

Die angefügten allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden die vertragliche Grundlage für die Erbringung von Leistungen durch die

GENEWO GmbH; Behlerstraße 25; 14469 Potsdam; Deutschland
Tel. +49(0)331-27 97 361; Fax: +49(0)331-27 97 3619; E-Mail: info@genewo.eu
im nachfolgenden Anbieter genannt,

für den Kunden, wie in der Auftragsbestätigung (Anhang D) näher benannt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerrufsbelehrung, Stand 01.12.2009

§ 1 Allgemeiner Vertragsgegenstand

Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die Bereitstellung der Produkte und die Erbringung von Serviceleistungen durch den Anbieter, welche in der Auftragsbestätigung (Anhang D) näher gekennzeichnet sind. Die Anhänge A und B beinhalten produktspezifische bzw. kundenindividuelle Regelungen. Preise und Leistungen werden in Anhang C (Preisliste) beschrieben. Mit dem Produkt bzw. den Produkten erhält der Kunde die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf eine oder mehrere Softwareapplikationen, welche auf einem Anbieter-eigenen, zentralen Server vom Anbieter oder von vom Anbieter beauftragten Dritten gehostet wird, mittels Telekommunikationsverbindung (z.B. Internet) zuzugreifen und die Funktionalitäten der Softwareapplikation oder der Softwareapplikationen im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen. Zu diesem Zweck stellt der Anbieter das Produkt bzw. die Produkte zur Nutzung für den Kunden und die von ihm berechtigten Nutzer bereit. Mit den Serviceleistungen (WebDesign, Rent-An-Admin, Administrationspakete, usw.) beauftragt der Kunde den Anbieter einmalig oder wiederkehrend, die in Anhang D aufgeführten Arbeiten gemäß Anhang B-C durchzuführen.

§ 2 Leistungen, Preise

2.1 Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus den Leistungspflichten des Anbieters (Leistungsbeschreibung der Standardleistungen, Anhang A) sowie aus der kundenindividuellen Vereinbarung (Anhang B). Die dazugehörigen Preise sind in Anhang C (Preisliste) beschrieben. Das Produkt oder Serviceleistung ist in Anhang D (Auftragsbestätigung) spezifiziert. Diese Anhänge sind den AGB beigefügt und als solche Bestandteil der AGB.

2.2 Der Anbieter ist berechtigt, die üblichen oder listenmäßigen Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen. Der Anbieter wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 20% des bisherigen Preises, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen; macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet. Eine Erhöhung der Preise innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss nach erstmaliger Erbringung der Leistungen ist ausgeschlossen.

2.3 Der Anbieter ist berechtigt, im Falle einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes die Entgelte für Waren oder Leistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden, ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuersatzes entsprechend anzupassen.

§ 3 Nutzungsrecht

3.1 Der Kunde und die von ihm gemäß § 1 berechtigten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf das Produkt mittels Telekommunikationsverbindung (z.B. Internet) zuzugreifen und mittels eines Programms z.B. Browsers, Mailclient, Sprachsoftware die mit dem Produkt verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an dem Produkt, der Softwareapplikation oder der Betriebssoftware und/oder -

hardware erhält der Kunde nicht.

3.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, das Produkt über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, das Produkt oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

3.3 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung des Produkts durch Dritte oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des sechsfachen monatlichen Überlassungspreises zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt dem Anbieter vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

3.4 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunden dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

3.5 Wird die vertragsgemäße Nutzung des Produktes ohne Verschulden des Anbieters durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Anbieter berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Anbieter wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 4 Datenschutz und Datensicherheit

4.1 Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

4.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch den Anbieter personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

4.3 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der Daten" bleibt (§ 11 BDSG). Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen Kunden-spezifischen Daten (eingeegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) Alleinberechtigt. Der Anbieter nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. Der Anbieter ist nur berechtigt, die Kunden-spezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen; insbesondere ist es dem Anbieter verboten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden die Kunden-spezifischen Daten Dritten auf jedwede Art zugänglich zu machen. Dies gilt auch, wenn und soweit eine Änderung oder Ergänzung von Kunden-spezifischen Daten erfolgt. Hingegen ist der Anbieter im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung

der Daten des Kunden (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Kunden) berechtigt.

4.4 Die Softwareapplikationen, Server und Betriebssoftware sowie sonstige Systemkomponenten des Produktes werden in einem Rechenzentrum von Dritten betrieben.

Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben, hat aber dem Unterauftragnehmer die der Vorziffer (Auftragsdatenverwaltung) entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen.

4.5 Der Anbieter trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu § 9 BDSG.

Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Softwareapplikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten des Produktes zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs des Anbieters mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs des Produktes nach diesem Vertrag.

§ 5 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

5.1 die vereinbarten Preise fristgerecht zahlen. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde in dem Umfang, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat, dem Anbieter die diesem entstandenen Kosten zu erstatten;

5.2 alle von ihm für die Nutzung des Produktes vorgesehenen Nutzer benennen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, jede durch Organisationsveränderungen, Mitarbeiterwechsel o.ä. hervorgerufene Veränderung in der Zuordnung der Nutzer, dem Anbieter mitzuteilen;

5.3 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;

5.4 dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Server des Anbieters) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;

5.5 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des Produktes personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

5.6 das Produkt nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermitteln oder auf solche Informationen hinweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen des Anbieters schädigen können;

5.7 den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die vom Anbieter betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datenetze des Anbieters unbefugt einzudringen;

5.8 den möglichen Austausch von elektronischen

Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming) nutzen;

5.9 den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Produktes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters;

5.10 die an den Anbieter übermittelten Daten regelmäßig und gefahrenstprechend, mindestens jedoch einmal täglich, sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu gewährleisten;

5.11 vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

5.12 nach Abgabe einer Störungsmeldung (vgl. Leistungsbeschreibung) dem Anbieter die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;

5.13 die von ihm gemäß § 1 berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung des Produktes in § 5.3 bis 5.8, und 5.10 sowie 5.11 aufgeführten Bestimmungen einzuhalten;

5.14 bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages seine im System vorhandenen Datenbestände z.B. Mailboxinhalte, Dokumente, usw. durch Download zu sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Kunden mehr möglich ist.

§ 6 Vertragswidrige Nutzung des Produktes

6.1 Der Anbieter ist berechtigt, bei rechtswidrigem Verstoß des Kunden oder der von ihm benannten Nutzer gegen eine der in diesem Vertrag festgelegten wesentlichen Pflichten, insb. bei Verstoß gegen die in § 5.6. – 5.8 genannten Pflichten den Zugang auf das Produkt und zu dessen Daten zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betreffende wesentliche Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber dem Anbieter sichergestellt ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.

6.2 Der Anbieter ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen § 5.6 – 5.8 die betroffenen Daten zu löschen.

6.3 Liegt in den Fällen des § 6.1 und § 6.2 ein schuldhafter Verstoß des Kunden vor, ist der Kunde zum Schadensersatz in Höhe des sechsfachen monatlichen Überlassungspreises verpflichtet. Der Schadensersatz ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist; der Kunde kann auch nachweisen, dass kein Schaden vorliegt. Die Geltendmachung anderer Schadensersatzansprüche bleibt dem Anbieter vorbehalten.

6.4 Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes gegen die in § 5.6 – 5.8 festgelegten Pflichten durch einen Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

§ 7 Zahlungsbedingungen

7.1. Der Anbieter erbringt Leistungen prinzipiell nur gegen Vorauszahlung (Prepaid), ausgenommen sind lediglich Leistungen, die auf Grund der technischen Umsetzung nicht im Voraus abgerechnet werden können, z.B. Transfervolumina. Für in Anhang A, B und/oder C gesondert ausgewiesene Einzelfälle wird die Bezahlung von Serviceleistungen in drei Raten (Anzahlung vor Projektbeginn, Zwischenzahlung, Abschlusszahlung nach Projekt Abschluss) akzeptiert.

7.2 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des

Kalendermonats anteilig zu zahlen. Danach sind die Preise jeweils kalendermonatlich zu zahlen. Ist ein Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet. Die Rechnungsstellung von monatlichen Preisen erfolgt im Voraus für die gesamte Vertragslaufzeit maximal jedoch für 1 Jahr.

7.3 Sofern kein Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens vierzehn Tage nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein oder es muss beim Anbieter ein Scheck in Höhe des Rechnungsbetrages eingegangen sein.

7.4 Der Rechnungsversand erfolgt ausschließlich elektronisch per E-Mail an die bei Vertragsschluss angegebene E-Mail-Adresse. Auf Wunsch kann eine Versendung der Rechnung auf dem Postweg erfolgen. Der Anbieter erhebt für den postalischen Versand eine Gebühr von 2,50€ je Rechnung.

§ 8 Verzug

8.1 Im Vorausabrechenbare Leistungen:

8.1.1 Der Anbieter weist den Kunden 14 Tage nach Rechnungsstellung auf kostenlos per E-Mail auf die ausstehenden Forderungen hin.

8.1.2 Leistet der Kunden Zahlungen für eine im vorausabgerechnete Leistung und/oder Produkt nicht oder teilweise, so ist der Anbieter berechtigt den Zugang zu Produkten und Leistungen für nicht bezahlte Zeiten ohne weitere Ankündigung zu sperren und die Erbringung von Leistungen einzustellen. Der Anbieter informiert den Kunden per E-Mail über die ausgeführte Sperrung.

8.1.3 Kommt der Kunde innerhalb von 14Tage nach der Sperrung der Produkte und/oder Leistung seiner zahlungspflicht nicht nach, so ist der Anbieter berechtigt den Vertrag ohne Einhaltung von Fristen zu kündigen und gespeicherte Daten ohne weitere Ankündigung zu löschen.

8.2 nicht im Vorausabrechenbare Leistungen:

8.2.1 Während eines Zahlungsverzugs des Kunden in nicht unerheblicher Höhe ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zu dem Produkt zu sperren und die Erbringung von Leistungen einzustellen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.

8.2.2 Kommt der Kunde

- für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder - in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht,

in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen Preises zu verlangen.

8.2.3 Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren oder Kunde einen geringeren Schaden nachweist.

8.2.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Anbieter vorbehalten.

8.3 Gerät der Anbieter mit der betriebsfähigen Bereitstellung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 9. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss.

§ 9 Haftung

9.1 Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

9.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Im Übrigen haftet der Anbieter nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger

als den gesetzlichen Haftungsregelungen entspricht.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt: 75% Prozent der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß 9.1 und 9.2 Satz 1 bleiben von diesem Absatz unberührt.

9.3 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. § 9.1 und 9.2 bleiben unberührt.

9.4 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

§ 10 Höhere Gewalt und Einfluss Dritter

10.1 Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt oder auf die vom Anbieter nicht zu vertretende Einstellung von Leistungen Dritter, die zur Leistungserbringung durch den Anbieter notwendig sind, nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

10.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände. Insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenförender Leitungen.

10.3 Einstellung von Leistungen Dritter betreffen zum Beispiel Domainnamen, Bereitstellung datenförender Leitungen, Rechenzentren usw., sofern für den Anbieter eine Beschaffung der Leistung über einen anderen Weg auf Grund von Kurzfristigkeit oder Nichtverfügbarkeit nicht möglich ist.

10.4 Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt oder Einstellung Leistung Dritter unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

§ 11 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

11.1 Der Vertrag tritt mit Eingang der Zahlung von entweder der vollen Gebühr für die Vertragslaufzeit bei im vorausabrechenbaren Produkten Leistungen oder des in den Anhängen vereinbarten Teilbetrages auf den Konten des Anbieters und der ersten Erfüllungshandlung des Anbieters in Kraft. Für Produkte und Leistungen, welche eine Vertragslaufzeit und Vertragsverlängerung beinhalten, werden die möglichen Vertragslaufzeiten in Anhang C benannt. In Anhang D (Auftragsbestätigung) wird die vom Kunden gewählte Vertragslaufzeit aufgeführt. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.

11.2 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragsparteien frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Kalendermonat gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um die Mindestvertragslaufzeit und kann dann mit einer Frist von einem Kalendermonat zum Ablauf Vertrages oder des Jahres gekündigt werden. Eine Vertragsverlängerung für einmalig zu erbringende Leistungen ist ausgeschlossen.

11.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht des Kunden, den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Produkte und Leistungen ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

11.4 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) zu erfolgen. Adresse: GENEWO GmbH; Behlertstraße 25; 14469 Potsdam; Deutschland; Fax: 0049-331-27 97 3619; E-Mail: info@genewo.eu.

12. Widerrufsbelehrung

12.1 Widerrufsrecht

Wenn der Kunde Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, gelten die folgenden Bestimmungen und Hinweise:

Der Kund kann die Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. per Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung evtl. gelieferter Hardware und Software widerrufen. Die Frist beginnt mit

Zugang dieser Widerrufsbelehrung. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung der Widerrufserklärung (oder der evtl. gelieferten Hardware bzw. Software) binnen der vorgenannten Frist. Der Widerruf ist zu richten an die GENEWO GmbH, Behlerstraße 25, 14469 Potsdam, Fax: 0331/27 97 3619, E-Mail: info@genewo.eu.

12.2. Widerrufsfolgen:

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können empfangene Leistungen ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewährt werden, ist der Kunde gegenüber dem Anbieter zur Leistung von ggf. Wertersatz verpflichtet. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist.

12.3. besonderen Hinweise:

Der Widerruf ist ausgeschlossen bei Verträgen über nach Kundenangaben und -wünschen zusammengestellten, hergestellten und konfigurierten Waren und Leistungen. Das Widerrufsrecht entfällt ebenfalls, wenn der Anbieter nach dem vertraglich vereinbarten Anfangs-Zeitpunkt mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt oder wenn der Kunde die Ausführung einer Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist selbst veranlasst hat (z.B. sofortige Registrierung einer Domain nach Kundenwunsch) oder der Kunde die Leistung aktiv in Anspruch nimmt oder gelieferte Datenträger, Software, Video- und Audioaufzeichnungen entsiegelt werden. Ausgeschlossen ist ein Widerruf schließlich für Produkte, die naturgemäß für die Rückgabe ungeeignet sind.

12.4. Geschäftskunden Sonderkündigungsrecht

Wenn der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, wird er als Geschäftskunde betrachtet. Der Anbieter räumt

Geschäftskunden ein Sonderkündigungsrecht ein. Es gelten die folgenden Bestimmungen und Hinweise:

Der Kunde kann den Vertrag innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. per Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung evtl. gelieferter original verpackter Hardware und Software fristlos kündigen. Die Frist beginnt frühestens mit Zugang dieser Belehrung. Zur Wahrung der Sonderkündigungsfrist genügt die rechtzeitige Absendung der Kündigungserklärung (oder der evtl. gelieferten Hardware bzw. Software) binnen der vorgenannten Frist. Die Kündigung ist zu richten an die GENEWO GmbH, Behlerstraße 25, 14469 Potsdam, Fax: 0331/27 97 3619, E-Mail: info@genewo.eu.

Im Falle einer wirksamen Kündigung basierende auf dieser Sonderkündigungsregelung wird der Vertrag mit sofortiger Wirkung beendet. Der Kunde haftet gegenüber dem Anbieter für bereits erbrachte Leistungen und Lieferungen. Zahlungen für noch nicht erbrachte Leistungen werden dem Kunden vom Anbieter erstattet, dies betrifft beispielsweise die monatlichen Grundpreise.

§13 Adress- und Bonitätsprüfung

13.1 Der Anbieter behält es sich vor zur Erbringung von Leistungen (Domains, WebDesign, usw. siehe Anhang B) eine Prüfung der Adresse des Kunden und gegebenenfalls eine Bonitätsprüfung durchzuführen oder zwingend zu fordern.

13.2 Bei Nichtbestehen der Adress- und/oder Bonitätsprüfung kann der Anbieter die Erbringung von Leistungen nach eigenem Ermessen verweigern.

§ 14 Schlussbestimmungen

14.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen. Der Anbieter ist hingegen berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an ein Konzernunternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen. Der Kunde wird hierüber vom Anbieter schriftlich

informiert und ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

14.2 Sind Anbieter und Kunde Kaufleute, so gilt für die vertraglichen Beziehungen deutsches Recht und der Gerichtsstand Potsdam.

14.3 Die Vertragsparteien verpflichten sich, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die sie - einschließlich ihrer Erfüllungsgehilfen - anlässlich der Vertragsanbahnung oder der Vertragserfüllung erlangt haben, vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtungen gelten nicht für Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen, die

(a) nachweislich ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung allgemein bekannt sind,

(b) den Parteien bereits vor Erhalt der Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen nachweislich bekannt waren,

(c) von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erhalten worden oder

(d) nachweislich unabhängig erarbeitet worden sind.

14.4 Der Anbieter ist berechtigt Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages und seiner Anhänge vorzunehmen und dem Kunden zur Zustimmung vorzulegen. Die Vorlage zur Zustimmung kann per E-Mail, Fax oder Brief erfolgen. Sollte der Kunden den Änderungen nicht binnen einer Frist von 4 Wochen widersprechen, gelten die Änderungen als angenommen.

§ 15 Weitere Vertragsbestandteile

Wesentliche Bestandteile dieses Vertrages sind die folgenden ergänzend geltenden Anhänge:

Anhang A: Leistungspflichten des Anbieters (Beschreibung der Standardleistungen)

Anhang B: Kundenindividuelle Vereinbarungen

Anhang C: Preisliste

Anhang D: Auftragsbestätigung

Anhang A: Leistungspflichten des Anbieters, Stand 01.12.2009

1. Bereitstellung der Standardleistungen

Der Anbieter stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden das bestellte Produkt (siehe Anhang D Auftragsbestätigung) mit den Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der folgenden Leistungsbeschreibung und der Preisliste mit Details in Anhang C ergeben, mit der in Ziffer 6 bezeichneten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit. Das Produkt ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn der Anbieter dem Kunden die Freischaltung (Zugang zu funktionsfähigem Produkt) mitgeteilt hat.

Der Umfang der Leistungen des Anbieters endet aus der Sicht des Kunden am Leistungsübergabepunkt. Der Leistungsübergabepunkt in diesem Sinne sind die Server des Anbieters.

2. Funktionalitäten von Produkten und Benutzerdokumentation

2.1 Mumble®-Server Produkte:

Mumble®-Server sind Server gestützte Sprachkommunikationslösungen basierend auf der Serversoftware Mumble®-Server. Zur Nutzung der Funktionalität ist die Installation einer Clientsoftware zwingend notwendig, welche unter <http://mumble.sourceforge.net/> kostenlos erhältlich ist. Die Nutzung der Sprachkommunikationsmöglichkeiten des Mumble®-Servers erfolgt ausschließlich unter Verwendung der Mumble®-Clientsoftware. Eine weitergehende Nutzung des Servers ist ausgeschlossen. Zur Konfiguration und zur Anpassung des Servers stellt der Anbieter dem Kunden ein Webinterface zur Verfügung. Die Adresse, unter der das Webinterface erreichbar ist, geht dem Kunden zusammen mit den Login-Daten zu.

Die Mumble®-Server des Anbieters benutzen immer die aktuelle Version der Serversoftware. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen Mumble®-Software kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Serversoftware die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu

nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht.

Dokumentationen zu Mumble® sind auf den Webseiten des Anbieters (Mumble®-Server FAQ) sowie bei <http://mumble.sourceforge.net/> hinterlegt.

2.2 TeamSpeak®-Server Produkte:

TeamSpeak®-Server sind Server gestützte Sprachkommunikationslösungen basierend auf der Serversoftware TeamSpeak®-Server. Zur Nutzung der Funktionalität ist die Installation einer Clientsoftware zwingend notwendig, welche unter <http://www.gotteamspeak.com> kostenlos erhältlich ist. Die Nutzung der Sprachkommunikationsmöglichkeiten des TeamSpeak®-Servers erfolgt ausschließlich unter Verwendung der TeamSpeak®-Clientsoftware. Eine weitergehende Nutzung des Servers ist ausgeschlossen. Zur Konfiguration und zur Anpassung des Servers stellt der Anbieter dem Kunden ein Webinterface zur Verfügung. Die Adresse, unter der das Webinterface erreichbar ist, geht dem Kunden zusammen mit den Login-Daten zu.

Die TeamSpeak®-Server des Anbieters benutzen immer die aktuelle Version der Serversoftware. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen TeamSpeak®-Software kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Serversoftware die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht.

Dokumentationen zu TeamSpeak® sind auf den Webseiten des Anbieters (TeamSpeak®-Server FAQ) sowie bei <http://www.gotteamspeak.com> hinterlegt.

2.3 Shockvoice®-Server Produkte:

Shockvoice®-Server sind Server gestützte Sprachkommunikationslösungen basierend auf der Serversoftware Shockvoice®-Server. Zur Nutzung der Funktionalität ist die Installation einer Clientsoftware zwingend notwendig, welche unter <http://www.shockvoice.net> kostenlos

erhältlich ist. Die Nutzung der Sprachkommunikationsmöglichkeiten des Shockvoice®-Servers erfolgt ausschließlich unter Verwendung der Shockvoice®-Clientsoftware. Eine weitergehende Nutzung des Servers ist ausgeschlossen. Zur Konfiguration und zur Anpassung des Servers erfolgt über die Shockvoice®-Clientsoftware. Login-Daten und Passworte gehen dem Kunden per E-Mail zu.

Die Shockvoice®-Server des Anbieters benutzen immer die aktuelle Version der Serversoftware. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen Shockvoice®-Software kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Serversoftware die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht.

Dokumentationen zu Shockvoice® sind auf den Webseiten des Anbieters (Shockvoice®-Server FAQ) sowie bei <http://www.shockvoice.net> hinterlegt.

2.4 WebForum Produkte:

WebForum Produkte sind auf dem Server vorinstallierte Webapplikationen (Foren), die zur Diskussion und Text basierten Kommunikation im Rahmen der Applikation genutzt werden können. Eine anderweitige Nutzung, insbesondere außerhalb der vorinstallierten Webapplikation ist nicht gestattet. Die Installation anderer Anwendungen als der vorinstallierten Webapplikation ist nicht gestattet. Zur Nutzung stellt der Anbieter dem Kunden Zugang zur Webapplikation zur Verfügung. Über das Webinterface zum zugehörigen Speicherplatz kann der Kunden den Datentransfer, Speicherauslastung und die Eckdaten der angebotenen Leistung überwachen. Die Adresse, unter der das Webinterface erreichbar ist, geht dem Kunden zusammen mit den Login-Daten zu..

Eine Aktualisierung der Forumssoftware ist in diesem Produkt nicht enthalten, da zur Durchführung dieser Aufgabe häufig ein Login zum Forum benötigt wird, um die

Aktualisierung zur überprüfen und die einwandfreie Funktion des Forensoftware zu gewährleisten. Das Update obliegt daher dem Kunden. Der Kunde kann den Anbieter jedoch separat beauftragen diese Aktualisierung im Rahmen des Forum-Sorglospaketes durchzuführen. Hierdurch fallen jedoch weitere Kosten an.

Dokumentation zur Webapplikation Forum sind unter <http://www.phpBB.de> zu finden.

2.5 WebSpace Produkte

WebSpace Produkte sind Produkte in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden Speicherplatz auf dem Server zur Verfügung stellt. Die Nutzung des Speicherplatzes obliegt dem Kunden. Die genauen Leistungen des Anbieters im Bereich WebSpace-Produkte sind in der Preisliste (Anhang C) beschrieben. Über das Webinterface zum zugehörigen Speicherplatz kann der Kunden den Datentransfer, Speicherauslastung und die Eckdaten der angebotenen Leistung überwachen und Einstellungen innerhalb der gesetzten Grenzen vornehmen. Die Adresse, unter der das Webinterface erreichbar ist, geht dem Kunden zusammen mit den Login-Daten zu. Die WebSpace-Produkte beinhalten nicht die Erstellung von Webinhalten und/oder die Programmierung von Webapplikationen, sondern beziehen ausschließlich auf die Bereitstellung der Speicherkapazität.

2.6 Domain

Die Domain-Produkte des Anbieters beinhalten die Beschaffung (Registrierung) und Verwaltung sowie die Erhaltung (Verlängerung) von Domains bei dem für die jeweilige Domain zuständigen Organisation (Registrar). Der Anbieter wird in diesem Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Organisation zur Domain-Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Der Anbieter hat auf die Domain-Vergabe keinen Einfluss. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains überhaupt zugeteilt werden und/oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Dies gilt auch für die unterhalb der Domains des Anbieters vergebenen Subdomains. Der Anbieter beschafft und/oder verlängert Domains ausschließlich im Auftrag des Kunden und sorgt für die Eintragung der Domainnamen in die entsprechenden Listen, so dass die Domain durch den Kunden genutzt werden kann und seinem gebuchten Produkt zugeordnet ist. Domain-Produkte werden Kunden erst nach einer Prüfung der Adresse des Kunden zur Nutzung freigeschaltet.

Dokumentationen zur Vergabe von Domains und zu den Richtlinien zur Vergabe der einzelnen Organisationen zur Domainvergabe sind in einem Dokument zusammengefasst, welches auf den Webseiten des Anbieters zum Download bereitsteht.

2.7 Administrationspakete

Die Administrationspakete Rundum-Sorglos-Paket, Setup-Sorglos-Paket und das Forum-Sorglos-Paket gewähren dem Kunden die Betreuung und Einrichtung eines spezifischen Produktes, dem die Pakete zugeordnet sind, durch den Anbieter. Die Leistungen des Anbieters umfassen alle direkt mit diesem Produkt verknüpften und in der Preisliste in Anhang C benannten Leistungen, jedoch maximal bis zu einem Gesamtaufwand in Arbeitsstunden, der sich aus der Summe der Kosten für den Kunden während der Vertragslaufzeit des Administrationsproduktes wie folgt ergibt: Summe Kosten / 70€ = Arbeitsstunden.

Eine Rückerstattung nicht verbrauchter Stunden an den Kunden ist nicht möglich. Ebenso besteht kein Anspruch des Kunden nicht verbrauchte Stunden in anderer Form zurückzuerhalten oder umzuwandeln. Insbesondere nicht für andere vom Kunden gemietete Produkte und/oder Server. Die Administrationspakete sind an das Produkt gekoppelt, für welches das Paket bestellt ursprünglich bestellt wurde. Ebenso können Stunden nicht von einer Vertragsperiode in die nächste oder umgekehrt übertragen werden.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Leistungen, die nicht in Anhang C beim Paket bezeichnet wurden.

2.8 VServer Produkte

VServer Produkte sind Produkte in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden Speicherplatz, CPU-Leistung, Arbeitsspeicher und Auslagerungsdatei in einer

abgeschlossenen Umgebung (virtueller Server) auf einem Server (Hostsystem) zur Verfügung stellt. Die Nutzung des Speicherplatzes obliegt dem Kunden. Die genauen Leistungen des Anbieters im Bereich VServer-Produkte sind in der Preisliste (Anhang C) beschrieben. Der Anbieter räumt dem Kunden volle Administrationsrechte ein. Da dem Anbieter das Administrationspasswort nicht vorliegt ist und er somit keinen Zugriff auf den VServer hat, ist der Kunde für die Betreuung, Verwaltung und Sicherheit des VServers allein auf eigene Kosten und Gefahr verantwortlich. Es ist die Pflicht des Kunden notwendige Sicherheitssoftware zu installieren und sich konstant über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und diese zu schließen. Der Kunden erhält als Arbeitsumgebung lediglich ein zuvor gewähltes Betriebssystem mit zugehörigem Verbindungsserver (SSH) vorinstalliert. Neuinstallationen des Betriebssystems und des Verbindungsserver sind im üblichen Umfang im Paket enthalten. Der Zugang zu VServer-Produkten erfordert die Installation einer Clientsoftware (SSH-Client).

2.9 managed VServer Produkte

Managed VServer Produkte sind Produkte in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden Speicherplatz, CPU-Leistung, Arbeitsspeicher und Auslagerungsdatei in einer abgeschlossenen Umgebung (virtueller Server) auf einem Server (Hostsystem) zur Verfügung stellt. Die Nutzung des Speicherplatzes obliegt dem Kunden. Die genauen Leistungen des Anbieters im Bereich managed VServer-Produkte sind in der Preisliste (Anhang C) beschrieben. Der Anbieter gewährt dem Kunden keine Administrationsrechte auf dem Server sondern übernimmt selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte die Betreuung, Aktualisierung und Installation des managed VServers. Es werden immer die aktuellsten Softwareversionen genutzt. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen Software kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Software die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht. Als Konfigurationsumgebung erhält der Kunde Zugang per Webinterface zur eigenständigen Nutzung des managed VServers. Der Anbieter oder ein von ihm beauftragter Dritter installiert ausschließlich Software im Auftrag des Kunden, welche über die Betriebssystemrepositories als stable frei bezogen werden können und für welche der Kunden falls notwendig die entsprechenden Lizenzen vorweisen kann. Für die Installation von Software welche über den Standardumfang der Repositories hinausgeht ist der Anbieter berechtigt die notwendige Arbeitszeit mit 70€/h (inkl. MwSt) gesondert abzurechnen. Gewährleistung für die Sicherheit und Stabilität des managed VServer kann nur für Standardsoftware aus den stable Repositories übernommen werden. Sonderinstallation oder Installationen von unstable Repositories Software werden nicht von der Gewährleistung für die Sicherheit und Stabilität abgedeckt. Der Zugang zu managed VServer-Produkten erfordert die Nutzung eines Browser-basierten Webinterfaces.

2.9 GameServer Produkte

GameServer Produkte sind Produkte in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden Spielfunktionalität und Speicherplatz bereitstellt. Zur Nutzung der Funktion ist die Installation einer lizenzierten Version der entsprechenden Spielesoftware und eines FTP-Programms auf dem Kundenrechner notwendig. Größe und Leistung der GameServer Produkte sind in Anhang C spezifiziert. Eine Nutzung außerhalb der Spiel- oder Speicherfunktionalität sind ausgeschlossen.

Die GameServer des Anbieters benutzen immer die aktuelle Version der Serversoftware. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen GameSoftware kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Serversoftware die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht.

2.10 Software as a Service (SaaS) Produkte

SaaS Produkte sind Produkte in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden Speicherplatz und Funktionalität einer

vorinstallierten Serveranwendung (bspw. eGroupware, Exchange, usw.) zur Verfügung stellt und die Aktualisierung, Wartung und Betreuung der Serversoftware sowie der Serverhardware übernimmt. Sollten für die Serversoftware Lizenzgebühren fällig sein, sind diese im Preis enthalten. Lizenzgebühren für Clientsoftware sind nicht im Preis enthalten und müssen vom Kunden separat erworben werden, wobei der Anbieter den Kunden unterstützt, berät und/oder die Lizenzen vermittelt. Der Zugang zum Speicherplatz und zur Funktion der Software ist entweder Konto- oder Paket-basiert. Bei Konto-basierten Zugängen werden die angegebenen Preise gemäß Anhang C für jedes Konto (Account) fällig. Bei Paket-basierten Zugängen werden die angegebenen Preise gemäß Anhang C für das gesamte Paket fällig. Erweiterungen und oder Vergrößerung des Paktes sind nur gemäß Anhang C (Preisliste) möglich. Für die Nutzung der SaaS Produkte ist unter Umständen die Installation von Software auf dem Kundenrechner notwendig.

Der Anbieter nutzt immer die aktuelle Version der Serversoftware. Bei bekannt werden von Sicherheitslücken oder Schwierigkeiten mit der aktuellen Serversoftware kann der Anbieter entscheiden an Stelle der aktuellen Serversoftware die letzte als sicher eingestufte Version zu verwenden. Eine Zustimmung des Kunden ist hierzu nicht notwendig, da der Anbieter die Sicherheit aller Server als wichtigste Aufgabe sieht.

Die oben aufgeführten Angaben zu Betreuung, Aktualisierung und Wartung gelten nur für als SaaS gekennzeichnete Produkte und nicht für als Service einmalig auf Wunsch installierte Software (bspw. Foren, CMS usw.)

2.11 Rent-An-Admin Serviceleistungen

Rent-An-Admin sind Serviceleistungen in deren Rahmen der Anbieter einmalig oder wiederholt für den Kunden tätig wird und Systemwartung, Systemaktualisierungen oder Installationen am vom Kunden benannten Serversystem durchführt. Die Arbeiten des Anbieters werden vom Kunden gemäß Anhang C (Preisliste) nach Aufwand vergütet. Der Anbieter übernimmt Gewährleistung für ausgeführte Arbeiten nur insofern der Gewährleistungsfall direkt auf die Arbeiten des Anbieters zurückzuführen ist und die vorgenommenen Einstellungen nicht vom Kunden nachträglich verändert wurden oder durch vom Kunden angeordnete unsichere Änderungen verursacht wurde. Der Kunden muss den Anbieter bei der Durchführung seiner Tätigkeit soweit unterstützen, dass die notwendigen Zugangsdaten, Software oder Lizenzen vorgelegt werden und dem Anbieter die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Rechte zugewiesen werden. Arbeiten, die wegen fehlender Rechte, Lizenzen oder Software eingestellt werden müssen, sind dennoch gemäß Anhang C (Preisliste) nach Aufwand zu begleichen. Für größere Projekte akzeptiert der Anbieter nach Absprache die Zahlung in Raten gemäß §7.1 AGB nach Erstellung eines Kostenvorschlages. Änderungen am Kostenvorschlag oder dessen Teilen werden gesondert festgehalten und führen zur Anpassung der Kosten und der entsprechenden Raten.

Rent-An-Admin Serviceleistungen werden vom Anbieter nur für Kunden nach vorheriger Adress- und Bonitätsprüfung durchgeführt.

2.12 WebDesign und WebProgrammierung Serviceleistungen

WebDesign und WebProgrammierung sind Serviceleistungen in deren Rahmen der Anbieter einmalig oder wiederholt für den Kunden tätig wird und Webseiten, corporate design oder Severprogramme im Kundenauftrag entwirft, erstellt und ggf. verfügbar macht. Der Anbieter garantiert dem Kunden, dass übergebene Programme, Programmteile oder Designs originär erstellt wurden und nicht mit bestehenden Urheberrechten kollidieren. Design, Programme und die zugehörigen Dateien bleiben Eigentum des Anbieters. Der Kunde erhält eine Nutzungslizenz und Dateien und Vorlagen nur insoweit, wie für die vereinbarte Nutzung notwendig ist. Für vom Kunden bereitgestellte Bestandteile (Bilder, Texte, Programmteile) ist der Kunden selbstverantwortlich und muss dafür sorgen, dass notwendige Lizenzen erworben werden oder die bereitgestellten Bestandteile nicht mit Urheberrechtsansprüchen Dritter kollidieren. In jedem Fall

bleiben bis zur vollständigen Bezahlung alle Programme, Programmteile, Entwürfe, Vorlagen und Daten Eigentum des Anbieters.

WebDesign und WebProgrammierung Serviceleistungen werden vom Anbieter nur für Kunden nach vorheriger Adress- und Bonitätsprüfung durchgeführt.

2.13 Load-Balancing Produkte

Load-Balancing Produkte sind Produkterweiterungen in deren Rahmen der Anbieter die unter Load-Balancing laufenden Produkte auf mehreren physikalisch getrennten Servern verfügbar macht und die auftretende Last (Serverlast, Anfragen, Verbindungen) zwischen den Servern in Echtzeit so aufteilt, das immer möglichst hohe Leitsungereserven zur Verfügung stehen. Die genaue Anzahl und das Leistungspotenzial der physikalisch getrennten Server wird in Anhang C (Preisliste) beschrieben. Der Anbieter garantiert, dass die zugesicherten Parameter erfüllt werden und die physikalisch getrennten Server gemäß Verfügbarkeit (§9) verfügbar sind. Eine Gewähr für ausreichende Dimensionierung kann nur insofern übernommen werden, wie der Kunde auf die Beratung des Anbieters zurückgreift und dem Anbieter Zahlen zur Einschätzung des Bedarfes übermittelt. Für Load-Balancing Produkte hat der Kunde keinen Anspruch auf jedem Server Zugriff zu erhalten oder auf jedem Server unterschiedliche Inhalte abzulegen. Vielmehr werden die Kundendaten zentral abgelegt und dann vom Anbieter auf die Load-Balancing Systeme aufgespielt. Ein weitergehendes Eingreifen des Kunden ist nicht möglich, da es die Stabilität und Zuverlässigkeit der Produkte gefährden würde, welche der Anbieter als wichtigste Aufgabe sieht. Load-Balancing Produkte beinhalten Fail-Over Produkte insofern, dass bei einem Ausfall eines Serversystems weitere Serversysteme die ankommenden Anfragen bearbeiten können.

2.14 Fail-Over Produkte

Fail-Over Produkte sind Produkterweiterungen in deren Rahmen der Anbieter die unter Fail-Over laufenden Produkte auf mehreren physikalisch getrennten Servern verfügbar macht und im Falle des Versagens eines Servers, Anfragen in Echtzeit auf den nächsten physikalisch getrennten Server weiterleitet. Fail-Over bedeutet keine Erhöhung der Leistungsreserven im Sinne eines Load-Balancing Produktes sondern dient ausschließlich der Absicherung gegen Ausfälle. Für Fail-Overing Produkte hat der Kunde keinen Anspruch auf jedem Server Zugriff zu erhalten oder auf jedem Server unterschiedliche Inhalte abzulegen. Vielmehr werden die Kundendaten zentral abgelegt und dann vom Anbieter auf die Fail-Over Systeme aufgespielt. Ein weitergehendes Eingreifen des Kunden ist nicht möglich, da es die Stabilität und Zuverlässigkeit der Produkte gefährden würde, welche der Anbieter als wichtigste Aufgabe sieht.

3. E-Mail

Soweit E-Mail als Funktionalität in den Beschreibungen des Produktes benannt wird, übernimmt der Anbieter für den Kunden die Bereitstellung von Speicherplatz für eingehende und ausgehende E-Mail und garantiert die Erreichbarkeit des Dienstes gemäß der Verfügbarkeit (s.u.). Der Anbieter ermöglicht dem Kunden auf die abgelegten E-Mails per Client-Software oder Webinterface zuzugreifen. Hierfür stellt der Anbieter unterschiedliche Schnittstellen (POP3, IMAP, SMTP) und Webinterfaces (Roundcube und Squirrel) zur Verfügung. Etwa benötigte Clientsoftware (E-Mail-Client: Outlook®, Eudora®, Thunderbird® oder Browser: Internet Explorer®, Firefox®, Safari®) sind vom Kunden selbst zu beschaffen und nicht im Paket enthalten.

Soweit in der Preisliste in Anhang C keine exakten Zahlen benannt werden, ist für sämtliche E-Mail-Postfächer in einem Tarif ein Gesamtspeichervolumen von einem Gigabyte enthalten, unabhängig von der Anzahl der Postfächer (100 E-Mail Postfächer = 1GB; 10 E-Mail-Postfächer = 1GB). Hieraus ergeben sich unterschiedliche Speichervolumina für die einzelnen Postfächer, je nach Anzahl der zu einem Tarif gehörenden E-Mail-Postfächer.

Das in Anhang C benannte Speichervolumen bezieht sich auf ein Postfach. Der gesamte, zur Verfügung stehende Speicherplatz für E-Mail ergibt sich aus der Anzahl der Postfächer mal dem angegebenen Speichervolumen pro

Postfach. Die Nutzung des für E-Mail zugesicherten Speicherplatzes für andere Anwendungen und/oder Produkte ist ausgeschlossen. Ein Backup der für den Kunden gespeicherten E-Mails ist nur in den Backup-Paketen enthalten sofern aufgeführt. Ist kein Backup enthalten im Paket enthalten, hat der Kunde für die Sicherung der E-Mails selbst zu sorgen.

Die E-Mail Funktionalität des Anbieters wird durch ein aktuelles Virenschutzprogramm und durch einen Schutz vor Massenmails (Spamschutz) überwacht. Der Anbieter ist nicht berechtigt Spam-Mails oder virenverseuchte E-Mails zu löschen oder deren Empfang zu unterbinden, da dies eine Einschränkung der Freiheitsrechte des Kunden bedeuten würde. Daher werden solche E-Mails nur als Spam bzw. potenziell gefährlich gekennzeichnet. Dem Kunden obliegt das weitere Vorgehen. Auch schließt die Überprüfung der E-Mails nicht aus, dass Spam und/oder virenverseuchte E-Mails ungekennzeichnet zum Empfänger gelangen, da eine 100%ige Erkennung solcher E-Mails aus technischer Sicht nicht umsetzbar ist.

4. Zugangsberechtigung

Der Kunde erhält vom Anbieter UserID und Passwort, die zur weiteren Nutzung des Produktes erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, User ID und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

5. Datentransfer / Traffic

In den Produkten des Anbieters ist der Datentransfer gemäß den Beschreibungen in der Bestellbestätigung Anhang D und der Preisliste Anhang C enthalten. Soweit hier keine konkrete Festlegung erfolgt, ist ein Datentransfervolumen von einem Gigabyte pro Monat im Produkt enthalten, ausgenommen sind Sprachkommunikationspakete (TeaamSpeak, Shockvoice, Mumble) hier ist das für die Sprachkommunikation anfallende Transfervolumen komplett im Paket enthalten und nur das durch Zusatzfunktionen anfallende Transfervolumen von der vorgenannten Einschränkung betroffen. Das genutzte Datentransfervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem Kundenauftrag in Verbindung stehenden Datentransfers (z.B. Mails, Download, Upload, Webseiten, Sprachkommunikation, usw.). Für die Feststellung des Datentransfervolumens entspricht ein Gigabyte eintausend Megabyte, ein Megabyte eintausend Kilobyte und ein Kilobyte eintausend Byte. Das verbrauchte Transfervolumen kann im Kundenkonto im Webinterface eingesehen werden. Transfervolumen, welches über das im Produkt enthaltene Volumen hinausgeht wird pro angefangenes Gigabyte separat gemäß Preisliste in Rechnung gestellt.

6. Datensicherung

5.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist (Kundenspezifische Absprachen Anhang B, Preisliste Anhang C), ist bei sämtlichen als Backup bezeichneten Leistungen die Vorbereitung für die Speicherung der von Kunden abgelegten Daten in einem separaten Verzeichnis im Konto des Kunden auf dem Server des Anbieters gemeint. Das Backup umfasst keine E-Mail-Postfächer. Die Veranlassung dieses Backups erfolgt durch den Kunden über das Webinterface. Der Anbieter weist ausdrücklich daraufhin, dass dies kein Backup im Sinne einer Datensicherung auf einem separaten System darstellt, sondern lediglich eine Vorbereitung für den Kunden ist, die Daten selbstständig auf einem separaten System zu sichern. Diese Aufgabe obliegt dem Kunden.

6.2 WebSpace Backup Light, Basic, Professional und Business sind Backup-Angebote, in deren Rahmen der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit bietet seine, im WebSpace des Anbieters abgelegten Daten, auf einem physikalisch getrennten Server zu sichern. Es sind hierbei zwei Typen von Backup-Angeboten zu unterscheiden. Automatisierte Backups, die ohne Eingreifen des Kunden ablaufen (WebSpace Backup Basic, Professional, Business) und Backup-Angebote, die den Kunden in der Erstellung einer Datensicherung unterstützen (WebSpace Backup Light).

Bei WebSpace Backup Light ist zur Erstellung des Backups ein Eingreifen des Kunden unbedingt erforderlich. Der Anbieter trägt lediglich dafür Sorge, dass der Backupserver erreichbar, dass der auf dem Backupserver zugesicherte Speicherplatz vorhanden, und dass der Backupserver im Webinterface korrekt eingetragen ist. Für die Erstellung der Backups ist der

Kunde allein verantwortlich, er hat diese im Webinterface zu veranlassen. Der Zugriff auf den Backupserver ist soweit eingeschränkt, dass er lediglich zur Erstellung von Datensicherungen aus dem WebSpace heraus und zur Wiederherstellung von Daten im WebSpace verwendet werden kann.

Bei den automatisierten Backup-Angeboten (WebSpace Backup Basic, Professional, Business) ist ein Eingreifen des Kunden nicht möglich. Die Erstellung der Sicherungskopien erfolgt automatisch zu einem festgelegten Zeitpunkt und wird gemäß dem in Angebot bezeichneten Rhythmus (täglich, wöchentlich, monatlich) wiederholt. Die Datensicherung stellt kein kontinuierliches Backup dar sondern ist ein Schnappschuss der abgelegten Daten zum Zeitpunkt der Speicherung, der sowohl E-Mail als auch im WebSpace gespeicherte Daten umfasst. In den Angeboten ist ebenfalls eine Speicherung vorhergehender Schnappschüsse beinhalten, die Menge der gespeicherten vorhergehenden Schnappschüsse wird im Angebot näher spezifiziert. Die Wiederherstellung der Daten aus dem Backup ist ausschließlich durch den Anbieter möglich, daher gewährt der Anbieter dem Kunden die im Angebot bezeichnete Menge an Wiederherstellungen als Inklusivleistung. Alle darüber hinausgehenden Wiederherstellungen sind kostenpflichtig und werden gemäß Preisliste abgerechnet. Eine Veränderung der Speicherungszeitpunktes, des Speicherintervalls sowie der Aufbewahrungsdauer für vorhergehende Schnappschüsse ist nicht möglich. Die automatisierten Backup-Angebote können kombiniert werden. Dem Kunden wird im Rahmen der automatisierten Backup-Angebote keine fester Speicherplatz zugeordnet, statt dessen wird ein Speichervolumen garantiert, welches eine im Angebot näher benannte Menge an Datensicherungsvorgängen aufnehmen kann.

Für alle Backup-Angebote gilt, dass der Anbieter keine Gewähr für die Korrektheit oder Unversehrtheit, der im Rahmen des Backup gespeicherten Daten übernimmt. Der Anbieter weist den Kunden explizit daraufhin, dass die Backup-Angebote keine „fail-over“ Lösungen darstellen und dass keine weitere Sicherung der auf dem Backupserver abgelegten Daten erfolgt. Die Backup-Angebote können ausschließlich für vom Anbieter bereitgestellten WebSpace genutzt werden.

6.3 Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist, sofern der Kunde nicht mit dem Anbieter einen gesonderten Vertrag hierüber schließt.

7. Service

7.1 Der Anbieter bietet dem Kunden 24/7 Support für Produkte über die E-Mail-Adresse: support@genewo.eu. Der Anbieter sichert dem Kunden eine Bearbeitung seiner Supportanfragen innerhalb von 24h zu. Außerdem können Informationen und Dokumentationen in den FAQ des Anbieters unter faq.genewo.eu oder auf den Webseiten des Anbieters über den Link FAQ nachgelesen werden.

Der Support dient zur Gewährleistung des einwandfreien Betriebs der Server und zur Erhaltung der Funktionalität der Produkte des Anbieters. Supportanfragen, die nicht durch Administrationspakete abgedeckt oder Leistungsausfall verursacht sind, können ebenfalls gestellt werden. Leistungen die aus solchen Supportanfragen resultieren, werden dem Kunden jedoch separat nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Kunde wird vor Ausführung solcher Leistungen jedoch über die Zusatzkosten informiert.

7.2 Service bei Load-Balancing und Fail-Over Produkten

Der Anbieter bietet Kunden, welche Load-Balancing oder Fail-Over Produkte gemietet haben, erweiterten Support. Supportanfragen können 24/7 unter support@genewo.eu gestellt werden und werden innerhalb von maximal 8h bearbeitet. Außerdem können Kunden kostenlos im Rahmen der erweiterten Geschäftszeiten täglich zwischen 07:00h und 23:00h Support unter +49-331-27 97 361 erhalten. Supportanfragen welche nicht Leistungsausfall verursacht sind oder durch Administrationspakete abgedeckt werden, werden dem Kunden wie unter §7.1 beschrieben in Rechnung gestellt.

8. Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

7.1 Der Zugriff auf das Produkt erfolgt mittels Telekommunikationsverbindungen (z.B. Internet). Voraussetzungen für die Nutzung des Produktes sind:

Hier sollten die kundenseitigen Voraussetzungen individuell aufgezählt werden. Zu beachten sind dabei insbesondere:

- Internetzugang:

Ein Computer mit Internetzugang ist zwingend notwendig, vorzugsweise mit Breitbandinternetzugang. Bei einer Internetanbindung mittels Modem und ISDN-Verbindungen können sich nicht unerhebliche Wartezeiten beim Zugang zu den Produkten ergeben.

- Hardware und Betriebssystem:

Die Computerhardware muss ausreichend Leistungsreserven besitzen, um aktuelle Webseiten darstellen zu können. Eine Einschränkung hinsichtlich des verwendeten Betriebssystems ist bei Nutzung spezifischer Programme zu beachten.

- Software:

Zur Nutzung der Webinterfaces muss ein Internetbrowser (z.B. Internet Explorer, Mozilla Firefox) auf dem Rechner des Kunden installiert sein.

Zur Nutzung der Sprachkommunikation bei Mumble®-Server muss die Mumble®-Client-Software auf dem Rechner des Kunden installiert werden (<http://mumble.sourceforge.net/>). Hierbei gibt es Einschränkungen der zulässigen Betriebssysteme.

Zur Nutzung der Sprachkommunikation bei TeamSpeak®-Server muss die TeamSpeak®-Client-Software auf dem Rechner des Kunden installiert werden (www.gotepamspeak.org). Hierbei gibt es Einschränkungen der zulässigen Betriebssysteme.

Zur lokalen Speicherung von E-Mail muss ein E-Mail-Client (Outlook, Mozilla Thunderbird) auf dem Rechner des Kunden installiert sein.

Zur Betrachtung abgelegter Webinhalte im Webspace des Kunden (Webseiten-Besuch) muss ein Internetbrowser (z.B. Internet Explorer, Mozilla Firefox) auf dem Rechner des Besuchers installiert sein.

8.2 Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den vom Kunden eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen dem Kunden.

8.3 Der Kunde hat zur Nutzung der Produkte des Anbieters eine Mitwirkungspflicht in folgenden Bereichen:

- Adressdaten: Zur Gewährleistung einer einwandfreien Leistungserbringung ist der Kunde verpflichtet dem Anbieter aktuelle Adressdaten zur Verfügung zu stellen und für die Übermittlung aktualisierter Adressdaten bei Änderung zu sorgen.

- Nutzerrechte: Der Kunde hat Änderungen an der Erteilung von Nutzerrechten an Beauftragte Personen dem Anbieter

mitzuteilen, sofern diese die Produkte des Anbieters betreffen.

- Virenschutz: Um die Verbreitung von Viren, Trojaner und Adware durch die Produkte des Anbieters zu verhindern, ist der Kunde verpflichtet die eigenen Rechner mit aktualisierten Schutzprogrammen auszurüsten und zu überwachen. Eine permanente Aktualisierung der Schutzsoftware ist zur Sicherung deren Funktionalität zwingend notwendig, zu achten. Verletzt der Kunde die vorgenannte Pflicht, ist dies eine nicht vertragsgemäße Nutzung nach §5 und §6 des Vertrages.

- Spamming: Der Kunde ist verpflichtet, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. "Spamming"). Der Kunde verpflichtet sich ebenfalls den Versand von Massenmail über Internetauftritte und Formulare zu verhindern. Verletzt der Kunde die vorgenannte Pflicht, ist dies eine nicht vertragsgemäße Nutzung nach §5 und §6 des Vertrages.

- Missbräuchliche Nutzung gemäß §5 insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten zu übermitteln oder auf solche Informationen hinzuweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen des Anbieters schädigen können.

- Gesetzliche Regelungen: Der Kunde hat für die Einhaltung gesetzlicher Regelung bei der Erstellung und/oder Verbreitung von Inhalten und Daten zu sorgen. Verletzt der Kunde die vorgenannte Pflicht, ist dies eine nicht vertragsgemäße Nutzung nach §5 und §6 des Vertrages.

9. Verfügbarkeit

9.1 Bezug

Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die in Ziffer 2 und 3 bezeichneten Funktionalitäten von Produkten.

9.2 Verfügbarkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden die in Ziffer 2 und 3 bezeichneten Funktionalitäten des Produktes während der nachfolgend benannten Systemlaufzeit bereit, jedoch unter Ausschluss der in Ziffer 10 vertraglich vereinbarten Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit.

Systemlaufzeit ist: 24Stunden/Tag und 365 Tage/Jahr

Die Systemlaufzeit setzt sich zusammen aus den Zeiten der verfügbaren Nutzung und der Nichtverfügbarkeit. Die verfügbare Nutzung umfasst die Zeiten, in denen die Funktionalitäten benutzbar sind:

täglich von 0:00h bis 24:00h, außer Freitags von 22:00h bis 02:00h des Folgetages (Wartungsfenster). Die Zeitangaben beruhen auf mitteleuropäischer Zeit-Zone für Deutschland. Ausgenommen von dieser Regelung sind GameServer

Produkte welche zusätzliche Wartungsfenster immer Montags von 08:00h bis 08:30h und Freitags von 08:00 bis 08:30h für einen Serverneustart benötigen, um eine optimale GameServerperformance mit ausreichenden Leistungsreserven garantieren zu können. Hinweis zum Wartungsfenster: Erfahrungswerte zeigen, dass durchschnittlich nur 1% des angegebenen Zeitraumes für Wartungsarbeiten durch den Anbieter genutzt werden müssen, so dass eine Einschränkung der Nutzbarkeit des Service kaum zu bemerken sein wird.

Zur verfügbaren Nutzung zählen auch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht vom Anbieter oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Infrastruktur;

- Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht vom Anbieter oder einem seiner Erfüllungsgehilfen verursacht sind, zum Beispiel Überschreitung der Schwellenwerte gemäß Ziffer 8.3;

- unerheblicher Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch;

8.3 Zugelassene Beanspruchung (Schwellenwerte für die Systembelastung)

Der Anbieter kann seine Leistungen nur vertragsgemäß erbringen, wenn vom Kunden die Einhaltung der nachfolgend bezeichneten Schwellenwerte sichergestellt wird. Bei einer Nutzung außerhalb dieser Schwellenwerte ist mit einer höheren Ausfallquote bis zu einem Totalausfall der als Serverumgebung bezeichneten Hardware- und Betriebssoftwarebestandteile zu rechnen.

Maximaler Datentransfer (Spitzen) Zeitraum

30% des im Produkt enthaltenen Volumens pro Tag; 10% des im Produkt enthaltenen Volumens pro Stunde; 1% des im Produkt enthaltenen Volumens pro Minute

10. Geplante Nichtverfügbarkeit

10.1 Geplante Nichtverfügbarkeit

Der Anbieter ist außerhalb der in der Tabelle Ziffer 8.2 aufgeführten Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit berechtigt, die Software und/oder Hardware-Systeme zu warten, zu pflegen und Datensicherung vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeiten außerhalb der genannten Zeiten sind mit dem Kunden in Textform zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern.

10.2 Nutzung in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit

Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit das Produkt nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Produktes in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

Anhang B: Kundenindividuelle Vereinbarungen, Stand 01.12.2009

1. Besondere Regelungen für einzelne Produkte

Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Produktes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

Wird das im Tarif enthaltene Datentransfervolumen in einem Monat überschritten, so ist der Anbieter berechtigt, den Kunden auf den Tarif umzustellen, bei dem ein entsprechendes Datenvolumen enthalten ist. Der Anbieter wird dem Kunden die Umstellung mitteilen. Der Kunde ist verpflichtet, ab diesem Zeitpunkt die für diesen Tarif in der gültigen Preisliste ausgewiesenen Entgelte zu zahlen. Vom Kunden für den alten Tarif im Voraus entrichtete Beträge werden hierauf angerechnet. In allen übrigen Fällen wird der Anbieter Volumen

für zusätzlichen Datentransfer im Rahmen der technischen Leistungsfähigkeit des Rechenzentrums und unter Berücksichtigung der Leistungsverpflichtung gegenüber den anderen Kunden für ein zusätzliches Entgelt, dessen Höhe sich aus der jeweils gültigen Preisliste ergibt, zur Verfügung stellen.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Anbieter Leistungen auch von fachkundigen Mitarbeitern oder Dritten erbringen lassen.

Der Anbieter kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

Die Server des Anbieters stehen in hochmodernen Rechenzentren und sind über eine komplexe Infrastruktur mit hoher Bandbreite an das Internet angeschlossen. Der Anbieter kann den Kunden jedoch keine feste Bandbreite zu jedem Zeitpunkt zusichern, da die tatsächlich verfügbare Bandbreite nicht nur von den Servern des Anbieters und deren Anbindung,

sondern auch von der Auslastung der Netzwerkinfrastruktur innerhalb und außerhalb des Rechenzentrums abhängt.

Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass dem Server dieselbe IP-Adresse für die gesamte Vertragslaufzeit zugewiesen wird.

Die Kombination von Angeboten unterliegt den Begrenzungen die durch die technische Umsetzbarkeit gegeben sind. Die Angebote selbst sind unveränderlich. Ausgenommen hiervon sind Angebote, bei denen Anpassungsmöglichkeiten ausdrücklich in Anhang C beschrieben sind. In diesem Fall schließt die Unveränderbarkeit lediglich den in Anhang C beschriebenen Fall aus.

2. Besondere Regelungen für einzelne Produkte

2.1 Mumble-Server Produkte:

Eine Nutzung für Datentransfer und Audio/Video-Streaming ist ausdrücklich verboten. Der Kunde haftet für durch Nichtbeachten dieser Regel entstandene Schäden vollumfänglich.

2.1 TeamSpeak-Server Produkte:

Eine Nutzung für Datentransfer und Audio/Video-Streaming ist ausdrücklich verboten. Der Kunde haftet für durch Nichtbeachten dieser Regel entstandene Schäden vollumfänglich.

2.1 WebForum Produkte:

Der Kunde ist verpflichtet, in sein Forum eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internet-Seiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Internet-Präsenzen des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Nach dem Erkennen von Rechtsverstößen oder von Inhalten, welche gemäß Vertrag unzulässig sind, ist die GENEWO GmbH berechtigt, den Tarif zu sperren. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch Inhalte und Programme, die in seinem WebForum abgelegt sind oder ausgeführt werden, dem Anbieter und/oder Dritten entstehen. Dies schließt Schadensersatzforderungen ausdrücklich ein.

Der Kunde ist verpflichtet, sein WebForum so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Der Anbieter ist berechtigt, Seiten, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren.

2.1 WebSpace Produkte

Der Kunde ist verpflichtet, auf seine Internet-Seite in sein Shop-Angebot eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internet-Seiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Internet-Präsenzen des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Nach dem Erkennen von Rechtsverstößen oder von Inhalten, welche gemäß Vertrag unzulässig sind, ist die GENEWO GmbH berechtigt, den Tarif zu sperren. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch Inhalte und Programme, die in seinem WebSpace abgelegt sind oder ausgeführt werden, dem Anbieter und/oder Dritten entstehen. Dies schließt Schadensersatzforderungen ausdrücklich ein.

Der Kunde ist verpflichtet, seine Internet-Seite und seine Internet-Anwendungen wie bspw.: Shops so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Der Anbieter ist berechtigt, Seiten, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren.

2.2 Domain

Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain und/oder ihre Verwendung keine Rechte Dritter verletzt. Dies gilt besonders im Hinblick auf Markennamen, Firmen- und Namensrechten sowie des gewerblichen Rechtsschutzes. Außerdem versichert der Kunde, dass die beantragte Domain und/oder ihre Verwendung weder Straf- und/oder Bußgeldvorschriften verletzt noch gegen sonstige gesetzliche Regelungen verstoßen.

Der Kunde stellt den Anbieter und ihre Vollzugsbevollmächtigten, sowie weiter beteiligte Personen, von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen frei, die durch die unzulässige Verwendung einer Domain durch den Kunden selbst oder mit Billigung des Kunden verursacht werden und sich darauf berufen.

Der Anbieter hat gegebenenfalls Maßnahmen im Rahmen von vollziehbaren Anordnungen deutscher und internationaler Behörden und Gerichte zu treffen. Der Kunde erklärt sich mit sämtlichen solchen Maßnahmen einverstanden.

Wird über eine Domain ein gerichtliches Verfahren oder ein Schiedsverfahren wegen der Verletzung von Marken-, Namen- und sonstigen Rechten und/oder der Verletzung von Straf- bzw. Bußgeldvorschriften eröffnet, ist die Übertragung der Domain an Dritte durch den Kunden ausgeschlossen. Dieser Übertragungsausschluss besteht während des Verfahrens und bleibt 15 Tage über die abschließende Entscheidung hinaus bestehen. Abweichungen hiervon bedürfen einer gerichtlichen Anordnung.

Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Schadensersatzansprüchen frei, die ihm oder Dritten dadurch entstehen könnten, dass der Anbieter durch gerichtliche oder auf einem Schiedsverfahren basierende Entscheidungen umsetzt.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter einen etwaigen Verlust seiner Domain unverzüglich anzuzeigen. Beabsichtigt der Kunde den Rückerwerb seiner Domain von einem Dritten, so ist er verpflichtet, dem Anbieter unverzüglich über die Aufnahme von Verhandlungen mit dem Dritten zu unterrichten, Anfragen des Anbieters über den Stand der Verhandlungen mit dem Dritten zu beantworten und dem Anbieter das vorrangige Recht zum Rückerwerb für den Kunden einzuräumen, wenn und soweit dies die Interessen des Kunden nicht unbillig beeinträchtigt.

Solange der Kunde selbst zu einer Domain noch keine Inhalte bereitstellt, ist der Anbieter berechtigt, eigene Inhalte wie Werbung für den Anbieter oder Dritte einzublenden.

Die unterschiedlichen Top-Level-Domains ("Endkürzel") werden von einer Vielzahl unterschiedlicher, meist nationaler Organisationen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains, der zugehörigen Sub-Level Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Soweit Top-Level-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten ergänzend die entsprechenden Vergabebedingungen der Domainorganisationen.

Soweit .de-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten neben den DENIC-Domainbedingungen, die DENIC-Domainrichtlinien.

Zur Registrierung, Erneuerung und zum Umzug von Domains ist die Übermittlung personenbezogener Daten an die Organisationen zur Domainvergabe notwendig. Diese Daten werden von den Organisationen selbst freizugänglich im Internet veröffentlicht. Quellen und näher Informationen sind in den Datenschutzrichtlinien beschrieben.

Teilweise erfolgt die Domainregistrierung nicht bei den Domainvergabe-Organisationen selbst, sondern wird über zwischenengeschaltete Vermittler vorgenommen. Daher werden personenbezogenen Daten im Rahmen der Registrierung, Erneuerung und des Umzugs von Domains auch diesen Vermittlern zugänglich gemacht.

2.3 VServer Produkte

Der Kunde ist verpflichtet bei Betrieb einer Internet-Seite oder Shop-Angebotes eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internet-Seiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde ist verpflichtet nur Software zu verwenden, für welche er eine gültige Lizenz besitzt oder welche lizenzfrei erhältlich ist und den VServer nicht zur Verteilung und/oder

Verwendung von Urheberrechtlich geschütztem Material zu nutzen. Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, den VServer des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Nach dem Erkennen von Rechtsverstößen oder von Inhalten, welche gemäß Vertrag unzulässig sind, ist der Anbieter berechtigt, den Tarif zu sperren. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch Inhalte und Programme, die in seinem VServer abgelegt sind oder ausgeführt werden, dem Anbieter und/oder Dritten entstehen. Dies schließt Schadensersatzforderungen ausdrücklich ein.

Der Kunde ist verpflichtet, seinen VServer so zu nutzen, das eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Der Anbieter ist berechtigt, VServer, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren.

3. Festlegung des Nutzerkreises

Der Nutzerkreis sind alle Personen, die ein Produkt des Anbieters nutzen, um auf diese Weise eigene Inhalte, Anwendungen, Daten und/oder Sprache zu übertragen, darzustellen, und/oder auszuführen, mit oder ohne Gewinnerzielungsabsicht. Der Nutzerkreis ist in diesem Sinne schließt lediglich den Kunden ein. Als Kunde wird eine Person im eigentlichen Sinne oder ein Unternehmen betrachtet.

Die Überlassung eines Produktes des Anbieters durch den Kunden an Dritte, um eine Plattform zur Übertragung, Darstellung und/oder Ausführung von Inhalten, Daten, Anwendungen und/oder Sprache für diese Dritten zu schaffen, widerspricht der Nutzung des Produktes im Sinne der Definition des Nutzerkreises und wird als unberechtigte Nutzung betrachtet.

4. Vereinbarung einer von A abweichenden, geringeren Verfügbarkeit

Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist wie folgt zu bestimmen:

$$V = ((SL - geplante NV) - NV) : (SL - geplante NV) \times 100 (\%)$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden (ab der Ziffer 5 ist die vorstehende Nachkommazahl aufzurunden; bis zu der Ziffer 4 ist die vorstehende Nachkommazahl abzurunden).

SL	Vereinbarte Systemlaufzeit in Minuten
NV	Nichtverfügbarkeit in Minuten
V	Verfügbarkeit in %

Der Anbieter stellt die in dieser Anlage im Einzelnen bezeichneten Funktionalitäten mit der nachfolgenden Verfügbarkeit bereit, die im nachfolgend definierten Messzeitraum ermittelt wird.

Verfügbarkeit	Messzeitraum
95 %	pro Jahr

Die Messzeiträume für die Verfügbarkeit beginnen jeweils mit dem Beginn des Kalenderjahres.

Fehlende Messwerte aufgrund von Störungen im Mess-System hindern die Verfügbarkeit nicht, wenn Anbieter auf andere Weise die Verfügbarkeit darlegen kann.

5. Auffangregelung: Sonstige, im Einzelfall zu vereinbarende Leistungen:

Sollte der Kunde über das Basisreporting und die Systemdaten hinausgehende Auswertungen wünschen oder Leistungen anfordern, die nicht im Leistungsumfang des bestellten Produktes enthalten sein, so wird der Anbieter dem Kunden die Erstellung dieser Auswertungen oder die Erbringung dieser Leistungen gesondert berechnen.