

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Services, Monitoring, Managed Services und Rechenzentrumsdienste der hamcos IT Service GmbH

(„AGB-Services“)

Stand April 2019

Im Dokument wird der Kunde der hamcos IT Service GmbH als „Auftraggeber“ bezeichnet. Die hamcos IT Service GmbH wird nachfolgend als „hamcos“ bezeichnet.

Diese Vertragsbedingungen regeln die Erbringung folgender Leistungen:

- Services (I)
- Monitoring (II)
- Managed Services (III)
- Bedingungen für Rechenzentrums- und damit zusammenhängende Leistungen (IV)
- Allgemeine Bestimmungen für die vorgenannten Leistungen (V)

Ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hamcos. Die Geltung etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers ist ausdrücklich ausgeschlossen.

I. Bedingungen für Services

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Erbringung der vom Auftraggebern beauftragten IT- Services, die in den jeweiligen SLAs oder den bei oder nach Leistungserbringung zu unterzeichnenden Leistungsbeschreibungen zusammen mit etwaigen Zusatzleistungen beschrieben sind.

2. hamcos- Serviceline

2.1. Die hamcos stellt während ihrer üblichen Geschäftszeiten von 8:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen, die keine Feiertage in Baden-Württemberg sind, eine Serviceline zur Verfügung. Diese ist unter den allgemeinen, von der hamcos für diese Serviceline bekannt gegebenen Kommunikationswegen, d.h. per Telefon, Telefax und E-Mail, zu erreichen.

Die hamcos übernimmt keine Gewährleistung für eine Erreichbarkeit der Serviceline. Insbesondere wegen Netzstörungen oder Überlastung durch Anfragen kann es vorkommen, dass die Serviceline nicht sofort erreichbar ist.

2.2. Im Rahmen dieser Serviceline beantwortet die hamcos Fragen des Auftraggebers, bzw. dessen Anwender zu den unterstützten Produkten, der Dokumentation sowie zum Programmablauf und der Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der Konfiguration und Systemumgebung.

2.3. Die Inanspruchnahme der Serviceline erfolgt seitens des Auftraggebers durch autorisierte, vorher schriftlich benannte Anwender. Nur diese Personen sind berechtigt, die Serviceline der hamcos in Anspruch zu nehmen. Diese Personen müssen zuvor an einer Einweisung an den vertragsgegenständlichen Produkten durch die hamcos teilgenommen haben. Die Personen können mit einer schriftlichen Ankündigungsfrist von einem Monat vom Auftraggeber ausgewechselt werden. Auch die neuen Personen haben umgehend an einer entsprechenden kostenpflichtigen Einweisung teilzunehmen.

2.4. Im Rahmen der Serviceline -Unterstützung wird die hamcos versuchen, den Auftraggeber in die Lage zu versetzen, aufgetretene Probleme zu lösen, Anwendungsfälle sachgerecht durchzuführen oder Probleme entweder selbst zu beheben oder zu umgehen. Die hamcos kann nicht von vornherein eine Lösung jeglichen Problems gewährleisten. Eine Umgehung erfüllt etwa vereinbarte Reaktionszeiten. Eine endgültige Behebung des Fehlers kann länger dauern.

2.5. Eine allgemeine Einweisung und Schulung des Auftraggebers in der Anwendung der unterstützten Produkte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Solche Anfragen werden daher abweichend von der Vergütungsregelung dieses Vertrages nach den für solche Anfragen gültigen Preislisten der hamcos abgerechnet.

3. Fernwartung

3.1. Die hamcos wird gemeldete Fehler mittels Online-Zugriffs auf die EDV-Anlage des Auftraggebers untersuchen, sofern dies als notwendig erscheint. Voraussetzung ist die Bereitstellung eines geeigneten Anschlusses und der geeigneten Kommunikationsgeräte für einen solchen Zugriff seitens des Auftraggebers. Die Kosten dafür trägt der Auftraggeber.

3.2. Die hamcos und der Auftraggeber stimmen den Zeitpunkt des Online-Zugriffs durch die hamcos rechtzeitig vorher ab.

4. Reaktionszeiten

Die in den SLAs ggf. vereinbarte Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung bei hamcos und dem Zeitpunkt, zu dem hamcos mit der Bearbeitung des Fehlers beginnt.

5. Reisezeiten

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, sind Reisezeiten zum Aufstellungsort der unter Service stehen Geräte vom Auftraggeber gesondert zu vergüten.

6. Rufbereitschaft

Sofern eine Rufbereitschaft vereinbart ist, stellt hamcos dem Auftraggeber eine Telefonnummer zur Verfügung, unter der er in den vereinbarten Zeitfenstern die Rufbereitschaft erreichen kann.

Nach Eingang des Anrufs des Auftraggebers wird ein Mitarbeiter von hamcos den Anruf entgegennehmen und mit dem Anrufer den Mangel genauer qualifizieren. Der Mitarbeiter wird sobald möglich dem Auftraggeber Mitteilung machen, um welchen Fehler es sich handelt, welche Maßnahmen zur Behebung des Fehlers notwendig sind, wie dieser sich im Betrieb des Auftraggebers auswirkt und welchen Aufwand die Beseitigung voraussichtlich verursachen wird. Der Auftraggeber kann dann entscheiden, ob diese Arbeiten noch während der Zeiten der

Rufbereitschaft oder während der üblichen Arbeitszeiten von hamcos durchgeführt werden.

7. Nicht vom Vertrag umfasste, zusätzlich zu vergütende Leistungen

Sofern im SLA oder bei zusätzlichen Leistungen nicht ausdrücklich vereinbart, sind folgende Leistungen nicht vom Vertrag umfasst, sondern zusätzlich vom Auftraggeber zu vergüten:

7.1 Die Aufnahme zusätzlicher Hardware oder Software in die Services, die nicht von hamcos selbst geprüft ist, erfolgt nach einer "Aufnahmeinspektion", die kostenpflichtig ist. Danach ist die Bestandsaufnahme entsprechend zu ergänzen

7.2 Änderung von Installation, Aufstellungsort, Ergänzungen und Konfiguration. („IMAC – Installation, Move, Add, Change“ entsprechend ITIL)

7.3 Operating beim Auftraggeber

7.4 Schulungen

7.5 Datensicherung
hamcos überprüft nicht die Installation und das Funktionieren der Datensicherung. Dafür ist der Auftraggeber allein verantwortlich.

Wichtiger Hinweis: Durchführung einer Rücksicherung von Datensicherungen: Es kommt vor, dass eine Datensicherung als gelungen angezeigt wird, obwohl es in Wirklichkeit nicht der Fall ist. Letzte Sicherheit darüber, ob eine Datensicherung erfolgreich war erhält man nur durch die ganze oder teilweise Rücksicherung der Daten auf einen Datenträger. Dem Auftraggeber wird empfohlen, diese Rücksicherung abhängig von der Wichtigkeit seiner Daten in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Sofern dies im SLA nicht ausdrücklich vereinbart ist, führt hamcos dies gegen Zusatzauftrag nach Aufwand durch.

II. Bedingungen für Monitoring

Ist Gegenstand der Leistungen von hamcos das Monitoring, gilt Folgendes:

1. Vertragsgegenstand

Monitoring ist ein Dienst zur laufenden Überwachung und Meldung von kritischen Zuständen, ungewöhnlichen Vorkommnissen und Fehlern im Netzwerk des Auftraggebers.

hamcos erbringt diese Leistung gegenüber dem Auftraggeber unter Einsatz einer von hamcos ausgesuchten, geeigneten Software.

Die Pflicht von hamcos besteht in der laufenden Beobachtung der Vertragsgegenstände sowie der Weiterleitung von der eingesetzten Monitoring-Software gemeldeter Störungen bzw. Zustände an den Auftraggeber. Von der Software nicht erfasste Störungen oder Zustände (zum Beispiel an Geräten, die nicht in das Monitoring integriert sind) fallen daher nicht in die Verantwortung von hamcos.

Geht bei hamcos über die Monitoring-Software eine Meldung über eine Störung oder einen kritischen Zustand ein, wird hamcos diese Meldung unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten. Mit der Behebung des Fehlers oder des kritischen Zustandes kann der Auftraggeber hamcos sodann beauftragen.

hamcos ist berechtigt, mit einer angemessenen Ankündigungsfrist die eingesetzte Monitoring- Software durch eine andere geeignete Software zu ersetzen.

2. Pflichten des Auftraggebers

2.1 Der Auftraggeber schafft und unterhält auf seine Kosten einen Internetzugang nebst Möglichkeit des Fernwartungszugriffs (Remote).

2.2 Sollte es bei der Nutzung des Monitoring- Dienstes zu Störungen kommen, wird der Auftraggeber hamcos von diesen Störungen unverzüglich Kenntnis geben.

2.3 Der Auftraggeber teilt hamcos zum Zwecke der erstmaligen Installation der Monitoring-Software das Administrator-Passwort mit. Nach Abschluss der Installation wird der Auftraggeber dieses Passwort ändern.

3. Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörungen

3.1 Die Leistung des Monitorings ist eine Dienstleistung. hamcos kann keine Gewährleistung für den Erfolg der eingesetzten Software übernehmen, sondern schuldet deren Einsatz, Überwachung und Lauffähigkeit der Monitoring-Software und die fachgerechten Auswertungen der Meldungen der Software.

3.2 Die Haftung der hamcos richtet sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hamcos.

III. Bedingungen für Managed Services

1. Vertragsgegenstand

1.1 Vertragsgegenstand ist die Aufrechterhaltung der Ablauffähigkeit der in den SLA nebst den zusätzlich vereinbarten Leistungen in Bezug genommenen Hardware- und Softwarekomponenten des Auftraggebers.

1.2 Die Aufnahme zusätzlicher Komponenten bedarf eines Zusatzauftrages durch den Auftraggeber. Vor der Aufnahme führt hamcos eine Prüfung der Komponenten darauf durch, ob sie aus Sicht der hamcos für den Betrieb geeignet sind. hamcos ist berechtigt, aus ihrer Sicht als nicht geeignet erscheinende Komponenten nicht in den Vertragsumfang aufzunehmen.

1.3 Für alle Systemkomponenten ist ein Software-/Hardware-Wartungsvertrag mit dem Hersteller erforderlich, welcher die regelmäßige Bereitstellung von Updates und den Systemaustausch im Fehlerfall seitens des Herstellers regelt. Dieser Vertrag muss über die gesamte Laufzeit des Managed-Service-Vertrages mit der hamcos aufrechterhalten werden. Für Komponenten, bei denen das nicht der Fall ist, ruht die Leistungspflicht von hamcos.

2. Wartung

2.1 Die Managed Services der hamcos umfassen die Wartung der vereinbarten Systemkomponenten. Darunter versteht hamcos die vorbeugende Instandhaltung der im Rahmen des Vertrages eingebundenen Systeme und Dienste, um eine hohe Verfügbarkeit aufrechtzuerhalten. Die konkreten Maßnahmen sind in den jeweiligen SLA bzw. den zusätzlichen Leistungen beschrieben.

2.2 Liegt ein aufgetretenes Problem in der Konfiguration der eingesetzten Software oder Systeme, so versucht hamcos durch Wiederherstellung der Software, Modifikation, Zurückspielen oder Einspielen von Konfigurationen den lauffähigen Zustand wiederherzustellen. Gegebenenfalls kann eine Neuinstallation der Software notwendig werden.

2.3 Je nach Störungen sind während der Störungsbehebung gegebenenfalls Anpassungsarbeiten oder Konfigurationsarbeiten an Auftraggeber eigenen Systemen notwendig, um temporär die Funktionsfähigkeit der notwendigen Dienste aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen. Diese Änderungen werden in Rücksprache und gemeinsam mit dem Auftraggeber durchgeführt und nach erfolgreicher Entstörung wieder rückgängig gemacht.

2.4 Ist zu einem aufgetretenen Problem ein Herstellerfehler bekannt oder erkennbar, leitet hamcos das Problem an den Hersteller weiter. Anschließend gilt die Reaktionszeit des Herstellers. hamcos schlägt dem Auftraggeber eventuell eine temporäre Lösung vor, um die vorhandene Störung zu umgehen und die benötigten Funktionalitäten als Ganzes oder in Teilen wiederherzustellen.

2.5 Muss im Rahmen des Supportfalls Hardware mit dem Hersteller oder dem Großhändler ausgetauscht werden, unterstützt hamcos den Auftraggeber bei der Durchführung und Geltendmachung und Abwicklung dieses Anspruchs. Die Unterstützung umfasst nicht die Bereitstellung oder den Versand von Hardware.

2.6 Der Auftraggeber wird nach einer Entstörung aufgefordert, diese Entstörung zu bestätigen. Ist der Auftraggeber nicht erreichbar oder erfolgt keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, wird sofern nicht von hamcos angegeben, nach einer Woche die Störmeldung geschlossen und von Seiten hamcos davon ausgegangen, dass eine Entstörung im Sinne des Auftraggebers erfolgt ist.

3. Updates

3.1 Sofern vereinbart spielt hamcos im Rahmen des Managed Service-Vertrages Software-Updates und Patches der Hersteller ein. Wann Updates eingespielt werden entscheidet am hamcos in eigener Verantwortung. Es kann nämlich sinnvoll erscheinen, Updates nicht sofort einzuspielen, zum Beispiel, weil sie erfahrungsgemäß noch fehlerbehaftet sind.

3.2 Die Installation von Major-Release- oder Feature-Updates eines Herstellers, die eine komplette Neuinstallation beinhalten, sind nicht Teil beauftragter Managed – Service-Leistungen. .

4. Hotline

Für die hamcos ServiceLine und eine etwaige Rufbereitschaft gelten die Vorschriften gem. I 2. dieser Bedingungen (Hotline).

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche technischen Voraussetzungen zu schaffen, um die ordnungsgemäße Leistungserfüllung durch hamcos zu ermöglichen. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass hamcos rechtzeitig, d. h. mit ausreichend zeitlichem Vorlauf, die vollständig abgefragten Informationen übermittelt werden. Gegebenenfalls hat der Auftraggeber bei bestimmten Services und Leistungen während der Laufzeit des Vertrages Zugriff auf seine Server und Systemumgebung zu gewähren. Der Auftraggeber stellt sicher, dass während der Leistungserbringung durch hamcos kompetente Mitarbeiter,

die mit der EDV-Anlage und der IT-Infrastruktur des Auftraggebers vertraut sind, als Ansprechpartner während der üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung stehen.

Stellt der Auftraggeber keinen solchen geeigneten Mitarbeiter, wird hamcos die notwendigen Handlungen gegen zusätzliche Beauftragung erbringen.

Der Auftraggeber unterhält für die Erbringung der Unterstützungsleistungen der hamcos einen geeigneten Fernwartungszugang auf die im Vertrag erfassten Systeme. Die Kosten trägt der Auftraggeber.

Der Auftraggeber hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von hamcos vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Der Auftraggeber hat Mängel der von hamcos geschuldeten Leistungen unverzüglich anzuzeigen, spätestens innerhalb von acht Werktagen. Tut er das nicht, verliert er alle Ansprüche wegen dieser Mängel.

Der Auftraggeber muss die unterstützten Produkte ordnungsgemäß durch qualifizierte Angestellte oder Personen, die ihnen unterstellt sind, installieren und verwenden und muss stets die Lizenzbedingungen der unterstützten Produkte vollständig einhalten. Ggf. unterstützt hamcos dabei den Auftraggeber gegen Zusatzauftrag.

6. Ausschluss der Dienstleistungen

hamcos ist nicht verpflichtet, die vertraglich geschuldeten Leistungen zu erbringen,

– wenn die unterstützten Produkte missbräuchlich oder falsch verwendet werden oder ungenehmigt verändert werden,

– wenn der Support erforderlich ist, um die unterstützten Produkte zu installieren, dazu zählen unter anderem ohne Einschränkung die Prüfung der Installation oder Konfiguration der unterstützten Produkte,

– für Angestellte des Auftraggebers, die über kein technisches Wissen des unterstützten Produktes verfügen;

– hamcos ist nicht verpflichtet, Anfragen des Auftraggebers zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass auf Seiten des Auftraggebers keine oder keine ausreichende Einweisung vorhanden ist; dies gilt auch für Meldungen von Fehlern, die der Auftraggeber selbst durch Einsichtnahme in die Dokumentationen der betroffenen Hardware oder Software hätte erkennen und beseitigen können;

– für Beratungsdienste.

Wird bei einer Störungsbeseitigung festgestellt, dass die Ursache beim Auftraggeber oder bei einem durch den Auftraggeber beauftragten Unternehmen liegen könnte, informiert hamcos unverzüglich den Auftraggeber und klärt das weitere Vorgehen ab. Sollte zusätzlicher Aufwand hieraus entstehen, kann hamcos diesen nach Rücksprache mit dem Auftraggeber berechnen.

IV. Bedingungen für Rechenzentrums- und damit zusammenhängende Leistungen (Datenspeicher, Virtuelle Maschinen, SSL)

Ist Gegenstand der Leistungen der hamcos das Hosting und damit zusammenhängende Leistungen gelten nachstehende Bedingungen:

1. Vertragsgegenstand

Folgende Leistungen werden von der hamcos erbracht, sofern und soweit sie vereinbart sind:

1.1. Virtuelle Maschinen

1.1.1 Die hamcos wird dem Auftraggeber einen virtuellen Server zur Verfügung stellen, d.h. Speicherplatz auf einem auch von anderen Auftraggebern genutzten oder nutzbaren Speichermedium, der eigene Zugangsdaten enthält und somit ein Zugriff anderer Nutzer auf diesen Speicherplatz nicht möglich ist.

1.1.2. Die hamcos wird die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet schaffen, gewähren und aufrechterhalten, damit die auf dem Server abgelegten Daten auf Anfrage von außen stehenden Rechnern im Internet (Clients) mittels der im Internet gebräuchlichen Protokolle (bspw. http, ftp, smtp) in dem jeweilig anwendbaren Protokoll an den abrufenden Rechner weitergeleitet werden.

1.1.3. Die hamcos schuldet ein Bemühen, dass die vom Auftraggeber vertragsgemäß gespeicherten Daten im World-Wide-Web über das von hamcos unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet von der Öffentlichkeit rund um die Uhr weltweit abrufbar sind.

1.1.4. hamcos trägt des Weiteren dafür Sorge, dass der Auftraggeber die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den virtuellen Server hat. Hierzu vergibt die hamcos geeignete Zugangsmöglichkeiten, mit denen der Auftraggeber seine Daten im Wege des Datentransfers selbständig speichern, ändern, ergänzen oder löschen kann (File Transfer Protocol –FTP), hamcos

1.1.5. Die hamcos stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet- Knoten sicher, dass eine übliche Datenübertragungsgeschwindigkeit für Benutzer erreicht wird.

1.1.6. Die virtuellen Maschinen sind durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 98 Prozent im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen die Infrastruktur aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von hamcos liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für die hamcos absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei Stunden dauern, wird die hamcos dies dem Auftraggeber möglichst drei Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

1.5. SSL

1.5.1. Der Auftraggeber wünscht die Nutzung einer oder mehrerer SSL-Zertifikate zu privaten oder gewerblichen Zwecken. Gegenstand dieser Bedingungen ist die Registrierung der vom Auftraggeber gewünschten SSL-Zertifikate durch die hamcos und die Aufrechterhaltung der Registrierung.

1.5.2. Pflichten der hamcos

Rückfragen, die hamcos nach der SSL Anmeldung von den zuständigen Vergabestellen erhält, wird die hamcos zügig und in Abstimmung mit dem Auftraggeber beantworten.

1.5.3. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Geschäftsbedingungen und die Vergabebestimmungen der zuständigen Vergabestellen anzuerkennen. Die Geschäftsbedingungen und Vergabebestimmungen der Vergabestellen sind auf den Webseiten der Vergabestellen im Internet abrufbar. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die notwendigen Angaben sorgfältig zu machen und Änderungen unverzüglich an hamcos zu melden.

1.5.4. Eintragung der SSL

Für die Eintragung der SSL bei den zuständigen Vergabestellen benötigt die hamcos bei natürlichen Personen als Anmelder eine Kopie von deren Bundespersonalausweis und die letzte Telefonrechnung; bei juristischen Personen als Anmelder ist ein Handelsregisterauszug anstatt der Kopie des Bundespersonalausweises notwendig.

1.6. Datenspeicher

Ist Datenspeicher vereinbart, stellt hamcos die jeweilige vereinbarte Infrastruktur zur Verfügung. Die Administration und die regelmäßige Datensicherung ist Sache des Auftraggebers.

1.7. Anpassungsmöglichkeiten

Bei den Leistungen sind Anpassungen in Form der Überschreitung der bei der Installation festgelegten Parameter in der Regel technisch nicht möglich. Solche Anpassungswünsche müssen daher von der hamcos zuvor geprüft werden. Sofern dies einen Zusatzaufwand nötig macht, wird die hamcos ein Angebot vorlegen.

2. Nicht umfasste Leistungen

Die Leistungen Statistiken und Support sind von den Paketen nicht erfasst, können aber als Zusatzauftrag bei der hamcos bestellt werden.

3. Pflichten des Auftraggebers

3.1 Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Auftraggeber die hamcos von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

3.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die hamcos unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugte Dritte das Passwort bekannt ist. Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Auftraggebers nutzen.

3.2 Der Auftraggeber versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt.

Verstößt der Auftraggeber gegen diese Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des der hamcos entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung der hamcos von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen vorstehende Verpflichtung verspricht der Auftraggeber ferner die Zahlung einer Vertragsstrafe, die hamcos nach pflichtgemäßem Ermessen festsetzt. Ist der Auftraggeber der Auffassung, dass die Vertragsstrafe zu hoch ist, kann er die Angemessenheit der Vertragsstrafe gerichtlich überprüfen lassen. Die Vertragsstrafe wird auf den Schadensersatz angerechnet.

Außerdem berechtigt ein Verstoß des Auftraggebers gegen die genannten Verpflichtungen die hamcos zur außerordentlichen Kündigung.

Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, die hamcos von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen.

Sonstige Ansprüche der hamcos, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

4. Vorübergehende Sperrung

4.1. Die hamcos ist berechtigt, die Anbindung zum Internet vorübergehend zu unterbrechen), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte im Bereich des Auftraggebers i.S.v. Ziffer 3.4 vorliegt, z.B. aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

Das Gleiche gilt, wenn der Auftraggeber mit einer Vergütung in Höhe von mehr als zwei der zuletzt geltenden Monatsvergütungen in Verzug ist.

4.2. Im Falle der Meldung angeblicher Rechtsverletzungen durch Dritte wird die hamcos den Auftraggeber davon unterrichten und ihn auffordern, sich mit dem Dritten in Verbindung zu setzen und den Konflikt beizulegen. Erfolgt dies nicht innerhalb angemessener Frist von in der Regel zwei Werktagen, wird die hamcos den betreffenden Bereich des Auftraggebers sperren.

4.3. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Auftraggeber ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

5. Rechteinräumung

5.1. Die Inhalte der Bereiche des Auftraggebers sind für den Auftraggeber nach Urheberrechtsgesetz (als Werk, Sammelwerk, Datenbankwerk, Computerprogramm, Lichtbild, Datenbank, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten), Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt ("geschützte Inhalte").

5.2. Der Auftraggeber gewährt der hamcos das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrages auf dem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup - Kopien zu vervielfältigen.

6. Laufzeit des Vertrages, Kündigung

Laufzeit und Kündigung richten sich nach der Vereinbarung in der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts beschrieben, hat der Vertrag eine Laufzeit von drei Jahren und verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des Vertrages schriftlich von einer der Parteien gekündigt wird. Eine vorzeitige Kündigung gem. § 648 BGB ist ausgeschlossen. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Bei einer außerordentlichen Kündigung der hamcos schuldet der Auftraggeber Schadensersatz für die bis zum regulären Ende der Vertragszeit entgehenden Vergütung in Höhe von 50 % dieser Vergütung. Dem Auftraggeber bleibt es nachgelassen, den Nachweis eines geringeren Schadens zu führen.

7. Haftung

In Ergänzung der Haftungsbestimmungen der AGB von hamcos gilt für die Leistung nach diesem Vertrag Folgendes: Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von hamcos oder Dritten, für die hamcos haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für die hamcos möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. Die hamcos haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Leitungen vom Auftraggeber zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in ihrem Einflussbereich stehe.

V. Allgemeine Bedingungen für Services, Monitoring, Managed Services und Rechenzentrumsdienste

Für die vorstehenden Leistungen Services, Monitoring, Managed Services und Hosting gelten, sofern vorstehend oder in den SLA oder Zusatzvereinbarungen nichts Spezielles bestimmt ist, die nachstehenden Bedingungen:

1. Vergütung

Die Vergütung ist im Angebot nebst Anlagen bzw. darauffolgender Auftragsbestätigung (Vertragsausdruck mit Leistungsbeschreibung) vereinbart. Ist dies nicht der Fall, gilt Folgendes:

Die von hamcos erbrachten Arbeitszeiten werden im Ticketsystem der hamcos für den Auftraggeber erfasst. Der Auftraggeber kann auf dem Auftraggebeportal der hamcos in den dort für ihn vorgesehenen Bereich den Umfang der von hamcos für den Auftraggeber erbrachten Dienstleistungen jederzeit einsehen. Alternativ kann der Auftraggeber diese bei hamcos anfordern.

Zeitabschnittsbezogene Vergütungen sind jeweils bis zum 1. Werktag des Zeitabschnitts im Voraus zu zahlen.

Nach Aufwand abzurechnende Leistungen werden nach Wahl von hamcos nach Erbringung der Leistungen (auch teilweise) oder monatlich ab.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2. Laufzeit, Kündigung

Sofern in den vorstehenden Abschnitten oder in den Leistungsbeschreibungen nichts Abweichendes bestimmt ist, gilt für die Laufzeit und Kündigung der Verträge folgendes:

Die Laufzeit eines Vertrages beträgt drei Jahre, beginnend mit der Unterschrift des Auftraggebers. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht zuvor schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf gekündigt wird. Eine vorzeitige Kündigung, zum Beispiel gemäß § 648 BGB ist ausgeschlossen.

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

3. Einsatz aktueller Produkte

Der Auftraggeber ist verpflichtet, stets eine noch in Pflege befindliche Version der vertragsgegenständlichen Produkte einzusetzen; tut er dies nicht, ruht die Leistungsverpflichtung der hamcos. Die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers bleibt hiervon unberührt.

Der Auftraggeber hat alle Updates und Upgrades und Patches unverzüglich einzuspielen und etwaige Anpassungen seiner technischen Umgebung an diese Updates und Upgrades und Patches auf eigene Kosten durchzuführen.

4. Allgemeines

4.1 Änderungen von Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abänderung des Schriftformerfordernisses. Dies gilt wiederum nicht, wenn die Parteien bei der Abänderung auch dieses doppelte Schriftformerfordernis bedacht haben.

4.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, werden die Parteien diese durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dies gilt auch für das Füllen von Lücken.

4.3 Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist der Sitz der hamcos.

4.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag und über seine Wirksamkeit, wenn der Auftraggeber Kaufmann oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Sitz von hamcos.

4.5 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hamcos. Die Geltung etwaiger allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers ist ausgeschlossen.