

# Besondere Vertragsbedingungen für die Bereitstellung und Nutzung einer von GFC Gruppe bereitgestellten Serverinfrastruktur

Stand: 01. Januar 2021

## §1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der Ditcon GmbH, Hackenbroich Büro- und Datentechnik GmbH, Systemhaus West GmbH und C&S Computer und Service GmbH (nachfolgend GFC-Gruppe genannt) über die Bereitstellung und Nutzung einer von GFC Gruppe bereitgestellten lokalen oder in einem Rechenzentrum betriebene Serverinfrastruktur. Hiervon abweichende Vereinbarungen des Kunden, die GFC Gruppe nicht ausdrücklich durch Erklärung in Textform anerkannt hat, werden nicht Vertragsbestandteil. Daneben gelten unsere Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB).

## §2 Vertragsgegenstand

**2.1** GFC Gruppe erbringt gegenüber seinen Kunden Dienste in Form der Bereitstellung einer lokalen oder im Rechenzentrum betriebenen Serverinfrastruktur (Cloud-Dienste). Die einzelnen Leistungen ergeben sich aus unserem Angebot, unserer Auftragsbestätigung oder einer gesonderten Vertragsvereinbarung. Die Inanspruchnahme der Cloud-Dienste setzt das Vorhandensein eines Internet-Anschlusses sowie bestimmter Hard- und Software beim Kunden voraus.

**2.2** GFC Gruppe erbringt die vertraglich geschuldeten Leistungen im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen. Da die Leistungen über das Internet erbracht werden, kann es zu Unterbrechungen, Beschränkungen oder Beeinträchtigungen des Dienstes kommen, die nicht im Einflussbereich von GFC Gruppe liegen. GFC Gruppe übernimmt daher keine Gewähr für eine ununterbrochene Verfügbarkeit des Dienstes, für eine konstante Aufrechterhaltung eines bestimmten Datendurchsatzes oder die Datendurchführung durch ein bestimmtes Netz.

**2.3** GFC Gruppe ist berechtigt, Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. Vertragspartner des Kunden ist jedoch stets GFC Gruppe.

**2.4** GFC Gruppe ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Cloud-Dienste einen Server in den Betriebsräumen des Kunden aufzustellen und zu betreiben, der die Cloud ersetzt (Server). GFC Gruppe behält sich vor, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen, u.a. wenn die Bandbreite der Internetleitung des Kunden die einwandfreie Erbringung der Cloud-Dienste nicht zulässt und der Provider keine höhere Bandbreite dem Kunden zur Verfügung stellen kann. Betreibt GFC Gruppe einen solchen Server in den Betriebsräumen des Kunden, trägt der Kunde die Kosten der Stromversorgung. Die Zahlung eines Mietzinses oder eines sonstigen Entgelts für das Aufstellen des Servers in den Betriebsräumen des Kunden schuldet GFC Gruppe nicht. Der Server verbleibt im Eigentum von GFC Gruppe und ist spätestens bei Vertragsbeendigung an GFC Gruppe herauszugeben. Der Kunde hat nicht das Recht, selbst Konfigurationsänderungen an dem Server vorzunehmen.

**2.5** Während der Laufzeit des Vertrages wird der Kunde keine mit den Leistungen von GFC Gruppe, nach der diese Bedingungen betreffenden Leistungsbeschreibung vergleichbaren Leistungen Dritter in Anspruch nehmen. Die Beauftragung von GFC Gruppe erfolgt insoweit ausschließlich. Zur Beauftragung anderer als der nach dieser Vereinbarung bezeichneten Leistungen Dritter ist der Kunde jederzeit berechtigt.

## §3 Leistungen

**3.1** In der Planungsphase werden in Abstimmung mit dem Kunden auf Basis, der im Rahmen der IST-Analyse ermittelten Rahmenbedingungen organisatorische und technische Konzepte erstellt. Das GFC Gruppe

Maßnahmenkonzept wird dem Auftraggeber danach vorgelegt und ist von ihm freizugeben. Sollte sich bei der IST-Analyse herausstellen, dass die organisatorischen und technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind und nicht geändert werden müssen, ist kein Maßnahmenkonzept zu erstellen.

**3.2** Optionale Leistungen, die vom Kunden gesondert beauftragt werden müssen, werden dem Kunden von GFC Gruppe in Rechnung gestellt.

**3.3** Wünscht der Kunde nach Vertragsabschluss eine Änderung der beauftragten Leistungen, die über das Streichen oder Ergänzen von Optionen hinausgeht, kann der Kunde jederzeit ein Änderungsverlangen (Change) bei GFC Gruppe geltend machen. GFC Gruppe wird den Change auf Kosten des Kunden prüfen und dem Kunden in angemessener Zeit ein Angebot zur Umsetzung des Änderungsverlangens unterbreiten oder dem Kunden mitteilen, dass dessen Umsetzung rechtlich oder fachlich unmöglich oder unzumutbar ist. Nimmt der Kunde das Angebot an, in dem die zu erbringenden Leistungen und die hierfür anfallende Vergütung bezeichnet sind, werden die Parteien hierüber eine Zusatzvereinbarung zum Vertrag treffen. Bis zum Abschluss einer solchen Zusatzvereinbarung erbringt GFC Gruppe seine Leistungen unverändert weiter.

**3.4** Nicht Gegenstand der Leistungen ist die Bereitstellung, Betreuung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit des vor Ort eingesetzten Netzwerks (LAN/WAN/WLAN/INTERNET) sowie der dort eingesetzten Hard- und Software des Kunden. Bei Leitungsfehlern, Leitungsstörungen oder sonstigen Störungen auf Kundenseite ist der Kunde verantwortlich. Vorbehaltlich abweichender Angaben in diesen Vertragsbedingungen ist die Interoperabilität der von GFC Gruppe zu erbringenden Leistungen mit dem Netzwerk sowie der Hard- und Software des Kunden nicht geschuldet.

**3.5** Vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung schuldet GFC Gruppe keine Leistungen betreffend die beim Kunden genutzte, nicht von GFC Gruppe erworbene oder sonst dem Kunden überlassene Drittsoftware. Erbringt GFC Gruppe Leistungen betreffend solcher Drittsoftware, werden diese dem Kunden von GFC Gruppe gesondert in Rechnung gestellt.

**3.6** Bei den von GFC Gruppe unter diesen Vertragsbedingungen erbrachten Leistungen handelt es sich nicht um Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes. Eine Verwendung der Leistungen durch den Kunden zur Erbringung von oder Mitwirkung an Telekommunikationsdiensten ist untersagt.

## **§4 Mitwirkungspflichten**

**4.1** Die vom Kunden nach diesen Vertragsbedingungen oder den Anlagen zum Vertrag zu erbringenden Mitwirkungshandlungen werden vom Kunden als Nebenleistungspflichten gegenüber GFC Gruppe kostenfrei geschuldet.

**4.2** Der Kunde wird alle ihm zumutbaren, möglichen und notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringen. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass in seinem Verantwortungsbereich alle Voraussetzungen für die vertragsgemäße Erbringung der Leistungen durch GFC Gruppe rechtzeitig erfüllt sind. Hierzu gehört insbesondere die Bereitstellung der für die Erfüllung dieses Vertrages erforderlichen personellen und materiellen Anforderungen beim Kunden.

**4.3** Der Kunde stellt alle vereinbarten oder zur Erbringung der Leistung von GFC Gruppe benötigten Informationen, Unterlagen und Daten rechtzeitig zur Verfügung. Er sorgt für die Richtigkeit und Vollständigkeit der vorgenannten Materialien und informiert GFC Gruppe unverzüglich, wenn sich die Fehlerhaftigkeit oder Unvollständigkeit der Materialien herausstellt. Insbesondere teilt der Kunde GFC Gruppe unverzüglich Änderungen an den von ihm eingesetzten Anwendungen und Systemen mit, die auf die von GFC Gruppe zu erbringenden Leistungen Auswirkungen haben können.

**4.4** Der Kunde ist mindestens einmal täglich zur Erstellung von Backups nach dem Stand der Technik von allen IT-Systemen verpflichtet, auf die GFC Gruppe bei der Erbringung der Leistungen Zugriff nehmen muss oder die sonst von der Erbringung der Leistungen durch GFC Gruppe betroffen sind. Dies gilt nicht, wenn zu den Leistungen von GFC Gruppe auch die Erstellung von Backups gehört.

**4.5** Die Meldung von Mängeln oder Störungen durch den Kunden muss so beschaffen sein, dass GFC Gruppe die Meldung ohne Rücksprache mit dem Kunden vollständig und unmittelbar nachvollziehen kann. Zu diesem Zweck sind mindestens die Arbeitsschritte bis zum Auftreten des Mangels oder der Störung sowie die Auswirkungen und das Erscheinungsbild zu schildern.

**4.6** Betreibt GFC Gruppe einen Server in den Betriebsräumen des Kunden, ist der Kunde verpflichtet GFC Gruppe bei Bedarf montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Zutritt zu seinen Betriebsräumen zu gewähren, um am Server auftretende Störungen beheben und Wartungen durchführen zu können. Für Unterbrechungen, Beschränkungen oder Beeinträchtigungen des Serverbetriebes, die nicht im Einflussbereich von GFC Gruppe liegen oder durch die Nichtgewährung oder verzögerte Gewährung des Zutritts zu den Betriebsräumen des Kunden entstehen, haftet GFC Gruppe nicht.

**4.7** Der Kunde wird die Nutzungsbedingungen für die von ihm eingesetzte Software beachten. Wird die Software von GFC Gruppe bereitgestellt, wird diese dem Kunden auf dessen Verlangen die Nutzungsbedingungen jederzeit kostenfrei in Textform zur Verfügung stellen, wenn diese nicht unmittelbar aus der Software heraus abgerufen werden können.

**4.8** Der Kunde wird die von ihm genutzten, nicht von GFC Gruppe zur Verfügung gestellten Systeme mindestens einmal täglich auf Schadsoftware mit einem handelsüblichen, aktuellem Antivirus Programm überprüfen. Stellt der Kunde einen Befall fest oder besteht sonst der Verdacht des Vorhandenseins von Schadsoftware auf einem System des Kunden, hat dieser GFC Gruppe unverzüglich zu informieren. Dies gilt nicht, wenn zu den Leistungen von GFC Gruppe auch die Überprüfung der Systeme des Kunden auf Viren gehört.

## **§5 Ansprechpartner**

Für verbindliche Auskünfte benennen der Kunde und GFC Gruppe jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner sowie eine zur Vertretung berechnigte Person. Der Ansprechpartner des Kunden ist berechnigt, alle vertragsrelevanten Erklärungen verbindlich für den Kunden abzugeben und entgegenzunehmen. GFC Gruppe ist nicht verpflichtet, Anfragen von anderen Personen als dem Ansprechpartner des Kunden zu beantworten.

## **§6 Entgelte und Zahlungsbedingungen**

**6.1** Der Kunde schuldet die vertraglich vereinbarten Entgelte, wie sie sich aus dem Angebot und der Auftragsbestätigung von GFC Gruppe ergeben.

**6.2** Einmalentgelte wie Bereitstellungsentgelte oder der Kaufpreis für zur Verfügung gestellte Hard- und Software sind nach Ausführung der betreffenden Leistung bzw. Lieferung fällig. Monatlich anfallende Entgelte und sonstige nutzungsunabhängige Entgelte (z.B. Flatrate) werden monatlich im Voraus fällig, nutzungsabhängige Entgelte werden zum jeweiligen Monatsletzten fällig und daher für den vorangegangenen Monat (Abrechnungsmonat) abgerechnet. Sofern nicht anders vereinbart, ist der Rechnungsbetrag sofort zur Zahlung fällig.

**6.3** Die Kosten für die Bereitstellung des Internetzugangs trägt der Kunde.

**6.4** Einmalige Installationskosten werden nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste gesondert in Rechnung gestellt. Dies gilt ebenso für gegebenenfalls von GFC Gruppe zusätzlich gelieferte Hard- und

Software sowie Kleinteile. Auch Aufwendungen für Reisekosten, Folien, Kopien, Schreibarbeiten und Telekommunikation werden gesondert abgerechnet.

**6.5** Kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug oder kommt es zur Rückbuchung eingezogene Beträge, erhält der Auftraggeber eine Mahnung und ist verpflichtet, den offenen Betrag binnen einer Woche ab Zugang der Mahnung zuzüglich Kosten in Höhe von 15 € als Bearbeitungsgebühr an GFC Gruppe zu zahlen. Steht ein Betrag von mindestens 2 Monatsvergütungen offen, ist GFC Gruppe berechtigt, die Erbringung der Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich der Zahlungsrückstände einzustellen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Zahlungen zu leisten.

**6.6** Möchte der Kunde weitere Benutzer, Optionen oder Leistungsmerkmale hinzufügen oder entfernen, sind diese mit GFC Gruppe im Rahmen einer Vertragsanpassung individuell abzustimmen. Wenn ein weiterer Benutzer, eine Option oder ein Leistungsmerkmal hinzugefügt oder entfernt wird, muss der Kunde hierfür unabhängig vom Zeitpunkt der Beauftragung im laufenden Monat, das volle Monatsentgelt zahlen.

## **§7 Service Level**

### **7.1 Betriebszeiten**

Die Systeme sind grundsätzlich betriebsbereit. Dabei ist eine Verfügbarkeit von 95% im Jahresdurchschnitt während der Servicezeiten geschuldet; relevanter Leistungsübergangspunkt ist dabei der Netzanschluss in dem von GFC Gruppe für die Bereitstellung der Systeme verwendeten Rechenzentrum. Datensicherungszeiten und notwendige Wartungen innerhalb der Wartungsfenster sowie nicht vorhersehbare Ereignisse (höhere Gewalt) schränken die Betriebszeiten ein. Ausfälle und Störungen werden innerhalb der Servicezeiten behoben.

### **7.2 Servicezeiten**

Die Bearbeitung von Störungsmeldungen erfolgt während der regulären Geschäftszeiten montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Außerhalb der regulären Geschäftszeiten steht dem Auftraggeber ein kostenpflichtiger Notdienst (siehe Ziff. 7.6.) zur Verfügung. Ein Anspruch auf Behebung von Störungen außerhalb der Servicezeiten besteht nicht.

### **7.3 Wartungsfenster**

Zeiten, in denen die beauftragte IT-Plattform im Rechenzentrum aufgrund von Wartungsarbeiten nicht garantiert zur Verfügung steht. Die Nutzung des Wartungsfensters erfolgt nur bei Bedarf und vorheriger Ankündigung. Wartungsarbeiten sind vor dem Hintergrund hoher Verfügbarkeiten und Arbeitsqualitäten unerlässlich. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten an den Serversystem bzw. den Infrastrukturen durchgeführt. In den genannten Zeiträumen ist die Nutzung der Anwendungen nicht oder nur eingeschränkt möglich. Werden Arbeiten außerhalb der Wartungsfenster notwendig und wird dadurch der Betrieb für den Auftraggeber eingeschränkt, wird der Kunde mit einem ausreichenden Vorlauf vor Beginn der Wartungsarbeiten per E-Mail informiert. In Notfällen verkürzen sich diese Ankündigungszeiten. Durchzuführende Arbeiten innerhalb der vereinbarten Wartungsfenster werden nicht angekündigt.

**7.4** Von unseren Servicezeiten ausgeschlossen sind Feiertage; als Feiertage gelten dabei die Feiertage des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen.

**7.5** GFC Gruppe ist an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden pro Tag unter der Tel.-Nr. +49 2203 89860 oder unter der E-Mailadresse [service@gfc-gruppe.de](mailto:service@gfc-gruppe.de) erreichbar. Störungsmeldungen sind jederzeit telefonisch und per E-Mail möglich.

**7.6** GFC Gruppe hält für Kunden, deren Infrastruktur bei GFC Gruppe im Rechenzentrum läuft, einen Notdienst für dringende technische Probleme vor, der 7 Tage pro Woche 24 Stunden, außerhalb der Servicezeiten, besetzt ist. Anrufe bei dem Notdienst werden von GFC Gruppe gegenüber dem Auftraggeber gesondert abgerechnet.

## **§8 Vertragslaufzeit, Kündigung**

**8.1** Sofern nicht anderweitig vereinbart, hat der Vertrag eine Mindestvertragslaufzeit von 60 Monaten und ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich dieser jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Textform.

**8.2** Erweitert der Kunde im Laufe eines Vertragszeitraums den bisherigen Umfang um zusätzliche Leistungen, beginnt die Mindestvertragslaufzeit des gesamten Vertrages mit der erstmaligen Bereitstellung der zusätzlichen Leistungen von neuem zu laufen.

**8.3** Das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt. GFC Gruppe kann den Vertrag insbesondere dann fristlos kündigen, wenn

**8.3.1** der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der abgerechneten Entgelte in Verzug kommt oder

**8.3.2** der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung eines Betrags, der mindestens dem Grundpreis für zwei Monate entspricht, in Verzug kommt oder

**8.3.3** eine Gefährdung der Einrichtungen von GFC Gruppe, insbesondere der Datenleitungen oder des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder

**8.3.4** das Rechenzentrum den Vertrag mit GFC Gruppe aus einem nicht von GFC Gruppe zu vertretenden Grund kündigt, sodass die Erbringung der Leistungen unter diesem Vertrag unmöglich sind oder

**8.3.5** der Kunde trotz Abmahnung und angemessene Frist zur Abhilfe schuldhaft einen Dritten ohne Zustimmung von GFC Gruppe mit der Erbringung von Leistungen nach Ziffer 2. beauftragt hat oder

**8.3.6** gegen den Kunden ein Insolvenzantrag gestellt, das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt worden ist oder sonst hinreichende Gründe für eine Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden vorliegen oder

**8.3.7** der Kunde wiederholt schuldhaft und trotz Abmahnung mit angemessener Nachfristsetzung durch GFC Gruppe wesentliche Mitwirkungshandlungen nicht erbracht hat.

**8.4** Im Falle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund durch GFC Gruppe stehen dieser Schadensersatzansprüche für die vertraglich vereinbarte Restlaufzeit in Höhe der noch ausstehenden monatlichen Nettovergütung zu. Auf den sich daraus ergebenden Gesamtbetrag werden zugunsten des Kunden etwaige Vorteile aus der Verwertung von Teilen bzw. Leistungen und ersparte Aufwendungen angerechnet. Dabei wird davon ausgegangen, dass die ersparten Aufwendungen 30 % der noch offenen Vergütung betragen. Der Nachweis wesentlich höherer oder niedrigerer Aufwendungen bleibt beiden Parteien vorbehalten.

**8.5** Kommt GFC Gruppe mit der Erbringung ihrer Leistungen in Verzug, so kann der Kunde den Vertrag nur und erst dann kündigen, wenn er GFC Gruppe eine Nachfrist zur Leistungserbringung von wenigstens 2 Wochen gesetzt hat und auch nach Ablauf der Frist die Leistung nicht erbracht wurde.

## **§9 Verschwiegenheit, Speicherung von Daten, Deliktische Haftung**

**9.1** GFC Gruppe sichert dem Kunden absolute Verschwiegenheit und Geheimhaltung aller im Laufe der

Beratung gewonnenen vertraulichen Informationen zu. Vertrauliche Informationen sind alle Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden sowie alle vom Kunden gegenüber GFC Gruppe als vertraulich gekennzeichneten Informationen.

**9.2** Die Parteien beachten die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (DSGVO).

**9.3** Für die vom Kunden auf den über GFC Gruppe bereitgestellten Systemen gespeicherten Inhalte ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Hierbei handelt es sich für GFC Gruppe um fremde Inhalte. Machen Dritte wegen solcher Inhalte Ansprüche wegen Rechtsverletzungen gegenüber GFC Gruppe geltend, wird der Kunde, soweit ihm zumutbar und möglich, an der Beseitigung der behaupteten Rechtsverletzungen mitwirken, insbesondere die betroffenen Inhalte löschen.

**9.4** Der Kunde darf bei Inanspruchnahme der Leistungen unter diesem Vertrag nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Der Kunde verpflichtet sich, nur solche Inhalte auf den über GFC Gruppe bereitgestellten Systemen zu speichern und gegebenenfalls zu verbreiten, für die er die entsprechenden Nutzungsrechte hat. Der Kunde erklärt sich bereit, bei Änderungen oder Löschungen im jeweils erforderlichen Umfang mitzuwirken und hierzu eventuell notwendige Erklärungen abzugeben.

**9.5** Ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Cloud-Dienste von GFC Gruppe Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er GFC Gruppe gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt GFC Gruppe auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen beruhen. Der Kunde unterstützt GFC Gruppe im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die bei GFC Gruppe anfallenden Rechtsverfolgungskosten.

## **§10 Sonstiges**

Diese besonderen Vertragsbedingungen gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.