

Besondere Vertragsbedingungen für die Bereitstellung und Nutzung einer von der Ditcon GmbH bereitgestellten Serverinfrastruktur

Stand: 01. Januar 2021

§1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der Ditcon GmbH bereitgestellten lokalen oder in einem Rechenzentrum betriebene Serverinfrastruktur. Hiervon abweichende Vereinbarungen des Kunden, die die Ditcon GmbH nicht ausdrücklich durch Erklärung in Textform anerkannt hat, werden nicht Vertragsbestandteil. Daneben gelten unsere Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB).

§2 Vertragsgegenstand

2.1 Die Ditcon GmbH 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 Die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH liegen. Die Ditcon GmbH 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 Die Ditcon GmbH ist berechtigt, Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. Vertragspartner des Kunden ist jedoch stets die Ditcon GmbH.

2.4 Die Ditcon GmbH 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). Die Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH nicht. Der Server verbleibt im Eigentum von der Ditcon GmbH und ist spätestens bei Vertragsbeendigung an die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH, nach der diese Bedingungen betreffenden Leistungsbeschreibung vergleichbaren Leistungen Dritter in Anspruch nehmen. Die Beauftragung von der Ditcon GmbH 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 Ditcon

GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH geltend machen. Die Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH zu erbringenden Leistungen mit dem Netzwerk sowie der Hard- und Software des Kunden nicht geschuldet.

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

3.6 Bei den von der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH benötigten Informationen, Unterlagen und Daten rechtzeitig zur Verfügung. Er sorgt für die Richtigkeit und Vollständigkeit der vorgenannten Materialien und informiert die Ditcon GmbH unverzüglich, wenn sich die Fehlerhaftigkeit oder Unvollständigkeit der Materialien herausstellt. Insbesondere teilt der Kunde der Ditcon GmbH unverzüglich Änderungen an den von ihm eingesetzten Anwendungen und Systemen mit, die auf die von der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH bei der Erbringung der Leistungen Zugriff nehmen muss oder die sonst von der Erbringung der Leistungen durch die Ditcon GmbH betroffen sind. Dies gilt nicht, wenn zu den Leistungen von der Ditcon GmbH auch die Erstellung von Backups gehört.

4.5 Die Meldung von Mängeln oder Störungen durch den Kunden muss so beschaffen sein, dass die Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH einen Server in den Betriebsräumen des Kunden, ist der Kunde verpflichtet die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH liegen oder durch die Nichtgewährung oder verzögerte Gewährung des Zutritts zu den Betriebsräumen des Kunden entstehen, haftet die Ditcon GmbH nicht.

4.7 Der Kunde wird die Nutzungsbedingungen für die von ihm eingesetzte Software beachten. Wird die Software von der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH unverzüglich zu informieren. Dies gilt nicht, wenn zu den Leistungen von der Ditcon GmbH auch die Überprüfung der Systeme des Kunden auf Viren gehört.

§5 Ansprechpartner

Für verbindliche Auskünfte benennen der Kunde und die Ditcon GmbH 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. Die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH zu zahlen. Steht ein Betrag von mindestens 2 Monatsvergütungen offen, ist die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 Die Ditcon GmbH 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 erreichbar. Störungsmeldungen sind jederzeit telefonisch und per E-Mail möglich.

7.6 Die Ditcon GmbH hält für Kunden, deren Infrastruktur bei der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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. Die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH, 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 der Ditcon GmbH aus einem nicht von der Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH wesentliche Mitwirkungshandlungen nicht erbracht hat.

8.4 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund durch die Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH mit der Erbringung ihrer Leistungen in Verzug, so kann der Kunde den Vertrag nur und erst dann kündigen, wenn er der Ditcon GmbH 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 Die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH als vertraulich gekennzeichneten Informationen.

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

9.3 Für die vom Kunden auf den über die Ditcon GmbH bereitgestellten Systemen gespeicherten Inhalte ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Hierbei handelt es sich für die Ditcon GmbH um fremde Inhalte. Machen Dritte wegen solcher Inhalte Ansprüche wegen Rechtsverletzungen gegenüber der Ditcon GmbH 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 die Ditcon GmbH 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 der Ditcon GmbH Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er der Ditcon GmbH gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt die Ditcon GmbH auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen beruhen. Der Kunde unterstützt die Ditcon GmbH im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die bei der Ditcon GmbH anfallenden Rechtsverfolgungskosten.

§10 Sonstiges

Diese besonderen Vertragsbedingungen gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.