoster.de AG auf der Internetseite. Er wird nochmals in der Auftragsbestätigung dargestellt. Ergänzend findet das Service Level Agreement („SLA“), das diesem Vertrag angehängt ist oder ein gesondert mit dem Kunden ausgehandeltes SLA Anwendung.

Sofern sich die Regelungen dieser Vertragsdokumente widersprechen, gilt folgende Rangfolge:

1. Service Level Agreement
2. Ergänzende Geschäftsbedingungen
- 3 Allgemeiner Teil dieser Geschäftsbedingungen

4.2 Webhoster.de AG stellt dem Kunden entsprechend dem Vertragsverhältnis im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten Speicherkapazität auf einem Internetserver zur Verfügung. Er hält die vom Kunden vertragsgemäß gespeicherten Daten zum Abruf durch Nutzer bereit, die Zugang zum Internet haben. Eine darüberhinausgehende Bereitstellung von Speicherplatz, etwa für Onlinebackups, Dateiarchiv, Downloadarchive, Chatsysteme, und Videodienste, oder die Durchführung von Managed Services, wie die Bereitstellung von Backuplösungen, Monitoringdiensten oder technischen Support vom Hersteller, sind nur geschuldet, wenn sich dies ausdrücklich aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag ergibt

4.3 Es besteht kein Anspruch darauf, dass dem vertragsgegenständlichen Server während der gesamten Vertragslaufzeit dieselbe IP-Adresse zugewiesen ist.

4.4 Webhoster.de AG ist berechtigt, seine Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Es wird darauf hingewiesen, dass es betriebsbedingt zu Limitierungen der Serverleistung bei Überlastung einzelner Dienste, zur Beschränkung der Anzahl gleichzeitiger Verbindungen sowie der Laufzeit dynamischer Seiten kommen kann.

4.5 Weiterhin ist Webhoster.de AG im Falle einer unüblichen Verwendung berechtigt, die Leistungen unter diesem Vertrag einzuschränken. Eine unübliche Verwendung liegt vor, wenn der Kunde erheblich gegen die Pflichten unter Ziff. 5 oder Pflichten, die sich aus den besonderen Nutzungsbedingungen für das jeweilige Produkt ergeben, verstößt oder bei Angriffen Dritter

auf die Dienste des Kunden. Der Kunde und Webhoster.de AG werden zusammenwirken, um die Ursachen der unüblichen Verwendung zu identifizieren und zu beseitigen. Sobald die unübliche Verwendung nicht mehr vorliegt, wird Webhoster.de AG die Leistungen wieder herstellen.

4.6 Webhoster.de AG wird den Kunden im Falle einer längeren vorübergehenden Leistungseinstellung oder Leistungsbeschränkung über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung unterrichten. Der Kunde ist verpflichtet, die Mitteilungsseiten regelmäßig auf diese Informationen hin durchzusehen.

4.7 Webhoster.de AG stattet die Server und Systeme im Regelfall mit Antivirus-/SPAM-Software aus. Dies dient der Datensicherheit zugunsten des Kunden. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass es hierdurch in Einzelfällen zur Blockierung oder Löschung von Daten kommen kann.

4.8 Soweit Webhoster.de AG bestimmte Leistungen und Dienste unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

4.9. Webhoster.de AG ist berechtigt, seine vertraglichen Pflichten auch durch Erfüllungsgehilfen, also externe Dienstleister, erbringen zu lassen.

4.10 Im Rahmen der Wartung, Prüfung auf Malware und deren Beseitigung kann ein Zugriff von Technikern auf Kundendaten nicht ausgeschlossen. Hierzu können sowohl Mitarbeiter der Webhoster.de AG als auch externe Dienstleister eingesetzt werden.

4.11 Sofern Webhoster.de AG Kenntnis von der missbräuchlichen Verwendung von Passwörtern des Kunden erlangt, fordert Webhoster.de AG den Kunden auf, das Kennwort des Kunden zurückzusetzen. Eine missbräuchliche Verwendung liegt insbesondere dann vor, wenn Dritte in unzulässiger Weise Kenntnis von Kennwörtern des Kunden erlangt haben.

4.12 Webhoster.de AG stellt auf seiner Online-Präsenz Anleitungen zum Umgang mit den bereitgestellten Diensten und Services zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um bloße Empfehlungen, die gerade nicht zum Bestandteil der vertragsgegenständlichen Leistung werden,

4.13 Kundenanfragen werden nur beantwortet, wenn zur Authentifizierung einer zuvor bei der Webhoster.de AG gespeicherten E-Mail-Adresse verwendet wird,

## **5. Pflichten des Kunden**

5.1 Der Kunde darf die ihm zur Verfügung gestellte Speicherkapazitäten nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen.

5.2 Der Kunde wird darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Servers, des Kommunikationsnetzes von Webhoster.de AG oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der Webhoster.de AG abgelegter Daten sowie zur Verfügung gestellte Dienste nicht gefährden. Kommt es zu einer solchen Gefährdung, so kann Webhoster.de AG diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist Webhoster.de AG berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Webhoster.de AG wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

5.3 Der Kunde ist für das Laden (Speichern) der eigenen Daten auf den Server selbst verantwortlich und wird in regelmäßigen Abständen ein Backup seiner Inhalte auf einen externen Datenträger vornehmen. Dies gilt insbesondere bei umfangreichen Datenbanken. Unter Verweisung auf u.a. Haftungsregeln scheidet eine Haftung von Webhoster.de AG für Datenverluste nach Maßgabe von Ziff. 14 aus, soweit nicht in regelmäßigen Abständen ein Backup des Kunden vorgenommen wurde. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, eine Datensicherung vor dem Beginn von Wartungs- oder Supportleistungen der Webhoster.de AG oder vor dem Beginn der Installation von zur Verfügung gestellter Hard- oder Software durchzuführen. Dieser Absatz gilt insbesondere für die Archivierung von E-Mails, sofern der Kunde einer entsprechenden Aufbewahrungspflicht unterliegt. Eine Datensicherung durch die Webhoster.de AG erfolgt nicht und obliegt ausschließlich dem Kunden.

5.4 Der Kunde ist ferner verpflichtet, Zugangsdaten und Passwörter vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde hat Webhoster.de AG unverzüglich davon zu unterrichten, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Dritte unberechtigt von Zugangsdaten oder Passwörtern Kenntnis erlangt haben oder der Zugang auf andere Weise unrechtmäßig benutzt wird. Sollten Dritte infolge eines Verschuldens des Kunden Zugriff auf die Leistungen der Webhoster.de AG erhalten und diese nutzen, hat die webhoster.de AG gegen den Kunden einen Anspruch auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

5.6 Der Kunde ist verpflichtet, Webhoster.de AG erkannte Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren zur Mitwirkung der Feststellung und Mängel- bzw. Schadensbeseitigung verpflichtet.

5.7 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, an Änderungen der von Webhoster.de AG bereitgestellten Produkte in zumutbarem Umfang mitzuwirken und unter Umständen notwendige

Anpassungen an seinen Produkten selbst vorzunehmen. Sollte es zu einer solchen Änderung kommen, wird die Webhoster.de AG dies dem Kunden unter Angabe der notwendigen Anpassungen mit einer angemessenen Frist mitteilen, sofern dies nicht unzumutbar ist.

5.8 Der Kunde hat Webhoster.de AG schriftlich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- oder Geschäftssitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift sowie seiner Rechtsform unverzüglich mitzuteilen. Er sichert zu, dass die Daten, die er der Webhoster.de AG mitteilt, richtig und vollständig sind.

5.9 Der Kunde stellt sicher, dass die Tätigkeiten zur Wartung und Prüfung auf Malware und deren Beseitigung nicht zu einer Verletzung von Rechten Dritter führen. Hierzu gehört insbesondere die Einholung entsprechender Einwilligungserklärungen.

5.10 Nach Vertragsablauf ist der Kunde verpflichtet, sämtliche verbleibende – vom Kunden aufgespielte – Daten vom Server von Webhoster.de AG zu löschen. Bei Ausbleiben der Löschung trotz Aufforderung mit Fristsetzung, wird Webhoster.de AG diese Löschung vornehmen und hierfür eine Pauschal von EUR 10,00 netto berechnen.

## **6. Internet-Präsenz und Inhalte in den Diensten der Webhoster.de AG**

6.1 Der Kunde ist verantwortlich für die von ihm gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für Webhoster.de AG fremde Inhalte im Sinne des § 10 TMG. Der Kunde ist verpflichtet, Webhoster.de AG bei Rechtswidrigkeit der von ihm eingestellten Inhalte von Ansprüchen Dritter – gleich aus welchem Rechtsgrund – freizustellen. Insbesondere darf der Kunde keine beleidigenden, verleumderischen, pornografischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte oder Inhalte, die gegen gesetzliche Verbote (insbesondere Regelungen des Straf- und Wettbewerbsrechts) oder Rechte Dritter (z.B. Marken, Namens-, Urheber-, Datenschutzrechte) verstoßen, auf dem Server zum Abruf bereithalten, über das Netz von Webhoster.de AG oder das Internet verbreiten, auf Angebote zu solchen Seiten hinweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitstellen (Hyperlinks). Dies gilt insbesondere für solche Inhalte, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornographisch sind, den Krieg verherrlichen oder geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen sowie das Ansehen von Webhoster.de AG zu schädigen. Untersagt ist auch die Nutzung der Server als a. Mirrorserver (insb. für OpenSource-Projekte), b. Gameserver oder c. Torrentserver (Filesharing). Es ist nicht gestattet den Webhosting Account zur Speicherung von Daten zu verwenden die von anderen Webseiten verwendet werden (z.B. Speicherung von Videos auf dem Account die dann auf einer anderen Seite als Inhalt verlinkt oder abgerufen werden). Kommt es zu einem solchen Verstoß, ist Webhoster.de AG berechtigt,

den Zugang des Kunden zu sperren. Der Kunde wird über eine solche Sperrung unverzüglich unterrichtet.

6.2 Der Kunde hat Webhoster.de AG auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der angeblichen Verletzung von Rechten Dritter durch die von dem Kunden auf dem Server zum Abruf bereitgehalten Inhalte oder auf rechtswidrigen Handlungen des Kunden gegen Webhoster.de AG erhoben werden. Dies gilt insbesondere für Marken-, Urheber-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

6.3 Webhoster.de AG hat bei Erhalt von Hinweisen auf eine Rechtsverletzung das Recht, die gespeicherten Daten des Kunden einzusehen. Bei Feststellung einer Rechtsverletzung behält sich Webhoster.de AG die Weitergabe dieser Daten an Strafverfolgungsbehörden oder behördliche Sicherheitsdienste (Staats-/Verfassungsschutz etc.) vor.

6.4 Sofern Warenangeboten oder Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, kommen Vertragsverhältnisse direkt zwischen dem Kunden und Anbietern solcher Waren oder Dienstleistungen ohne Beteiligung von Webhoster.de AG zustande. Etwaige Ansprüche des Kunden aus solchen Vertragsverhältnissen richten sich ausschließlich gegen die Anbieter der Waren oder Dienstleistungen.

6.5 Wenn Webhoster.de AG Kenntnis von Rechtsverstößen oder von Inhalten, die gemäß Ziff. 6.1 unzulässig sind, erlangt, ist Webhoster.de AG berechtigt, die entsprechenden Dienste zu sperren. Webhoster.de AG wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

## **7. Nutzung durch Dritte**

Der Kunde darf Dritten nur mit schriftlicher Erlaubnis von Webhoster.de AG die bereitgestellte Speicherkapazität und sonstigen Leistungen der Webhoster.de AG zur ständigen Alleinnutzung überlassen. Der Kunde haftet für alle Schäden und ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der zur Verfügung gestellten Speicherkapazität durch Dritte entstehen.

## **8. Fristen**

8.1 Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem vom Webhoster.de AG nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.



8.2 Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von Webhoster.de AG wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber Webhoster.de AG nicht nachkommt.

## **9. Zahlungsbedingungen**

9.1 Die vom Kunden an Webhoster.de AG zu zahlenden Preise bestimmen sich nach der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste und werden dem Kunden bei Vertragsschluss nochmals mitgeteilt. Preisänderungen sind zulässig und richten sich nach den Vorgaben von Ziff. 19 dieser AGB.

9.2 Die monatlich zu zahlenden nutzungsunabhängigen Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Dies gilt nicht für Entgelte des ersten Vertragsmonats; diese werden nachträglich berechnet. Alle übrigen Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen.

9.3 Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Speicherkapazität. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.

9.4 Sämtliche Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.

9.5 Der Kunde kommt in Verzug, wenn er das Entgelt auf eine Mahnung von Webhoster.de AG, die nach der Fälligkeit des Entgeltes erfolgt, nicht zahlt. Die gesetzliche Regelung, wonach der Schuldner einer Geldforderung unabhängig von einer Mahnung 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung in Verzug kommt, bleibt unberührt.

9.6 Die Entgelte werden von Webhoster.de AG wahlweise im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden eingezogen, oder per Banküberweisung oder PayPal. Der Kunde wird Webhoster.de AG für den Fall des Einzugsermächtigungsverfahrens eine Einzugsermächtigung erteilen. Der Kunde verpflichtet sich, zu dem Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs, eine für den Betrag der Rechnung ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto zu unterhalten.

9.7 Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen von Webhoster.de AG sind gegenüber Webhoster.de AG schriftlich zu erheben. Rechnungen von Webhoster.de AG gelten als vom Kunden genehmigt, wenn ihnen nicht binnen sechs Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Webhoster.de AG wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

9.8 Webhoster.de AG wird für den Kunden ein Kundenkonto anlegen, auf dem der jeweilige Saldo geführt wird. Bei Überzahlungen erfolgt sodann eine Verrechnung mit den nachfolgend fällig werdenden Entgelten.

## **10. Pflichtverletzung des Kunden**

10.1 Webhoster.de AG ist in Ergänzung zu Ziff. 6.5 berechtigt, die Veröffentlichung der Internetpräsenz des Kunden vorübergehend zu sperren, wenn der Kunde gegen die Pflichten aus dem allgemeinen oder besonderen Teil dieser AGB verstößt. Webhoster.de AG wird den Kunden über die Sperre unverzüglich benachrichtigen und auffordern, die rechtswidrigen Inhalte zu entfernen.

10.2 Webhoster.de AG stellt bei Zahlungsverzug Verzugszinsen gemäß den gesetzlichen Regelungen in Rechnung. Des Weiteren werden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit fünf Euro berechnet. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass Webhoster.de AG im Einzelfall kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

10.3 Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungsgehilfen bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

10.4 Kommt der Kunde mit der Erfüllung seiner übrigen Pflichten und Obliegenheiten in Verzug oder verletzt er diese schuldhaft, darf Webhoster.de AG Ersatz für den ihr entstehenden Schaden, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, verlangen. Eine Haftung von Webhoster.de AG für Pflichtverletzungen des Kunden ist ausgeschlossen, insbesondere findet keine Überprüfung der Einhaltung dieser Pflichten durch Webhoster.de AG statt.

10.5 Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung in Verzug, ist Webhoster.de AG berechtigt, das Internetangebot des Kunden zu sperren und/oder das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

10.6 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche von Webhoster.de AG wegen Verzuges des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – bleibt unberührt.

## **11. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht**

Gegen Forderungen von Webhoster.de AG steht dem Kunden die Befugnis zur Aufrechnung nur soweit zu, als die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dem

Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## **12. Höhere Gewalt**

Webhoster.de AG ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung sowie behördliche Maßnahmen.

## **13. Entstörung**

13.1 Webhoster.de AG beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen des Netzbetriebes im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß dem SLA.

13.2 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Webhoster.de AG berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

13.3 Im Falle einer Störung ist Webhoster.de AG nach Erteilung der Zustimmung des Kunden berechtigt, die Fehlerbeseitigung im Rahmen des Fernzugriffs vorzunehmen. Erteilt der Kunde eine entsprechende Zustimmung nicht, ist eine Einhaltung der Fristen des Leistungsangebotes im Einzelfall ausgeschlossen. Sollte ein Fernzugriff zur Fristwahrung zwingend erforderlich sein, wird Webhoster.de AG den Kunden hierüber unterrichten.

## **14. Haftung**

14.1 Webhoster.de AG übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Dienste Dritter, die am Internet beteiligt sind. Dies gilt insbesondere für die Betreiber von Netzen und Rechnern im Anschluss an das Netzwerk von Webhoster.de AG. Webhoster.de AG haftet daher nicht für den Erfolg des jeweiligen Zugangs zum Internet.

14.2 Webhoster.de AG hat keinen unmittelbaren, tatsächlichen Zugriff auf die im Rechenzentrum eingebrachten Server. Insoweit scheidet eine Haftung von Webhoster.de AG für Serverdiebstahl, -brand oder -beschlagnahme aus, soweit letzteren nicht zumindest grobe Fahrlässigkeit trifft.

14.3 Webhoster.de AG übernimmt keinerlei Haftung für die bei der Nutzung der Leistung übermittelten Inhalte. Der Kunde ist für die Zulässigkeit der von ihm übermittelten bzw. empfangenen Inhalte selbst verantwortlich und stellt Webhoster.de AG diesbezüglich vollständig von der Haftung frei.

14.4 Auch eine Haftung für Schäden infolge des Blockierens oder der Löschung von Daten des Kunden durch Antivirus-/SPAM-Software scheidet aus.

14.5 Für Personenschäden haftet Webhoster.de AG unbeschränkt.

14.6 Für Sach- und Vermögensschäden haftet Webhoster.de AG, soweit diese durch Webhoster.de AG vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind.

14.7 Im Übrigen haftet Webhoster.de AG für Sach- und Vermögensschäden, wenn diese auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht von Webhoster.de AG beruhen. Soweit Webhoster.de AG fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

14.8 Die Haftungsbeschränkungen und -begrenzungen der vorstehenden Absätze gelten nicht bei Übernahme einer Garantie durch Webhoster.de AG sowie bei der Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z.B. Produkthaftungsgesetz).

14.9 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch für gesetzliche Vertreter, Mitarbeiter, Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen von Webhoster.de AG.

14.10 Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet Webhoster.de AG nur, wenn sie deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, welches in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird (Datenbackup gemäß Ziff. 5.3), mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

14.11 Im Übrigen ist die Haftung von Webhoster.de AG ausgeschlossen.

## **15. Lizenzen**

15.1 Soweit Webhoster.de AG dem Kunden für die Vertragsdauer ein einfaches Recht zur vertragsgemäßen Nutzung von zur Verfügung gestellten Programmen, Software bzw. Softwarelizenzen und Leistungsbestandteilen („Programme“) gewährt hat, gelten die nachfolgenden Bedingungen in Verbindung mit den Lizenzbedingungen der jeweiligen Anbieter, die Webhoster.de AG dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt. Dabei sind vom Begriff des Programms neben dem Originalprogramm alle Vervielfältigungen und Kopien, Programmteile und mit anderen Programmen verbundene Programmteile erfasst.

15.2 Webhoster.de AG behält sich das Recht zur einseitigen Kündigung vor, falls die Zusammenarbeit mit dem Lieferanten eines Programmes aus wichtigem Grund endet (z.B. Insolvenz des Lieferanten). In einem solchen Fall wird Webhoster.de AG sich bemühen, einen vergleichbaren Ersatz zur Verfügung zu stellen, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.

15.3 Das Nutzungsrecht an dem Programm endet mit dem Ablauf des zwischen den Parteien vereinbarten Test- oder Nutzungszeitraum, spätestens aber mit Kündigung des Hauptvertrages oder gesonderte Kündigung des Vertrages über die Bereitstellung des Programmes.

15.4 Der Kunde ist berechtigt, die zur Datensicherung notwendigen Sicherungskopien der Programme zu erstellen. Darüber hinaus ist der Kunde in keinem Fall berechtigt, das Programm in darüberhinausgehender Weise zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, es drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder es Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Das Recht zur Dekompilierung des Programmes wird nur unter der Bedingung des § 69e Abs. 1 Nr. 1 bis 3 UrhG und im Rahmen des § 69e Abs. 2 Nr. 1 bis 3 UrhG gewährt.

15.5 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Identifikation der Programme dienende Merkmale dürfen nicht von dem Programm entfernt oder verändert werden.

15.6 Der Kunde wird sicherstellen, dass jeder, der die zur Verfügung gestellten Programme nutzt, zur Einhaltung dieser Bestimmungen sowie der jeweiligen Lizenzbedingungen verpflichtet ist.

15.7 Nach Ablauf der Nutzungszeit der Leistungen unter Ziff. 15 wird der Kunde alle Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Programmes oder den zur Verfügung gestellten Leistungen von seinen Systemen löschen, soweit er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist.

## **16. Vorzeitige Beendigung/Schadensersatz**

Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die vertragliche Leistung bereitgestellt ist oder kündigt Webhoster.de AG den Vertrag aus von dem Kunden veranlassten wichtigem Grund vor Bereitstellung der vertraglichen Leistung, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. Webhoster.de AG ist darüber hinaus in diesen Fällen berechtigt, von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 15% des vereinbarten Entgeltes für die Bereitstellung der vertraglichen Leistung zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass Webhoster.de AG kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche von Webhoster.de AG bleiben unberührt.

## **17. Kündigung**

17.1 Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Ein wichtiger Grund für Webhoster.de AG liegt insbesondere vor, wenn der Kunde fällige Zahlungen nach diesen allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen nicht leistet, der Vertragspartner überschuldet oder zahlungsunfähig wird, der Vertragspartner einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellt, der Vertragspartner wesentliche Vertragsverletzungen begeht und er dieses vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung nicht unverzüglich rückgängig macht. Dazu gehören z.B. die missbräuchliche Nutzung der zur Verfügung gestellten Speicherkapazität auf dem Internetserver oder Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen. Im Übrigen behält sich Webhoster.de AG die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.

17.2 Die Kündigung durch den Kunden ist ausschließlich in Textform im Sinne von § 126b BGB möglich.

## **18. Datenschutz**

18.1 Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt und Nachrichteninhalte nur verarbeitet, sofern der Betroffene eingewilligt hat oder das TMG oder das BDSG, die DSGVO bzw. eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt. Insbesondere ist Webhoster.de AG im Rahmen obiger Vorschriften berechtigt - nicht verpflichtet -, für den Fall von Serverausfällen Sicherheitskopien von den Inhalten des Kunden zu erstellen.

18.2 Webhoster.de AG verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnisse), die sie im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit Webhoster.de AG gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist. Webhoster.de AG verpflichtet sich, mit allen Mitarbeitern und Subunternehmern eine den vorstehenden Absatz inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

18.3 Der Kunde hat die aktuellen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes zu beachten.

## **19. Vertragsänderungen**

19.1 Webhoster.de AG kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die darin festgelegten Entgelte ändern. Die Änderungen werden dem Kunden gegenüber nur wirksam, wenn sie ihm schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt worden sind und der Kunde ihnen nicht schriftlich binnen einem Monat nach Zugang der Mitteilung widersprochen hat. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, wird der Vertrag zu den bisherigen Geschäftsbedingungen fortgesetzt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Webhoster.de AG weist den Kunden in der Mitteilung auf die besondere Bedeutung eines unterlassenen rechtzeitigen Widerspruchs hin.

20.2 Werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ungunsten des Kunden geändert, und übt der Kunde sein obiges Widerspruchsrecht aus, so gilt das folgende: Teilt webhoster.de AG dem Kunden auf seinen Widerspruch hin mit, dass eine Fortsetzung des Vertrages zu den bisherigen Geschäftsbedingungen nicht möglich ist, kann der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Die geänderten Vertragsbedingungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung von seinem Kündigungsrecht Gebrauch macht. Webhoster.de AG weist den Kunden in der Mitteilung auf die Bedeutung der Nichtausübung des Kündigungsrechtes hin.

20.3 Webhoster.de AG wird die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für den Betrieb einer Internetseite erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen (z.B. durch die Einführung neuer Netzzugangsentgelte). Steigerungen bei einer Kostenart, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von Webhoster.de AG die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Webhoster.de AG wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Wird zur Kostendeckung eine erhebliche Preissteigerung erforderlich, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht nach Maßgabe von Ziff. 17.1 zu.

## **20. Bonitätsprüfung**

Der Kunde ist damit einverstanden, dass Webhoster.de AG bei einer entsprechenden Wirtschaftsauskunftei Auskünfte einholt. Webhoster.de AG benennt auf Anfrage des Kunden die Anschriften der betreffenden Unternehmen. Webhoster.de AG ist berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nichtvertragsgemäßer Abwicklung (z.B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann Webhoster.de AG hierüber ebenfalls Auskunft erhalten. Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von Webhoster.de AG, eines Kunden der Schufa, einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

## **21. Schlussbestimmungen**

21.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch Webhoster.de AG auf einen Dritten übertragen.

21.2 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Abreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, Webhoster.de AG stimmt ihrer Geltung zu.

21.3 Soweit in diesen AGB Schriftform gefordert wird, ist der Versand per E-Mail nicht ausreichend, um diesem Schriftformerfordernis zu genügen.

21.4 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen. Sofern der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Soest Erfüllungsort und Gerichtsstand.

21.5 Webhoster.de AG ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.

22.6 Aufgrund der Fremdenverkehrsabgabe der Gemeinde Möhnesee ist es Unternehmen mit Sitz im Gemeindegebiet Möhnesee nicht erlaubt Verträge mit der webhoster.de AG abzuschließen oder über Dritte Leistungen der webhoster.de AG in Anspruch zu nehmen.



## **B. Besonderer Teil**

### **I. Ergänzende Geschäftsbedingungen für das Website-Hosting**

#### **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Webhoster.de AG erbringt Leistungen zum Speichern, Abrufen, Verwalten und Einsehen von Dateien über das Internet. Hierzu stellt Webhoster.de AG dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server zum Zwecke des Betriebs einer Internetseite zur Verfügung („**Website-Hosting**“). Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte im in der Leistungsbeschreibung festgelegten Umfang und gemäß der dort festgelegten technischen Spezifikation ablegen und darauf zugreifen. Eine Bereitstellung auf einem dedizierten, ausschließlich für den Kunden bestimmten Server erfolgt ausschließlich nach ausdrücklicher Vereinbarung der Parteien.

1.2 Der Kunde ist berechtigt, den zur Verfügung gestellten Speicherplatz im Rahmen des Vertragszwecks sowie nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften frei zu nutzen. Für das Aufspielen von Daten ist der Kunde, soweit nichts Anderes vereinbart ist, selbst verantwortlich.

1.3 Die Leistungen von Webhoster.de AG bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von Webhoster.de AG betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist Webhoster.de AG nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

1.4 Webhoster.de AG bedient sich zur Verwaltung der Hosting Accounts der Software des Anbieters Plesk (Plesk International GmbH, Vordergasse 59, 8200 Schaffhausen, Schweiz). Sofern dem Kunden bei Nutzung der Dienste von Webhoster.de AG Angebote unmittelbar durch Plesk gemacht werden, werden gegenüber der Webhoster.de AG keine Rechte und Pflichten begründet. Zur Ausübung der Rechte und Pflichten aus diesen Verträgen muss sich der Kunde unmittelbar an Plesk wenden.

#### **2. Rechte und Pflichten von Webhoster.de AG**

2.1 Webhoster.de AG erbringt die vorgenannten Leistungen auf Grundlage des Service Level Agreements („SLA“).

2.2 Webhoster.de AG ist berechtigt, zur Aufrechterhaltung des Serverbetriebs (Filesystem) einzelne Reparaturarbeiten am Server durchzuführen und hierbei auch Daten des Kunden zu überprüfen bzw. fehlerhafte Daten zu reparieren, zu ändern oder notfalls zu löschen.

2.3 Verstößt der Kunde gegen seine vertraglichen Pflichten, ist Webhoster.de AG berechtigt, den Server des Kunden ohne Ankündigung vom Netz zu trennen. Webhoster.de AG wird den Kunden unverzüglich über eine solche Maßnahme informieren.

2.4 Webhoster.de AG ist zudem berechtigt, die Leistungen ganz oder teilweise auszusetzen, wenn ein exzessiver Verbrauch von Ressourcen erfolgt oder ein sonstiger Leistungsabfall erfolgt, der auf ein Verhalten des Kunden rückführbar ist. Webhoster.de AG wird den Kunden unverzüglich über eine solche Maßnahme informieren. Wird die Störung nach einer Aussetzung der Leistungen nicht behoben, ist Webhoster.de AG zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt.

### **3. Rechte und Pflichten des Kunden**

3.1 Der Kunde hat sein Angebot inhaltlich deutlich als seinen eigenen Inhalt zu kennzeichnen und darf in keiner Weise den Eindruck erwecken, dass es sich um Inhalte von Webhoster.de AG handelt. Der Kunde ist – ggf. auch bei privaten Seiten – nach § 5 TMG verpflichtet, diverse Kontaktangaben (Name, Adresse, E-Mail etc.) einzustellen. Für den Inhalt der auf den Servern gehosteten Website gelten insbesondere die Einschränkungen nach Ziff. 6 des Allgemeinen Teils dieser AGB.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm verwendeten Skripte regelmäßig zu aktualisieren und die Programmierung der auf den Servern der Webhoster.de AG gespeicherten Daten regelmäßig entsprechend dem Stand der Technik anzupassen

3.3 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei der Nutzung der Server von Webhoster.de AG kein übermäßiges Transfervolumen entsteht, welches zu einer Beeinträchtigung des Serverbetriebes von Webhoster.de AG führt. Ein solches übermäßiges Transfervolumen, welches z.B. durch ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten entstehen kann, ist insbesondere dann anzunehmen, wenn das monatliche Transfervolumen 300 Gigabyte übersteigt. Auch eine Nutzung der Server als Massenspeicher oder zur Bereitstellung von Massendownloads ist nicht gestattet.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Webhoster.de AG unverzüglich zu informieren, wenn Anhaltspunkte dafür bestehen, dass eine unbefugte Nutzung der Server oder Plattformen durch Dritte erfolgt. Diese Information befreit den Kunden nicht von einer gegebenenfalls bestehenden gesetzlichen Haftung.

3.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle Anweisungen der Webhoster.de AG im Umgang mit dem Website-Hosting zu befolgen. Im Falle der Nichtbefolgung ist eine Haftung der Webhoster.de AG für deren Folgen ausgeschlossen.

#### **4. Vertragsdauer/Kündigung**

4.1 Der Vertrag wird für eine Laufzeit von 24 Monaten geschlossen, sofern dieses nicht anders in den Angeboten spezifiziert ist. Der Kunde kann bei der Bestellung für verschiedene Leistungen eine andere Laufzeit zu einem höheren Preis wählen. Die Laufzeit beginnt mit Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch mit dem Tag, an dem Webhoster.de AG dem Kunden erstmals Zugriff auf den gemieteten Server gewährt.

4.2 Der Vertrag verlängert sich im kaufmännischen Geschäftsverkehr automatisch um weitere 12 Monate, oder die in den Angeboten gekennzeichneten Vertragslaufzeiten, wenn eine der Parteien nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Laufzeitende die Kündigung ausspricht. Bei Verträgen mit Verbrauchern verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit, soweit nicht eine Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Laufzeitende erfolgt. Im Fall der Verlängerung kann der Vertrag anschließend mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

4.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt Webhoster.de AG dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung für einen Zeitraum von vier Wochen zum Abruf zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte der Webhoster.de AG bleiben unberührt.

#### **5. Haftung**

5.1 Die Haftung der Webhoster.de AG für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist gemäß § 44a TKG beschränkt.

5.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Abs. 1 richtet sich die Haftung nach Ziff. 14 des Allgemeinen Teils.

5.3 Webhoster.de AG haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 25.000, – EUR.

5.4 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet Webhoster.de AG nur, wenn sie diese Mängel zu vertreten hat.

5.5 Eine Haftung der Webhoster.de AG für Schäden, die aus der Installation oder Nutzung von Anwendung oder Inhalten Dritter entstehen.

## **6. V-Server**

6.1 Nutzt der Kunde den V-Server wird Webhoster.de AG für die Dauer der Vertragslaufzeit einen virtuellen Server bereitstellen. Die Bereitstellung umfasst CPU, RAM und Festplattenspeicher in virtueller Form.

6.2 Der Kunde erhält bei der Nutzung des V-Servers Administrationsrechte.

6.3 Der V-Server stellt andere Funktionalitäten als die regulären Server zur Verfügung. Der Leistungsumfang ergibt sich im Einzelnen aus der jeweiligen Vertragsbeschreibung.

6.4 Der Kunde ist verpflichtet, für die Sicherheit des Servers vor Zugriff oder Manipulationen durch Dritte zu sorgen. Auch die Aktualisierung der installierten Software zum Betrieb und zur Anwendung des Servers sowie die Durchführung aller Aufgaben im Zusammenhang mit Backups und Wiederherstellung sämtlicher Daten und Konfigurationen, Sicherheit sowie der Kapazitätsverwaltung erfolgt ausschließlich auf eigene Gefahr des Kunden.

6.5 Ein Administratorzugang der Webhoster.de AG zu dem V-Server existiert nicht. Webhoster.de AG wird den V-Server jedoch mit einem Betriebssystem versehen, sofern dies technisch möglich ist.

6.6 Die Gebühren für den V-Server richten sich nach einer eigenen Gebührentabelle. Gebühren werden nach den Zahlungsbedingungen gemäß Ziff. 9 des Allgemeinen Teils dieser AGB abgerechnet.

## **II. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Domain-Vergabe**

### **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Soweit im Leistungsumfang von Webhoster.de AG die Registrierung von Domain Namen enthalten ist, wird Webhoster.de AG bei der Verschaffung und/oder Pflege von Internet-Domains im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC Domain Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft Verwaltungsstelle oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien der zuständigen Vergabestellen, u.a. die Regelungen der DENIC zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit Webhoster.de AG lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle unberührt.

1.2 Die Top-Level-Domains werden von einer Vielzahl eigenständiger Organisationen verwaltet. Soweit der Vertragsgegenstand Top-Level-Domains erfasst, gelten ergänzend deren Vergabebedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains entsprechend.

## **2. Rechte und Pflichten des Kunden**

2.1 Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, Webhoster.de AG von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen.

2.2 Subdomains von Webhoster.de AG, welche dem Kunden im Einzelfall provisorisch zur Verfügung gestellt werden, dürfen in keinem Fall Dritten bekannt und/oder zugänglich gemacht werden. Der Kunde stellt Webhoster.de AG bei Überlassung der provisorischen Subdomain vollständig von der Haftung gegenüber Dritten wegen Rechtsverletzungen jeder Art frei.

## **3. Rechte und Pflichten von Webhoster.de AG**

3.1 Auf die Vergabe der Domain hat Webhoster.de AG keinen Einfluss. Webhoster.de AG übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeteilt werden und/oder die zugewiesenen Domains frei von Rechten Dritter sind. Die Domain kann außerdem speziellen Registrierungsbedingungen bzw. Beschränkungen unterliegen, die zum Zeitpunkt der Registrierung noch unbekannt waren. Liegen solche Bedingungen und Beschränkungen vor, kann Webhoster.de AG deren Erfüllung durch den Kunden nicht gewährleisten und ist in diesem Fall unter Umständen nicht berechtigt, die Domain im Auftrag des Kunden zu registrieren. In diesem Fall kann der Kunde den Auftrag zur Registrierung der Domain kostenfrei widerrufen. Kommt es nicht zu einer Registrierung, entstehen dem Kunden keine weiteren Kosten. Sofern es bei Domain-Verwaltungsstelle zu einer Löschung der Domain kommt, betrifft dies ebenfalls ausschließlich das Verhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle. Eine Haftung der Webhoster.de AG für die Wiederherstellung einer fälschlicherweise gelöschten Domain ist in diesem Fall nach Maßgabe von Ziff. 14 des Allgemeinen Teils ausgeschlossen.

**ACHTUNG:** Es wird hingewiesen auf die 60-tägige Sperrfrist bei Neuregistrierung oder Wechsel von internationalen Domains (com, biz, eu etc.). In diesem Zeitraum kann die Domain nicht transferiert werden. Dies gilt auch für den Fall des Widerrufs nach Fernabsatzrecht.

3.2 Die Registrierung der Domain wird, sofern sie erfolgreich war, von Webhoster.de AG während der gesamten Vertragslaufzeit der Domain aufrechterhalten, es sei denn der Vertrag oder die einzelne Domain wird durch den Kunden oder infolge einer verbindlichen Entscheidung in einer Domainstreitigkeit gekündigt. Eine Erstattung für vorzeitig gekündigte Domains erfolgt nicht, es sei denn, der Kündigungsgrund ist auf ein Verschulden seitens der Webhoster.de AG zurückzuführen.

3.3 Webhoster.de AG ist zu keinem Zeitpunkt zur Prüfung verpflichtet, ob die Registrierung der Domain für oder ihre Nutzung durch den Kunden Rechte Dritter verletzt. Vielmehr versichert der Kunde mit dem Domainauftrag, dass seine darin enthaltenen Angaben richtig sind und er zur Registrierung bzw. Nutzung der Domain berechtigt ist, insbesondere, dass Registrierung und beabsichtigte Nutzung der Domain weder Rechte Dritter verletzen noch gegen allgemeine Gesetze verstoßen.

3.4 Bei Registrierung einer Domain für den Kunden stellt Webhoster.de AG ein Let's Encrypt Zertifikat zur Verfügung, das derzeit kostenlos von der Internet Security Research Group zur Verfügung gestellt wird. Webhoster.de AG ist jederzeit berechtigt, die Bereitstellung des kostenlosen Zertifikates einzustellen (vgl. Ziff. 4.8 des Allgemeinen Teils). Sofern eine Bereitstellung des Zertifikates in Zukunft nur noch gegen Vergütung erfolgt, wird Webhoster.de AG dem Kunden mit einer angemessenen Frist ein Angebot auf Abschluss eines zusätzlichen Vertrages über die Bereitstellung des Let's Encrypt Zertifikates machen. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, endet die Bereitstellung des Zertifikates mit Ablauf der von Webhoster.de AG gesetzten Frist.

3.5 Sofern die Verschaffung und Pflege von SSL-Zertifikaten vereinbart ist, wird Webhoster.de lediglich als Vermittler zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Aussteller des Zertifikates tätig und hat auf die tatsächliche Zertifikatsausstellung keinen Einfluss. Webhoster.de kann dementsprechend keine Gewähr für die Zuteilung oder den dauerhaften Bestand der Zertifikate übernehmen. Es gelten ergänzend die Nutzungsbedingungen der Anbieter der Zertifikate.

3.6 Webhoster.de AG ist berechtigt, nach Vertragsende die Domain des Kunden freizugeben, sofern keine Übernahme der Domain durch den Kunden erfolgt. Die Rechte des Kunden aus der Domain-Registrierung erlöschen spätestens mit dieser Freigabe.

#### **4. Gebühren**

4.1 Während der Laufzeit des zwischen Webhoster.de AG und dem Kunden bezüglich der Domain abgeschlossenen Vertrages sind die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle in den von Webhoster.de AG in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von Webhoster.de AG an die Verwaltungsstelle entrichtet. Sollte der Kunde nach Vertragsende die Weiternutzung einer Domain über einen anderen Anbieter wünschen, so wird Webhoster.de AG hierzu unverzüglich die erforderliche Freigabe erteilen, sofern der Kunde die vertragsgemäßen Entgelte entrichtet hat. Der Kunde akzeptiert, dass sich die Verlängerungsgebühr einiger Domains nach Ablauf der bei Vertragsschluss vereinbarten Mindestlaufzeit ändern kann, sodass sich die Verlängerungsgebühren für unterschiedliche Domains unterscheiden können.

4.2 Die vorzeitige Domainübertragung auf einen anderen Provider vor Umsetzung der Leistungen von Webhoster.de AG lässt den Zahlungsanspruch unberührt, soweit die vorzeitige Übertragung mit Willen des Kunden erfolgte.

4.3 Erfolgt eine Domainübertragung an einen anderen Provider nach Ablauf der Laufzeit des mit Webhoster.de AG geschlossenen Vertrages, aber vor Ablauf der Mindestlaufzeit der Bereitstellung der Domain durch die Vergabestelle, wird der Kunde Webhoster.de AG von den Kosten für die Bereitstellung der Domain freigestellt, sofern er die Domain weiterrnutzt. Erfolgt keine Fortsetzung der Nutzung durch den Kunden, wird dieser alle Rechte aus dem Vertrag mit der jeweiligen Verwaltungsstelle an Webhoster.de AG übertragen.

4.4 In ergänzender Anwendung der Richtlinien der Registrierungsbehörden ist Webhoster.de AG berechtigt, die Domain nach Vertragsablauf oder bei fehlender Erreichbarkeit des Kunden zu löschen. Im ersten Fall erfolgt eine vorherige Aufforderung zum Providerwechsel unter Fristsetzung. Letzterer Fall gewährt Webhoster.de AG ein außerordentliches Kündigungsrecht. Der Kunde ist daher verpflichtet, Adressänderungen unverzüglich Webhoster.de AG mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, den Providerwechsel innerhalb der von Webhoster.de AG gesetzten Frist durchzuführen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht oder nicht ordnungsgemäß nach, ist die Haftung der Webhoster.de AG nach Maßgabe von Ziff. 14 des Allgemeinen Teils dieser AGB ausgeschlossen.

4.5 Sofern es sich bei der durch den Kunden beantragten Domain um eine Premium Domain handelt, verschafft Webhoster.de AG dem Kunden eine Domain, die im Zeitpunkt der Bestellung bereits durch einen Dritten oder Webhoster.de AG registriert ist. Die Übertragung von Premium Domains richtet sich nach der Reihenfolge der bei deren Inhaber eingegangenen Anträge. Webhoster.de AG kann nicht gewährleisten, dass eine Premium Domain von ihrem bisherigen Inhaber tatsächlich übertragen wird. Eine Übertragung der Premium Domain auf den Kunden erfolgt nicht vor Eingang der Zahlung durch den Kunden. Die Registrierung von Premium Domains ist abweichend von den vorstehenden Absätzen endgültig und nicht erstattungsfähig. Das Widerrufsrecht, das Verbrauchern nach Maßgabe von Ziff. 3 des Allgemeinen Teils zusteht, sowie andere zwingende gesetzliche Vorschriften zu Vertragsbeendigung bleiben hiervon unberührt. Der Transfer einer Premium Domain kann bis zu neunzig (90) Tage ab Bestellung durch den Kunden dauern. Webhoster.de AG ist zum Rücktritt berechtigt, falls die Premium Domain durch ihren bisherigen Inhaber nicht übertragen wird. In diesem Fall wird der Kunde unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit des Premium-Domain Namens informiert, bereits gezahlte Entgelte werden zurückerstattet.

4.6 Preisänderungen für die Bereitstellung von Domains bestimmen sich unmittelbar nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Domain. Webhoster.de AG setzt lediglich die Einziehung der Entgelte zu den geänderten Bedingungen um.

## **5. Haftung**

Es gelten die Haftungsbedingungen des Hauptvertrages. Zudem scheidet eine Haftung für Domainverluste aus, soweit Webhoster.de AG nicht zumindest grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist.

## **6. BELEHRUNG**

Der Kunde wird darüber informiert, dass seine Adressdaten in der Whois-Datenbank der jeweiligen Registrierungsstellen (für DE-Domains: [www.denic.de](http://www.denic.de)) veröffentlicht werden. Allerdings besteht für den Kunden die Möglichkeit, für die jeweilige Domain die Kontaktdaten von Webhoster.de AG eintragen zu lassen.

## **7. Vertragsdauer/Kündigung**

Die Laufzeit des Vertrages richtet sich grundsätzlich nach der Laufzeit des Hosting-Vertrages. Die Laufzeit des Vertrages zwischen dem Kunden und der Organisation zur Domain Vergabe, der durch Webhoster.de AG lediglich vermittelt wurde, richtet sich jedoch nach den ergänzend anzuwendenden Vertragsbedingungen der jeweiligen Organisation. Dies gilt entsprechend auch für Vertragsverlängerungen



### **III. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Private Cloud**

#### **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Erstellung und Bereitstellung einer Cloud-Lösung („**Cloud**“) zur Nutzung im Unternehmen des Kunden über das Internet, optional unter Nutzung der VMware Virtualisierung, sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern der Webhoster.de AG (Infrastructure as a Service – IaaS). Die Cloud-Lösung ermöglicht es den Kunden, Anwendungen in einer Private-Cloud-Umgebung abzubilden. Webhoster.de AG treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten jedoch keine Verwahrungs- und/oder Obhutspflichten.

1.2 Nach ausdrücklicher Parteivereinbarung führt Webhoster.de AG die Administration und Verwaltung der Cloud durch. Der Funktionsumfang der Cloud sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus der individuell zwischen den Parteien zu vereinbarenden Leistungsbeschreibung.

1.3 Webhoster.de AG ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz weitere Unternehmen einzubeziehen. Der Einsatz weiterer Unternehmen entbindet Webhoster.de AG nicht von ihrer alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.

1.4 Sofern der geschuldete Leistungsumfang nicht mehr ausreichen sollte (etwa der Speicherplatz zur Speicherung der Daten), wird Webhoster.de AG den Kunden hiervon verständigen. Der Kunde kann unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit bei Webhoster.de AG entsprechende Kontingente nachbestellen.

1.5 Die Datenverbindung zwischen den Rechnern und Systemen des Kunden und den für die Cloud betriebenen Systemen, namentlich dem Router, an dem durch die Internetadresse der Cloud konnektierten Übergabepunkt, wird von Webhoster.de AG nicht geschuldet.

#### **2. Rechte und Pflichten von Webhoster.de AG**

2.1 Webhoster.de AG gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Cloud während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Webhoster.de AG sorgt für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Cloud. Webhoster.de ist insbesondere verantwortlich für die Sicherung der Management-Infrastruktur, die zum Betrieb der Cloud notwendig ist. Webhoster.de AG führt dazu Maßnahmen zu Schutz und Überwachung der Systeme sowie zur Fehlerbehebung durch.

2.2 Weitere Leitungen von Webhoster.de AG zur Administration und Verwaltung der Cloud sind nur nach ausdrücklicher Parteivereinbarung geschuldet.

2.3 Webhoster.de AG gewährleistet eine Verfügbarkeit der Leistungen nach Maßgabe des Service Level Agreements (SLA). Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen Webhoster.de AG bleiben unberührt.

2.4 Wartung, Fehlerbehebung und Upgrades werden durch Webhoster.de AG im Umfang der vertragsmäßigen Leistung durchgeführt, sofern sich nichts Anderes aus der Leistungsbeschreibung ergibt. Etwaige Fehler an der Cloud wird Webhoster.de AG nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen, sofern es sich um ein Element der Cloud handelt, für das aufgrund der Leistungsbeschreibung Webhoster.de AG verantwortlich ist. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt werden, fehlerhafte Ergebnisse geliefert werden oder die zur Verfügung gestellte Leistung in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung der Cloud unmöglich oder eingeschränkt ist. Webhoster.de AG wird den Kunden über Wartungen an der Cloud rechtzeitig informieren.

2.5 Webhoster.de AG ist berechtigt, kurzfristig und ohne Vorankündigung Änderungen an der Cloud vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung und/oder Verbesserung der Cloud dienen. Webhoster.de AG ist im Übrigen berechtigt, die Cloud im Rahmen des Zumutbaren zu modifizieren. Webhoster.de AG wird den Kunden auf wesentliche Änderungen der Cloud mindestens vier Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen.

2.6 Webhoster.de AG ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte Webhoster.de AG davon in Kenntnis setzen. Webhoster.de AG hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

2.7 Webhoster.de AG wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts und/oder sonstiger Schutzrechte durch die vertragsgemäß genutzte Cloud hergeleitet werden. Webhoster.de AG übernimmt dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge, sofern der Kunde Webhoster.de AG von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und der Webhoster.de AG alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

### **3. Rechte und Pflichten des Kunden**

3.1 Sofern der Kunde Webhoster.de AG nicht ausdrücklich mit der Administration und Verwaltung der Cloud beauftragt hat, ist der Kunde für die Durchführung aller Aufgaben im Zusammenhang mit Backups und Wiederherstellung sämtlicher Daten und Konfigurationen, Sicherheit sowie der Kapazitätsverwaltung verantwortlich.

3.2 Der Kunde darf die Cloud nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Cloud nur nach schriftlicher Zustimmung der Webhoster.de AG gestattet. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

3.3 Der Kunde wird Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Cloud auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.

3.4 Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern der Webhoster.de AG abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch Webhoster.de AG, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird Webhoster.de AG von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen. Im Übrigen gilt Ziff. 6 des Allgemeinen Teils.

3.5 Der Kunde wird zudem die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter schützen und verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist der Webhoster.de AG unverzüglich mitzuteilen.

3.6 Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der Webhoster.de AG abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen

3.7 Der Kunde wird Webhoster.de AG unverzüglich informieren, wenn Dritte gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder Urheberrechte durch die Nutzung der Cloud geltend machen. Er wird außerdem die Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und die gerichtliche und außergerichtliche Auseinandersetzung entweder Webhoster.de AG überlassen und ausschließlich im Einvernehmen mit dieser führen.

### **4. Preise und Zahlung**

4.1 Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäß Ziff. 9 des Allgemeinen Teils. Dabei ist das monatlich zu entrichtende Entgelt aus der Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

4.2 Das monatlich zu zahlende Entgelt wird bei Änderungen in der Anzahl der Nutzer oder des Speicherplatzvolumens gemäß den Konditionen der Leistungsbeschreibung angepasst.

4.3 Nutzungsabhängige Entgelte werden jeweils zum letzten Tag des laufenden Monats in Rechnung gestellt

## **5. Haftung & Gewährleistung**

5.1 Die Haftungsbestimmungen gemäß Ziff. 14 des Allgemeinen Teils sind entsprechend anzuwenden.

5.2 Zudem haftet Webhoster.de AG für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, nur, wenn sie diese Mängel zu vertreten hat.

5.3 Die Gewährleistungspflichten der Webhoster.de AG entfallen, wenn die Cloud-Lösung ohne Einhaltung der Einsatzbedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung genutzt wird. Webhoster.de AG wird sich in einem solchen Fall in einem angemessenen Umfang bemühen, den Support gemäß dem SLA zu leisten. Der Support wird sich hierbei jedoch nur solcher Fehler annehmen, die bei Nutzung der Cloud unter den in der Leistungs- und Servicebeschreibung angegebenen Einsatzbedingungen feststellbar sind.

## **6. Geheimhaltung & Datenschutz**

Sofern der Kunde personenbezogene Daten auf dem Server speichern will, ist der Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung gem. Art. 28 DSGVO erforderlich. Der Anbieter stellt dem Kunden eine solche Vereinbarung auf Anforderung zur Verfügung. In diesem Fall wird Webhoster.de AG die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach diesen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten

## **7. Vertragsdauer/Kündigung**

7.1 Der Vertrag wird für eine Laufzeit von 24 Monaten geschlossen, sofern dies nicht anders in der Leistungsbeschreibung vereinbart ist. Der Kunde kann bei der Bestellung für verschiedene Leistungen eine andere Laufzeit zu einem höheren Preis wählen. Die Laufzeit beginnt mit Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch mit dem Tag, an dem Webhoster.de AG dem Kunden erstmals Zugriff auf den vertragsgegenständlichen Server gewährt.

7.2 Der Vertrag verlängert sich im kaufmännischen Verkehr automatisch automatisch um weitere 12 Monate, oder die in den Angeboten gekennzeichneten Vertragslaufzeiten, wenn eine der Parteien nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Laufzeitende die

Kündigung ausspricht. Bei Verträgen mit Verbrauchern verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit, soweit nicht eine Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Laufzeitende erfolgt. Im Fall der Verlängerung kann der Vertrag anschließend mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

7.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt Webhoster.de AG dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung für einen Zeitraum von vier Wochen zum Abruf zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte der Webhoster.de AG bleiben unberührt.

7.4 Setzt der Kunde den Gebrauch der Cloud nach Ablauf der Vertragslaufzeit fort, so gilt das Vertragsverhältnis dennoch nicht als verlängert.

7.5 Sämtliche im Zusammenhang mit der Leistungserbringung gewährten Nutzungsrechte oder Lizenzen entfallen mit der Vertragsbeendigung.

#### **IV. Ergänzende Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Managed Services**

##### **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, die Webhoster.de AG mit weiteren Leistungen zu beauftragen, die in der Leistungsbeschreibung individuell festzulegen sind („**Managed Services**“). Webhoster.de AG wird den Kunden bei der Erbringung der vom Kunden beauftragten Aufgaben unterstützen. Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung der Unterstützungsleistung, nicht ein bestimmter Erfolg. Zu den Managed Services gehören insbesondere, aber nicht abschließend, Monitoringdienste, Backuplösungen oder der technische Support vom Hersteller des Betriebssystems.

1.2 Webhoster.de AG ist berechtigt, Dritte als Subunternehmer mit der Erbringung der Managed Services zur beauftragen.

1.3 Das Service Level Agreement gemäß Ziff. V. dieses Besonderen Teils findet Anwendung.

##### **2. Pflichten des Kunden**

2.1 Sofern deren Inanspruchnahme nicht bereits bei Abschluss des Hosting- oder Server-Vertrages vereinbart wurde, wird sich der Kunde zur Inanspruchnahme der Managed Services in Textform an die Webhoster.de AG wenden. Dauerhaft zu erbringende Dienste, wie etwa Monitoring oder Backupdienste erfolgen nach erstmaliger Beauftragung durch den Kunden auch ohne erneute Aufforderung.

2.2 Der Kunde wird die Webhoster.de AG bei der Erbringung ihrer vertragsgemäßen Leistungen durch angemessene Mitwirkungshandlungen fördern, soweit erforderlich. Der Kunde wird insbesondere der Webhoster.de AG die erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung stellen sowie Mitarbeitern/Subunternehmern der Webhoster.de AG im erforderlichen Umfang den Zugriff zu seinen Systemen und, sofern ausnahmsweise notwendig, zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen.

2.3 Im Rahmen der Nutzung der Managed Services ist der Kunde verpflichtet sicherzustellen, dass durch den Zugriff auf seine Daten keine Rechte Dritter verletzt werden.

### **3. Pflichten der Webhoster.de AG**

3.1 Webhoster.de AG wird die vom Kunden beauftragten Tätigkeiten anhand der Leistungsbeschreibung oder gemäß dem konkreten Auftrag des Kunden durchführen, sofern möglich. Webhoster.de AG kann jedoch nicht garantieren, dass der vom Kunden gewünschte Erfolg durch die beauftragten Tätigkeiten eintritt.

3.2 Webhoster.de AG erbringt die Managed Services basierend auf den durch den Kunden bereitgestellten Informationen sowie auf Grundlage automatisch ausgelesener Daten aus den für den Kunden betriebenen Systemen.

3.3 Webhoster.de AG wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts und/oder sonstiger Schutzrechte durch die vertragsgemäß genutzte Cloud hergeleitet werden. Webhoster.de AG übernimmt dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge, sofern der Kunde Webhoster.de AG von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und der Webhoster.de AG alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

### **4. Zahlung**

4.1 Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäß Ziff. 9 des Allgemeinen Teils. Dabei ist ein etwaiges monatlich zu entrichtendes Entgelt aus der zwischen den Parteien auszuhandelnden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

4.2 Das monatlich zu zahlende Entgelt wird bei Änderungen der Leistungen gemäß den Konditionen der Leistungsbeschreibung angepasst.

4.3 Nutzungsabhängige Entgelte werden jeweils zum letzten Tag des laufenden Monats in Rechnung gestellt

4.4 Bei der einmaligen Beauftragung von Managed Services werden diese zusätzlichen Leistungen der Webhoster.de AG dem Kunden zeitbezogen auf der Grundlage eines Stundensatzes von 120 EUR zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe in Rechnung gestellt.

## **5. Haftung**

5.1 Grundsätzlich richtet sich die Haftung der Webhoster.de AG nach Ziff. 14 des Allgemeinen Teils in Verbindung mit dem Service Level Agreement.

5.2 Der Kunde erkennt an, dass Webhoster.de AG nicht den Eintritt eines konkreten Erfolges gewährleistet. Eine Haftung für die Nichterreichung eines vom Kunden erstrebten Erfolges ist demnach vorbehaltlich einer abweichenden Individualvereinbarung zwischen den Parteien ausgeschlossen.

5.3 Eine Haftung der Webhoster.de AG ist ausgeschlossen, wenn der Schaden ausschließlich auf unzureichenden Mitwirkungshandlungen des Kunden gemäß Ziff. 2.3 beruht.

## **6. Vertragsdauer / Kündigung**

6.1 Die Laufzeit eines Vertrages zur Erbringung von Managed Services richtet sich grundsätzlich nach der Laufzeit des Hosting- bzw. des Server-Vertrages. Der Kunde ist jedoch berechtigt, den Vertrag über die Erbringung einzelner oder sämtlicher Managed Services nach den Kündigungsbedingungen des Allgemeinen Teils unabhängig von dem verbundenen Hosting- oder Server-Vertrag zu kündigen.

6.2 Der Wechsel zu einer intensiveren Service-Stufe ist jederzeit möglich. Ein Wechsel zu weniger umfangreichen Services ist nur nach obigen Kündigungsbedingungen möglich.

## V. Service Level Agreement (SLA)

### 1. Regelungsgegenstand

1.1 Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern ("**Service Level**") zur Messung und Kontrolle der Qualität der sich aus der Geschäftsbeziehung zwischen Webhoster.de AG und dem Kunden ergebenden Dienstleistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level. Die zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des Hauptvertrages.

1.2 Sonstige Verträge zwischen der Webhoster.de AG und dem Kunden bleiben von den Bestimmungen des SLA unberührt. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Regelungen in der entsprechenden Leistungsbeschreibung Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Das SLA hat Vorrang gegenüber den übrigen Regelungen im Allgemeinen und Besonderen Teil dieser AGB.

1.3 Stellt Webhoster.de AG die Leistungen nicht im Rahmen der geschuldeten Verfügbarkeit zur Verfügung, hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

### 2. Definitionen

2.1 **Service Level** - Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch die Webhoster.de AG

2.2 **Verfügbarkeit [%]** –  $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Von der vereinbarten Servicezeit ausgenommen sind Zeitfenster für geplante Systemwartungen

2.3 **MTTR (engl. Mean time to repair) [ t ]** – mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes

### 3. Technische Verfügbarkeit

3.1 Verfügbarkeit liegt vor, wenn auf die vertragsgegenständliche Leistung zugegriffen werden kann und dabei die in der Leistungsbeschreibung festgehaltenen Qualitätswerte am Übergabepunkt eingehalten werden.

3.2 Webhoster.de AG sichert nicht das Erreichen einer bestimmten Übertragungskapazität und/oder - Geschwindigkeit bei der Übermittlung von Daten außerhalb des von Webhoster.de AG gemanagten Netzwerkes zu.



3.3 Alle nicht zeitbasierten Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Software am Übergabepunkt des von der Webhoster.de AG betriebenen Datennetzes. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums der Webhoster.de AG. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

3.4 Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der vertragsgegenständlichen Leistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

3.4.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäude
- Rauch-, Staub- und Wassermelder
- Brandbekämpfungsanlage
- Klimatisierung über Redundante Kältemaschinen (n+1)
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger
- Doppelte Ausführung der Versorgungsleitungen im Gebäude
- Ringförmige Anbindung an das öffentliche Starkstromnetz
- Durch USV gefilterte Stromversorgung
- Leistungsstarker Notstrom-Dieselmotor
- Security außerhalb der Geschäftszeiten

3.4.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Einsatz aktiver DDoS Protection zur Abwehr von DDoS Angriffen („Distributed Denial of Service“) zum Schutz des Datacenters. Bei direktem Angriff auf die IP Adressen des Kunden mit mehr als 10GBit/s ist ein zusätzlicher Schutz zu beauftragen.
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

3.4.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Carrier-neutrale und redundante IP-Anbindung des Data Centers.

#### 4. Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum von Webhoster.de AG erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehen nicht anders geregelt, einen Kalendermonat. Die garantierte Verfügbarkeit bezieht sich auf die Anbindung im Webhoster.de AG Rechenzentrum und das von Webhoster.de AG gemanagte Netzwerk. Ausgenommen ist die Nichterreichbarkeit, die durch höhere Gewalt oder durch technische Fehler außerhalb des Einflussbereichs der Webhoster.de AG verursacht wurde.

##### 4.1 SLA Server

|                                                           |                                 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Servicezeit: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |                                 |
| Indikator:                                                | Verfügbarkeit der Server        |
| Spezifikation:                                            | Messung über hauseigene Systeme |
| Typisch:                                                  | 100,00 %                        |
| Service Level:                                            | 99,50 %                         |
| Messung:                                                  | Im Monatsmittel jede Minute     |

Die Verfügbarkeit der Server bezieht sich auf die Verfügbarkeit der virtuellen Maschine auf Netzwerkebene. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,5% im Monatsmittel.

Zur Messung des Service Levels wird die Verfügbarkeit durch eigene Monitoringsysteme überwacht. Webhoster.de AG überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der virtuellen Maschine im 1 Minuten-Takt mit Hilfe technischer Verfahren. Alternativ kann eine Störung durch den Kunden gemeldet werden, indem er ein Service Ticket eröffnet. Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen der Webhoster.de AG.

##### 4.2 MTTR der Hostsystem-Hardware

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Servicezeit: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |      |
| Indikator:                                                | MTTR |

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Spezifikation: | Messung über hauseigene Systeme |
| Typisch:       | 2                               |
| Service Level: | 4                               |
| Messung:       | Stunden                         |

Die MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf die Zeit, die Webhoster.de AG benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Gewährleistet wird ein Austausch defekter Hardware entsprechend obiger Tabelle. Zur Messung des Service Levels dokumentiert Webhoster.de AG den Zeitpunkt des Ausfalls und den Zeitpunkt, an dem das System wieder funktionsfähig ist.

Nach Abschluss der Fehlersuche, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware sowie Neustarts des Servers informiert Webhoster.de AG den Kunden und schließt das Service-Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeit, die der Server für das Hochfahren („Booten“) des Betriebssystems benötigt, ggf. notwendige Neuinstallation von Software oder das Aufspielen von Backupdaten, fallen nicht in den Messzeitraum des Service Levels.

#### 4.3 SLA Anbindung an den Backbone

Die Anbindung der gemieteten oder vom Kunden gestellten Hardware an den Internet- Backbone der Webhoster.de AG erfolgt redundant über einen geteilten Switch mit einer Gesamtleitungskapazität von 10.000 Mbit/s. Webhoster.de AG garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Switch bis zum Internet- Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

#### 4.4 SLA Netzwerkverfügbarkeit

|                                                           |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicezeit: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |                                                                                            |
| Indikator:                                                | Verfügbarkeit des Netzwerkes                                                               |
| Spezifikation:                                            | Gemessen über externe Monitoring-Anbieter & internes Monitoring-System der Webhoster.de AG |
| Typisch:                                                  | 100,00 %                                                                                   |

|                |                |
|----------------|----------------|
| Service Level: | 99,9 %         |
| Messung:       | 5-Minuten-Takt |

Während der vereinbarten Servicezeit wird eine Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der Webhoster.de AG von 99,9% im Monatsmittel gewährleistet. Die Internet-Anbindung der Webhoster.de AG wird, zur Messung des Service Levels, durch von der Webhoster.de AG unabhängige Monitoring-Anbieter überwacht. Mit Hilfe verschiedener, geografisch verteilter Teststationen überprüfen und dokumentieren diese unabhängigen Monitoring-Anbieter, im 5 Minuten-Takt, die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung. Zusätzlich betreibt Webhoster.de AG ein eigenes Monitoring-System, welches die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der Webhoster.de AG im 3 Minuten-Takt überprüft und dokumentiert.

#### 4.5 Private Cloud

|                                                           |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicezeit: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |                                                                                            |
| Indikator:                                                | Verfügbarkeit der Systeme                                                                  |
| Spezifikation:                                            | Gemessen über externe Monitoring-Anbieter & internes Monitoring-System der Webhoster.de AG |
| Typisch:                                                  | 100,00 %                                                                                   |
| Service Level:                                            | 99,9 %                                                                                     |
| Messung:                                                  | 5-Minuten-Takt                                                                             |

Webhoster.de AG gewährleistet eine Verfügbarkeit der Private Cloud von 99,9 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit der Cloud wird permanent durch verschiedene externe Anbieter überprüft.

#### 4.6 Managed Services

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| Servicezeit: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |
|-----------------------------------------------------------|

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indikator:     | Aktualisierung der Systeme und Überwachung der Erreichbarkeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Spezifikation: | <p>Die Betriebssysteme und Verwaltungssoftware wird von webhoster.de aktuell gehalten. Bei Websites werden die Module und erforderlichen Softwareupdates eingespielt und die Website überprüft.</p> <p>Es werden täglich Backups erstellt und auf einem anderen Speicher gesichert.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Systeme wird über 2 Monitoring Dienste geprüft. Im Falle einer Unerreichbarkeit, oder einer Störung wird ein Techniker mit der Entstörung beauftragt.</p> <p>Gemessen über externe Monitoring-Anbieter &amp; internes Monitoring-System der Webhoster.de AG</p> |
| Typisch:       | 100,00 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Service Level: | 99,5 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Messung:       | 5-Minuten-Takt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Webhoster.de AG gewährleistet eine Verfügbarkeit der Managed Services von 99,5 % im Jahresmittel.

#### 4.7 SLA Zertifizierungen

Webhoster.de AG verpflichtet sich die Anforderungen der der ISO 27001 für den Standort der Server zu erfüllen oder durch Dritte erfüllen zu lassen welche durch Zertifikate nachzuweisen sind.

4.7 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der Webhoster.de AG nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind

- mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Vertragsleistungen nicht möglich ist;
- unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten der Webhoster.de AG zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc.);
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit die Webhoster.de AG die vereinbarten bzw. mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht der Webhoster.de AG zurechenbare Personen) verursacht werden.

## **5. Wartungsarbeiten**

5.1 Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch Wartungsarbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

5.2 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Webhoster.de AG und deren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochentagen in der Zeit zwischen 0:00 Uhr und 9:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringsten möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Webhoster.de AG informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens jedoch 5 Bank-

Tage vor Durchführung. Die Zulieferer der Webhoster.de AG verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers werden dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt.

5.3 Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung nichts Anderes ergibt, ist ein maximales Wartungsfenster von 60 Minuten im Monat vereinbart. Webhoster.de AG verpflichtet sich, soweit möglich, die Wartungsfenster durch technische Maßnahmen (z.B. alternatives Routing) zu minimieren.

## 6. Störungsmeldungen, Wiederherstellung der Leistungen

6.1 Der Kunde kann die Nichteinhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm von Webhoster.de AG bekannt gegebene Störungshotline durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er der Webhoster.de AG die Beschreibung der Störung gemäß Ziff. 6.3 dieses SLA angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen der Webhoster.de AG als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass Webhoster.de AG sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

6.2 Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).

6.3 Störungen, die den Regelungen dieses SLA unterliegen, werden wie folgt klassifiziert:

| Priorität des Vorfalls | Zielzeit für Lösung | Reaktionszeit | Definition                                                                                                                                                                                                               | Lösung                                                                                               |
|------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritisch</b>        | Maximal 4 Stunden   | 30 Minuten    | Unterbrechung, die eine kritische Funktionalität nicht zugänglich macht, oder eine vollständige Netzwerkunterbrechung, die schwerwiegende Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Dienste hat. Es gibt keine Alternative. | Notfallrufnummer<br>Siehe Vertrag<br>+ Datacenter Hotline, Nummer +<br>Passwort nach<br>Beauftragung |
| <b>Wichtig</b>         | Maximal 4 Stunden   | 120 Minuten   | Kritische Funktionalität oder Netzzugang unterbrochen, verschlechtert oder unbrauchbar, was schwerwie-                                                                                                                   | Rufnummer/ technischer Support<br>02924 87 95 60                                                     |

|                |                       |             |                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
|----------------|-----------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                |                       |             | gende Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Dienste hat. Eine akzeptable Alternative ist nicht möglich.                                                                                                     |                                                  |
| <b>Normal</b>  | Am nächsten Werktag   | 360 Minuten | Unkritische Funktion oder Verfahren, unbrauchbar oder schwer zu verwenden, mit Auswirkungen auf den Betrieb, aber ohne direkte Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Dienste. Ein Workaround ist verfügbar. | Rufnummer/ technischer Support<br>02924 87 95 60 |
| <b>Schwach</b> | Maximal 5 Arbeitstage | 1 Werktag   | Fehlfunktion ohne Einfluss auf unsere Leistungsfähigkeit gegenüber Kunden                                                                                                                                    | Ticketsystem<br>info@webhoster.ag                |

6.4 Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies der Webhoster.de AG unverzüglich mitzuteilen. Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Webhoster.de AG an. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung angegebenen Merkmale.

6.5 Webhoster.de AG verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbehebung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten der Webhoster.de AG unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.

6.6 Es steht im pflichtgemäßen Ermessen der Webhoster.de AG, welches Mittel sie für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte die Webhoster.de AG feststellen, dass sie die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so wird sie dem Kunden unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbehebung mitteilen.

6.7 Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.

6.8 Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen der Webhoster.de AG



6.9 Eine von Webhoster.de AG zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der Webhoster.de AG betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

## **7. Prioritäten**

Entfällt.

## **8. Geltendmachung von Ansprüchen**

8.1 Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels gewährt Webhoster.de AG dem Kunden eine Gutschrift.

8.1.1 Grundsätzlich gewährt Webhoster.de AG eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangenen 24 Stunden Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

8.1.2 Bei einer Unterschreitung des bzgl. der Netzwerkverfügbarkeit gewährt Webhoster.de AG dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 90 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

8.2 Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind, wenn nicht anders angegeben, auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Leistung begrenzt. Weitergehende Ansprüche gegen Webhoster.de AG, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Webhoster.de AG möglich (Allgemeiner Teil und sofern anwendbar der jeweilige Besondere Teil). Muss die Webhoster.de AG dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Webhoster.de AG vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert.

## **9. Vergütung**

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde der Webhoster.de AG jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach

einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes der Webhoster.de AG aufgetreten ist, kann die Webhoster.de AG dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen der Webhoster.de AG in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes der Webhoster.de AG aufgetreten ist.

## **10. Haftungsausschluss**

Ergänzend zu Ziff. 14 des Allgemeinen Teils dieser AGB ist eine Haftung der Webhoster.de AG bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ausgeschlossen, wenn die Webhoster.de AG die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung nicht (ausschließlich) zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere für:

- Ausfälle, die von Webhoster.de AG nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- oder Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinginfrastruktur der Webhoster.de AG (DDoS/Viren) und
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der Webhoster.de AG, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder der Webhoster.de AG gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden;
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- /Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden;
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster der Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel durch Webhoster.de AG nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen der Webhoster.de AG für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## **11. Vertragsänderung und - Beendigung**

11.1 Webhoster.de AG und der Kunde behalten sich vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA – entsprechend der Laufzeit des Leistungsvertrags - mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zur Erneuerung des Leistungsvertrags um, oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit Webhoster.de AG getroffenen Leistungsvertrages bleibt hiervon unberührt.

11.2 Treten innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen drei kritische Störungen oder acht wichtige Störungen auf, so kann der Kunde den Leistungsvertrag mit einer von ihm zu bestimmenden Auslaufzeit von bis zu acht Wochen kündigen.