

**I. Übergreifende Regelungen  
für alle Geschäftsbereiche**

**§ 1 – Geltungsbereich**

(1) Die Unternehmen Heinlein Support GmbH, Heinlein Hosting GmbH, Heinlein Consulting GmbH und OpenTalk GmbH (im folgenden gemeinsam „Anbieter“ genannt) bieten ihren Kunden verschiedene Leistungen an, darunter Consulting/Beratung, Support, Schulung, Administration, Server-Hosting, E-Mail-Dienste, Mailinglisten, Domainregistrierungen. Der Anbieter kann die Leistungen auch unter der Marke „JPBerlin“ vertreiben.

(2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters gelten für die Vertragsbeziehungen mit dem Kunden in den unter Absatz 1 genannten Geschäftsbereichen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Der Anbieter widerspricht deren Einbeziehung ausdrücklich, soweit die Einbeziehung nicht individuell schriftlich vereinbart wird.

**§ 2 – Angebote, Vertragsschluss**

(1) Informationen auf der Anbieter-Webseite, in E-Mails, in Flyern, Broschüren oder sonstigen Werbemitteln, die nicht an einen bestimmten Empfänger gerichtet sind, stellen keine Angebote dar, sondern sind lediglich Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots seitens des Kunden. Die beworbenen Leistungen stehen unter dem Vorbehalt der technischen Verfügbarkeit und der Selbstbelieferung des Anbieters durch Dritte.

(2) An individuelle Angebote, die der Anbieter an einen bestimmten Kunden richtet, hält sich der Anbieter vier Wochen ab Erstellungsdatum des Angebots gebunden, wenn das Angebot keine abweichende Bindungsfrist nennt. Die bei Angebotserstellung aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnisse sind Bestandteil des Angebots.

**§ 3 – Reseller-Ausschluss**

Der Anbieter stellt seine Leistungen ausschließlich dem Kunden zur Verfügung; der Kunde wird diese Leistungen seinerseits keinem Dritten überlassen, auch nicht in Teilen oder auf Zeit, es sei denn, dass dies mit dem Anbieter vereinbart wurde.

**§ 4 – Änderung von Kundendaten, Mehrere Personen als Kunden**

(1) Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter jede Änderung vertragsrelevanter Daten unverzüglich mitzuteilen, insbesondere eine Änderung der Anschrift, der Firmierung, der Vertretungsverhältnisse, der Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Nimmt der Kunde zur Bezahlung von Rechnungen am Lastschriftzug teil, gilt dies auch für die Bankverbindung.

(2) Sind mehrere Personen Vertragspartner auf Kundenseite, so sind sie gegenüber dem Anbieter Gesamtgläubiger und Gesamtschuldner jeglicher Ansprüche. Für die Abgabe und den Empfang von Willenserklärungen und anderen Mitteilungen gilt gegenüber dem Anbieter jede der Personen als durch die übrigen Personen bevollmächtigt.

**§ 5a – Entgelte, Rechnungsstellung, Zahlungsverzug**

(1) Für die Entgelte gilt neben diesen AGB die bei Vertragsschluss gültige Preisliste, soweit nicht individuelle Vereinbarungen getroffen werden.

(2) Alle Entgelte verstehen sich netto zzgl. jeweils geltender Umsatzsteuer, wenn nicht ausdrücklich anderweitig angegeben. Ist der Kunde Verbraucher, gelten Preisangaben im Zweifel brutto inklusive Umsatzsteuer.

(3) Die Zahlungsfrist beträgt zwei Wochen ab Rechnungszugang. Der Anbieter kann Rechnungen auch in elektronischer Form per E-Mail versenden.

(4) Einwendungen gegen eine Rechnung sind innerhalb von vier Wochen ab Rechnungszugang durch den Kunden in Textform geltend zu machen; nach Ablauf dieser Zeit gilt der Rechnungsinhalt als richtig, wobei dem Kunden der Nachweis der Unrichtigkeit vorbehalten bleibt. Ist der

Kunde Privatkunde wird auf diese Rechtsfolge bei Übersendung der Rechnung gesondert hingewiesen.

(5) Befindet sich der Kunde mit der Begleichung einer Rechnung in Verzug, kann der Anbieter für eine Mahnung eine pauschale Bearbeitungsentschädigung in Höhe von 5,- € berechnen, wenn nicht der Kunde nachweist, dass keine oder nur geringere Kosten entstanden sind; weitergehende Verzugsfolgen bleiben unberührt.

(6) Haben die Parteien Zahlung mittels Lastschriftverfahren vereinbart, obliegt es dem Kunden, rechtzeitig für die Einzugsmöglichkeit zu sorgen. Kosten, die dem Anbieter durch eine vom Kunden zu vertretende Nichteinlösung entstehen, kann der Anbieter dem Kunden weiterberechnen.

(7) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

### **§ 5b – Referenznennung**

(1) Der Anbieter darf den Kunden als Referenz gegenüber anderen (potentiellen) Kunden, auf seiner Webseite, in Druckmaterialien oder anderen Marketingmaßnahmen verwenden. Die Referenznennung umfaßt den Kundennamen, die Verwendung des Logos, den Zeitraum des Auftrages und das inhaltliche Thema des Auftrages.

(2) Der Kunde kann der Referenznennung seines Auftrages bei Auftragserteilung ausdrücklich widersprechen.

### **§ 6 – Vertragslaufzeit, Kündigung**

(1) Die Vertragslaufzeit ist abhängig von der jeweiligen Leistungsart. Jede Kündigung erfordert Schriftform. Soweit nicht individualvertraglich oder innerhalb dieser AGB anders angegeben, muss eine Kündigung seitens des Kunden mit einer Frist von 6 Wochen vor dem jeweiligen Laufzeitende beim Anbieter eingegangen sein. Weitere Voraussetzungen ergeben sich aus den einzelnen Leistungsbeschreibungen dieser AGB.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für jede Partei unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein Zahlungsverzug des Kunden mit einem Brutto-

rechnungsbetrag von 75 € oder mehr sowie – bei geringeren Beträgen – über einen Zeitraum von zwei Monaten oder mehr. Ein wichtiger Grund kann für den Anbieter auch darin liegen, dass der Kunde gegen seine Obliegenheiten nach § 20 Abs. 1-5 verstößt.

### **§ 7 – Leistungsstörungen, Haftung**

(1) Leistungsausfälle oder sonstige technische Fehler wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich mitteilen, um eine umgehende Fehlerbehebung zu ermöglichen. Den Kunden trifft insofern eine Mitwirkungs- und Schadensminderungspflicht.

(2) Die Haftung des Anbieters für Vermögensschäden ist beschränkt auf Fälle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Fall leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter für Vermögensschäden nur bei Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). Der Anbieter haftet hierbei nur für vorhersehbare Folgen, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden kann. Ist der Kunde kein Verbraucher, so beschränken die Parteien die Höhe des nach den vorstehenden Sätzen zu leistenden Schadensersatzes auf 2.500 €. Ist der Kunde Verbraucher, gilt vorrangig § 44a TKG, soweit es den Anwendungsbereich dieser Norm betrifft.

(3) Die Haftung des Anbieters für Vermögensschäden wegen einer Beschädigung oder eines Verlustes von Daten, die auf einem Server des Anbieters abgelegt sind, beschränkt sich auf die Folgen einer vom Anbieter vorsätzlich oder grob fahrlässig unterlassenen Datensicherung, zu der der Anbieter aufgrund Vertrags mit dem Kunden verpflichtet war. Der Kunde trägt den Schaden jedoch selbst, soweit er darauf beruht, dass der Kunde seiner eigenen Datensicherungsobliegenheit nicht nachgekommen ist.

(4) Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz oder aus der Übernahme einer Garantie bleibt unberührt.

### **§ 8 – Zurückbehaltungs-, Sicherungsrechte**

(1) Zurückbehaltungsrechte können nur mit Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis begründet werden.

(2) Der Anbieter behält sich sein Eigentum an allen gelieferten Sachen bis zu deren vollständiger Bezahlung durch den Kunden vor. Entsprechendes gilt für Nutzungsrechte an Software oder anderem geistigen Eigentum des Anbieters.

(3) Der Kunde räumt dem Anbieter ein vertragliches Pfandrecht an Daten und Domains des Kunden ein, soweit aus dem Vertragsverhältnis offene Forderungen des Anbieters gegenüber dem Kunden bestehen; insbesondere vereinbaren die Parteien, dass der Anbieter in diesem Fall eine etwaig erforderliche Zustimmung zu einem Domaintransfer (KK-Vorgang) verweigern kann.

## **§ 9 – Datenschutz**

(1) Der Anbieter erhebt, speichert, verändert und übermittelt zur Auftragsbearbeitung personenbezogene Daten des Kunden, darunter Namen, Anschrift, Telefon und E-Mail-Adresse. Der Kunde erklärt dazu seine Einwilligung, soweit dies zur Abwicklung des Auftrags einschließlich der Rechnungsstellung erforderlich ist.

(2) Für den Fall, dass ein Dritter Ansprüche wegen Rechtsverletzungen erhebt, die auf eine Obliegenheitsverletzung des Kunden (§ 20) zurückzuführen sind, ermächtigt der Kunde den Anbieter bereits jetzt, die Kontaktdaten des Kunden herauszugeben. Darüber hinaus gehende Daten wird der Anbieter nicht weitergeben, soweit er hierzu nicht gesetzlich oder gerichtlich verpflichtet wird. Vor der Weitergabe von Kontaktdaten wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig informieren und ihm Gelegenheit geben, den Dritten selbst zu kontaktieren.

## **§ 10 – Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen**

(1) Der Anbieter kann diese Geschäftsbedingungen ändern, soweit hierfür ein berechtigtes Interesse vorliegt. Ein berechtigtes Interesse kann insbesondere dann bestehen, wenn technische Normen von Dritter Seite geändert oder weiterentwickelt werden, die eine Anpassung der Leistungen des Anbieters erfordern. Die beabsichtigte Änderung wird der Anbieter dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt mit-

teilen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb eines Monats in Textform, gilt seine Zustimmung als erteilt. Anderenfalls ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat in Textform gegenüber dem Kunden zu kündigen. Auf das Widerspruchsrecht und die Kündigungsmöglichkeit wird der Kunde in der Ankündigung besonders hingewiesen.

(2) Der Anbieter kann unter Berücksichtigung des Verfahrens nach Absatz 1 auch vereinbarte Bruttoentgelte erhöhen, soweit sich darin enthaltene Steuern oder ggf. behördliche Gebühren nach Vertragsschluss erhöhen oder solche neu eingeführt werden. Der Anbieter ist andererseits verpflichtet, Bruttoentgelte entsprechend zu senken, wenn darin enthaltene Steuern oder Gebühren nachträglich gesenkt werden oder entfallen.

## **§ 11 – Erfüllungsort, Gerichtsstand, Rechtswahl**

(1) Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit es sich für beide Seiten um ein Handelsgeschäft handelt.

(2) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

## **§ 12 – Salvatorische Klausel**

Sollten sich einzelne Regelungen dieser Geschäftsbedingungen als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so soll dies nicht den Bestand der übrigen Regelungen berühren. Die Parteien verpflichten sich, ersatzweise eine wirksame Regelung zu vereinbaren, die dem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für eine unbeabsichtigte Regelungslücke.

## II. Ergänzende Regelungen für Server-Hosting, Server-Housing, E-Mail-Accounts und Domains

### § 13 – Leistungen im Bereich Hosting

#### (1) Server-Hosting

Der Anbieter erbringt Leistungen zur Speicherung und Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet. Hierzu stellt der Anbieter dem Kunden Systemressourcen auf einem echten Server (dedizierten Server), auf einem virtuellen Server oder einem Shared Hosting-Server zur Verfügung (Bezeichnung für alle Arten im folgenden: „Server“). Servertyp, Rechenleistung, Speicherkapazität und die Bandbreite der Datenübertragung richten sich nach individueller Vereinbarung. Der Serverstandort ist in Deutschland.

#### (2) IP-Adresse, Domain

Der Kunde kann seine digitalen Daten (im folgenden: „Daten des Kunden“) auf dem Speicherplatz ablegen, der ihm mit dem bestellten Server zur Verfügung gestellt wird. Der Server wird vom Anbieter mit dem Internet verbunden. Hierfür stellt der Anbieter eine feste oder eine variable IP-Adresse zur Verfügung. Sofern der Kunde wünscht, dass seine Daten nicht nur über diese IP-Adresse, sondern darüber hinaus auch über einen Domainnamen erreichbar sind, obliegt es dem Kunden, eine auf sich registrierte Domain auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen und so zu administrieren, dass seine Domain auf die eingerichtete IP-Adresse verweist.

#### (3) Reichweite der Datenkommunikation

Die Leistungen des Anbieters bei der Übermittlung von Daten beschränken sich auf die Kommunikation zwischen dem Server und einem vom Anbieter zu wählenden, geeigneten Verbindungspunkt mit dem Internet. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der außerhalb seines eigenen Netzes liegenden Datenwege des Internets. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Daten vom Verbindungspunkt zu Servern Dritter ist daher nicht geschuldet.

#### (4) Verfügbarkeit

Der Anbieter stellt seine Server mit einer zeitlichen Verfügbarkeit von durchschnittlich 99,5% zur Verfügung. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf

Basis der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenen Zeit unter Abzug folgender vertraglicher Wartungszeiten: Der Anbieter ist berechtigt, dienstags und freitags jeweils ab 22 Uhr bis 6 Uhr des Folgetages für insgesamt 8 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen, während derer der Server unerreichbar sein kann. Wartungsarbeiten wird der Anbieter dem Kunden mindestens 48 Stunden vor ihrem Beginn per E-Mail ankündigen.

#### (5) Datensicherung durch den Anbieter

Sofern eine Datensicherung vertraglich vereinbart wurde, erstellt der Anbieter vom Speicherplatz des Kunden einmal täglich eine Sicherungskopie (Backup). Die Datensicherung beschränkt sich dabei aber auf die vom Kunden bestellte Größe des Backup-Speicherplatzes. Solange genügend Backup-Speicherplatz vorhanden ist, wird das jüngste Backup den bereits bestehenden Backups hinzugefügt. Ist die Speicherkapazität ausgeschöpft, werden, ausgehend vom ältesten Datum, ein oder mehrere Backups des Kunden gelöscht, bis für das neue Backup genügend Platz zur Verfügung steht. Im Fall eines vom Anbieter zu vertretenden Datenverlustes hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung seiner Daten anhand des zuletzt verfügbaren Backups, nicht jedoch auf Herausgabe des Sicherungsmediums. Weitergehende Datensicherungen sind vom Anbieter nicht geschuldet. Der Anbieter übernimmt keine Garantie für die Wiederherstellbarkeit von Daten. Dem Kunden ist bewusst, dass Datenverluste auch bei Beachtung der gebotenen Sorgfalt seitens des Anbieters nie ganz auszuschließen sind und dies sowohl für die Originaldaten als auch für die Backups gilt.

#### (6) Datensicherung durch den Kunden

Es obliegt dem Kunden, seine auf einem Server befindlichen Daten in mindestens wöchentlichem Rhythmus auf einem physikalisch vom Server getrennten Medium zu sichern. Die Sicherung dient der Schadensminderung in dem nie ganz auszuschließenden Fall eines Verlustes oder einer Beschädigung von Daten. Die Obliegenheit des Kunden besteht unabhängig davon, ob auch der Anbieter eine Datensicherungsverpflichtung übernommen hat.

#### (7) Anpassungen an den Stand der Technik

Der Anbieter darf die zur Erbringung seiner Leistungen eingesetzte Hardware oder Software während der Vertragslaufzeit an den jeweiligen Stand der Technik anpassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung geänderte Anforderungen an die vom Kunden abgelegten oder zukünftig abzulegenden Daten, so wird der Anbieter dem Kunden die geänderten Anforderungen mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Umstellung mitteilen. Sind die neuen Anforderungen an die Daten des Kunden höher als bisher, so dass der Kunde seine abgelegten Daten ändern müsste, um sie lauffähig zu halten, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit Wirkung zum Zeitpunkt der angekündigten Anpassung zu. Das Sonderkündigungsrecht kann der Kunde bis zwei Wochen vor der Anpassung durch Erklärung in Textform ausüben. Auf das Sonderkündigungsrecht wird der Kunde in der Ankündigung besonders hingewiesen werden.

#### *(8) Erfüllungsgehilfen*

Der Anbieter kann sich zur Erfüllung seiner Leistungspflichten auch Dritter (Erfüllungsgehilfen) bedienen.

#### *(9) Software-Lizenzen*

Sofern Software im Auftrag des Kunden vom Anbieter geliefert oder auf einem Server installiert wird, finden etwaige Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers ergänzende Anwendung.

### **§ 14 – Rechnungsstellung**

(1) Das Entgelt für Hosting-Leistungen wird monatlich im Voraus für den laufenden Monat in Rechnung gestellt.

(2) Das Entgelt für Hosting-Leistungen, die unter der Marke „JPBerlin“ angeboten werden, wird abweichend von Abs. 1 jeweils für eine 6-Monats-Periode im Voraus berechnet.

### **§ 15 – Hosting-Laufzeit, Kündigung**

(1) Hostingverträge werden auf unbestimmte Dauer geschlossen. Sie können vom Kunden unter Einhaltung einer sechswöchigen Frist zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

(2) Hostingverträge, die unter der Marke „JPBerlin“ angeboten werden, können abweichend von

Abs. 1 Satz 2 gekündigt werden zum Ende des Monats, der auf den Zugang der Kündigung folgt.

(3) Besteht für den gehosteten Server zugleich ein Server-Management-Vertrag (§ 21), so gilt eine Kündigung des Server-Hostings zugleich als Kündigung des Server-Managements, soweit die Kündigungserklärung nichts anderes bestimmt.

### **§ 15 a – Leistungen des Server-Housings**

(1) Beim Server-Housing kann der Kunde seinen eigenen Rack-Server in einem Rechenzentrum anschließen. Der Anbieter gewährt dem Kunden hierfür einen Einschub-Platz mit 19-Zoll-Formfaktor. Der Server des Kunden muss den bei Übergabe geltenden technischen Standards und Anforderungen an die Betriebssicherheit entsprechen. Der Kunde haftet für jegliche Schäden, die an Einrichtungen des Anbieters oder eines Dritten aufgrund technischer Mängel des Kundenservers entstehen.

(2) Der Anbieter übernimmt die Anbindung des Servers an das Internet und das Stromnetz. Die Bandbreite der Internet-Anbindung sowie etwaige Begrenzungen der Übertragungsdatenmengen (Traffic) unterliegen individueller Vereinbarung. Standort des Rechenzentrums ist Berlin.

(3) Die Regelungen für das Server-Hosting in § 13 Abs. 3, 4, 6 und 8 gelten für das Server-Housing entsprechend.

(4) Der Server des Kunden wird durch den Anbieter in den Einschubplatz im Rechenzentrum eingebaut und zum Ende der Vertragslaufzeit wieder ausgebaut.

(5) Während der Vertragslaufzeit erhält der Kunde Zugang zum Rechenzentrum nur nach vorheriger Terminabsprache mit dem Anbieter. Der Zugang erfordert die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Anbieters. Für Anfahrt, Aufenthalt im Rechenzentrum und Rückfahrt des beauftragten Mitarbeiters berechnet der Anbieter ein zeitabhängiges Entgelt gemäß der bei Abschluss des Housing-Vertrags geltenden Preisliste.

### **§ 15 b – Rechnungsstellung**

Das Entgelt für Housing-Leistungen wird monatlich im Voraus für den laufenden Monat in Rechnung gestellt.

### **§ 15 c – Housing-Laufzeit, Kündigung**

(1) Housingverträge werden auf unbestimmte Dauer geschlossen. Sie können vom Kunden unter Einhaltung einer sechswöchigen Frist zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

(2) Besteht für den Server des Kunden zugleich ein Server-Management-Vertrag (§ 21), so gilt eine Kündigung des Server-Housings zugleich als Kündigung des Server-Managements, soweit die Kündigungserklärung nichts anderes bestimmt.

### **§ 16 – E-Mail-Accounts**

(1) Die folgenden Regelungen gelten für E-Mail-Accounts, sofern diese im Kundenauftrag durch den Anbieter bereitgestellt werden.

(2) Der Anbieter stellt dem Kunden E-Mail-Adressen für eine Domain des Kunden zur Verfügung. Die Anzahl der möglichen Adressen, der zur Verfügung stehende Speicherplatz insgesamt sowie ggf. eine Maximalgröße für eine einzelne E-Mail-Nachricht, der verwendete Account-Typ (z.B. POP oder IMAP) und die Bandbreite der Datenübertragung richten sich nach individueller Vereinbarung. Der Standort des E-Mail-Servers ist in Deutschland.

(3) Der Anbieter ist nur im Rahmen der vereinbarten Speicherkapazität verpflichtet, E-Mails für den Kunden anzunehmen. Ist die mit dem Kunden vereinbarte Kapazitätsgrenze erreicht, wird der Kunde hierüber einmalig per E-Mail unterrichtet. E-Mails, die nach Erreichen der Kapazitätsgrenze an den Kunden geschickt werden, werden vom Mailserver des Anbieters zurückgewiesen; der Absender erhält eine Nachricht über das Fehlschlagen des Zustellungsversuchs. Weitere E-Mails werden erst dann wieder angenommen, wenn der Kunde alte E-Mails von seinem Account gelöscht und dadurch Speicherplatz freigegeben hat.

(4) Zum Schutz des Kunden vor unerwünschten E-Mails (z.B. „Spam“ und mit Viren behaftete E-Mails), setzt der Anbieter eine Filtersoftware ein, die alle eingehenden E-Mails auf bestimmte Merkmale (Absenderangaben, Versandweg, Schlüsselwörter, Struktur) automatisch untersucht. Eine manuelle Filterung, etwa durch Mitarbeiter des Anbieters, unterbleibt. E-Mails, die als unerwünscht eingestuft werden, werden vom

Server des Anbieters nicht angenommen, sondern abgewiesen, ohne in das Postfach des Kunden zugestellt zu werden.

(5) Auch wenn sich der Anbieter bemüht, seine Filterverfahren stets auf dem neuesten Stand zu halten, ist nicht auszuschließen, dass einzelne unerwünschte E-Mails dennoch in das Postfach des Kunden abgelegt werden oder aber dass einzelne erwünschte E-Mails als unerwünscht eingestuft werden und das Postfach des Kunden nicht erreichen. Eine absolut fehlerfreie Filterung ist technisch zur Zeit nicht verfügbar und kann der Anbieter somit auch nicht leisten; der Kunde nimmt diese Risiken der automatischen Filterung bewusst in Kauf. Es obliegt dem Kunden, bei Ausbleiben erwarteter E-Mails den Absender zu kontaktieren und sich umgekehrt nach dem Versand eigener E-Mails über die Zustellung beim Empfänger zu vergewissern, um den unbemerkten Verlust wichtiger Informationen zu vermeiden.

(6) Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die aus einer fehlerhaften Filterung von E-Mails resultieren, es sei denn, der Kunde kann dem Anbieter Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachweisen.

(7) Soweit der Kunde über seinen Account E-Mails versendet, besteht die Leistung des Anbieters in der Weiterleitung der E-Mail bis zu dem vom Anbieter genutzten Verbindungspunkt mit dem Internet. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der außerhalb seines eigenen Netzes liegenden Datenwege des Internets. Eine erfolgreiche Weiterleitung von E-Mails vom Verbindungspunkt zu Servern Dritter ist daher nicht geschuldet.

### **§ 17 – Domain-Registrierungen**

(1) Die folgenden Regelungen gelten für Domain-Registrierungen, sofern diese vom Kunden beauftragt werden.

(2) Beauftragt der Kunde den Anbieter, für ihn eine Internet-Adresse (Domain) zu registrieren, so führt der Anbieter die Registrierung nicht im eigenen Namen durch, sondern als Vertreter des Kunden.

(3) Die Leistung des Anbieters besteht darin, die Zuteilung der gewünschten Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle (z.B. Denic e.G.) zu beantragen und dem Kunden bei erfolgreichem Antrag die erforderlichen Zugangsdaten zur

Verwendung der Domain mitzuteilen. Der Erfolg der Registrierung ist unter anderem davon abhängig, ob die Domain nicht bereits durch einen Dritten registriert ist; hierauf hat der Anbieter keinen Einfluss.

(4) Wurde die Domain dem Kunden zugeteilt, sorgt der Anbieter dafür, dass die Domain bei der Registrierungsstelle während der zwischen Kunden und Anbieter geltenden Vertragslaufzeit für den Kunden registriert bleibt. Der Anbieter übernimmt die von der Registrierungsstelle erhobenen Entgelte auf eigene Rechnung; gegenüber dem Kunden gelten ausschließlich die Entgelte des Anbieters. Konnte die Domain dem Kunden nicht zugeteilt werden, fallen für den Kunden keine Entgelte an.

(5) Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass mit der gewünschten Domain keine marken-, namens-, wettbewerbs- oder sonstigen rechtlichen Konflikte verbunden sind. Der Anbieter schuldet diesbezüglich keinerlei Prüfung.

(6) Ergänzend gelten die Vertragsbedingungen der jeweils zuständigen Registrierungsstelle.

## **§ 18 – Rechnungsstellung für Domains**

Das Entgelt für registrierte Domains wird einmal jährlich im Voraus für das laufende Vertragsjahr gestellt.

## **§ 19 – Domain-Laufzeit und Kündigung**

(1) Für Domainregistrierungen gilt eine anfängliche Laufzeit von 12 Monaten; für die Top-Level-Domain .eu gilt abweichend eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten. Die Laufzeit beginnt mit der Registrierung durch die Registrierungsstelle; der Anbieter wird den Kunden unverzüglich über die erfolgreiche Registrierung und den Laufzeitbeginn unterrichten.

(2) Die Laufzeit verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn nicht eine Partei den Vertrag mit einer Frist von 6 Wochen zum Laufzeitende in Schriftform (Brief oder Telefax) kündigt.

(3) Die Kündigung muss für ihre Wirksamkeit diejenigen Dokumente enthalten, die die zuständige Registrierungsstelle erfordert; dies ist in der Regel ein schriftlicher Close-Antrag, der von einer vertretungsberechtigten Person (Domaininhaber oder administrativer Ansprechpartner [Admin-C])

unterzeichnet ist. Fehlen erforderliche Dokumente, so gilt die Kündigung als nicht erklärt.

(4) Vom Kunden gekündigte Domains gibt der Anbieter zum Ende ihrer Laufzeit an die Registrierungsstelle zurück. Es obliegt dem Kunden, rechtzeitig einen KK-Antrag zu stellen, wenn er die gekündigte Domain über einen anderen Anbieter weiter nutzen will.

## **§ 20 – Obliegenheiten des Kunden bei der Nutzung von Hosting-, Housing-, E-Mail- und Domain-Leistungen**

(1) Der Kunde sichert zu, auf dem ihm zur Verfügung stehenden Speicherplatz – sei es auf einem Server des Anbieters oder des Kunden oder in E-Mail-Accounts – keine rechtswidrigen Inhalte abzulegen.

(2) Dem Kunden obliegt es weiter, den Speicherplatz und die sonstigen Systemressourcen und die Infrastruktur nicht zu vertragsfremden Zwecken zu missbrauchen. Als Missbrauch gilt zwischen den Parteien insbesondere

(a) der Versand von E-Mail-Werbung („Spam“), soweit der jeweilige Empfänger sich nicht zuvor mit dem Empfang ausdrücklich einverstanden erklärt hat,

(b) der Versand von E-Mails mit gefälschten oder unterdrückten Absenderangaben,

(c) die Speicherung oder der Versand von Einwahlprogrammen („Dialern“), soweit diese nicht behördlich zugelassen sind,

(d) die Speicherung oder der Versand von Viren oder ähnlicher Schadsoftware („Malware“) sowie von Programmen, deren Verbreitung nach § 95a Abs. 3 UrhG untersagt ist (Software zur Umgehung eines Kopierschutzes),

(e) die Nutzung zum Zwecke der Computersabotage oder des unbefugten Zugriffs auf andere Internet-Hosts (§§ 303a, 303b StGB), sowie vergleichbare Handlungen oder Vorbereitungen dazu, die geeignet sind, für eine rechtswidrige Handlung genutzt zu werden,

(f) die Speicherung oder der Versand von Bild-, Video-, Audio-, Text- oder anderen Dateien unter Verstoß gegen Urheber-, Marken-, Namens-, Wettbewerbs- oder Persönlichkeitsrechte,

(g) die Speicherung oder der Versand porno-

graphischer oder jugendgefährdender Werke,

(h) die Speicherung oder der Versand von Inhalten zum Zwecke nationalistischer ("rechter") Politik, die dem Gedanken von Toleranz und Völkerverständigung widerspricht.

(3) Ein Missbrauch liegt auch dann vor, wenn der Kunde vertragsgegenständliche IP-Adressen, Domains oder Mail-Accounts als Antwort- oder Zieladressen zur Verfügung stellt für unzulässige Werbung, die über Dritte versandt wurde.

(4) Dem Kunden obliegt es, die auf seinem Speicherplatz abgelegten Daten in angemessenem Rhythmus – wenigstens wöchentlich – verdachtsunabhängig darauf zu prüfen, dass keine nach den Absätzen 1 bis 3 unzulässigen Inhalte vorliegen. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Kunde Blogs, Foren, Mailinglisten, Newsgroups oder sonstige Inhalte verwendet, die von Dritten beeinflussbar sind. Stellt der Kunde Inhalte fest, die vertraglich oder gesetzlich unzulässig sind, wird der Kunde die Inhalte unverzüglich löschen und die Überwachung seiner Inhalte intensivieren.

(5) Die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Zugangsdaten, insbesondere Passwörter, wird der Kunde vertraulich behandeln und Dritten nicht zugänglich machen. Veränderbare Passwörter sind vom Kunden in regelmäßigen Abständen – wenigstens halbjährlich – zu ändern, wobei nur sichere Passwörter verwendet werden dürfen, die aus einer nicht einfach zu erratenden, mindestens sechsstelligen Kombination von Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen bestehen müssen.

(6) Dem Kunden obliegt es, alle auf seinem Speicherplatz abgelegten Daten einschließlich etwaiger Mail-Accounts und Datenbankinhalte regelmäßig – wenigstens wöchentlich – auf einem vom Server unabhängigen Medium zu sichern (Backup). Beauftragt der Kunde beim Anbieter individuelle administrative Eingriffe in seinen Server, obliegt dem Kunden eine gesonderte Datensicherung unmittelbar vor dem Eingriff.

### **§ 20a – Freistellung von Ansprüchen Dritter**

Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die Dritte gegenüber dem Anbieter erheben aufgrund von Inhalten auf dem Server des Kunden oder solchen Inhalten, die von dem Server des Kunden aus oder über einen seiner E-Mail-Accounts verbreitet wurden, insbesondere wegen behaupteter Urheber-, Marken-, Namens-, Wettbewerbs- oder Persönlichkeitsrechtsverletzu-

ngen. Entsprechendes gilt für Ansprüche Dritter wegen eines für den Kunden registrierten Domainnamens. Der Freistellungsanspruch umfasst auch die Aufwendungen des Anbieters für eine zweckmäßige Sachverhaltsermittlung und Rechtsverteidigung.

### **III. Ergänzende Regelungen für den Hosted Spamfilterservice**

#### **§ 20 b – Leistungen des Hosted Spamfilterservice**

(1) Im Rahmen des Hosted Spamfilterservice nimmt der Anbieter E-Mails, die für den Kunden bestimmt sind, über einen Server des Anbieters entgegen, um sie auf ggf. enthaltene Computerviren, sonstige schädliche Programme („Malware“) und unerwünschte Werbung („Spam“) zu prüfen.

(2) Stellt der Anbieter eine E-Mail mit solchem unerwünschtem Inhalt fest, wird diese auf vorher mit dem Kunden vereinbarte Weise behandelt. Die Behandlung kann darin bestehen, dass

(a) die Annahme der E-Mail durch den Server des Anbieters verweigert wird, so dass der Kunde diese Mail nicht weitergeleitet bekommt, oder

(b) die E-Mail in ihrer Betreffzeile oder durch eine zusätzlichen Header-Eintrag gekennzeichnet wird, bevor sie an den Kunden weitergeleitet wird, damit der Kunde solche E-Mails in seinem Posteingang schnell erkennen kann.

(3) Unverdächtige E-Mails werden unverändert an den Kunden weitergeleitet.

(4) Für den Betrieb des Mail-Filter-Services müssen in den Mail-Server-Einstellungen des Kunden die MX-Records des Anbieters eingetragen. Dazu ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich.

(5) Soweit E-Mails von einem Server des Anbieters an einen Server des Kunden weiterzuleiten sind, besteht die Leistung des Anbieters in der Weiterleitung der E-Mail bis zu dem vom Anbieter genutzten Verbindungspunkt mit dem Internet. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der außerhalb seines eigenen Netzes liegenden Datenwege des Internets. Eine erfolgreiche

Weiterleitung von E-Mails vom Verbindungspunkt zum Mailserver des Kunden ist daher nicht geschuldet.

(6) Ergänzend gelten die Regelungen gemäß § 16 Abs. 4-6.

(7) Weitere Einzelheiten zu den Leistungen und Entgelten sind der Preisliste zu entnehmen.

#### **§ 20 c – Rechnungsstellung**

Das Entgelt für den Hosted Spamfilterservice wird monatlich im Voraus für den laufenden Monat in Rechnung gestellt.

#### **§ 20 d – Laufzeit und Kündigung des Hosted Spamfilterservice**

Der Vertrag über den Hosted Spamfilterservice wird auf unbestimmte Dauer geschlossen. Der Service kann unter Einhaltung einer sechswöchigen Frist zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

### **IV. Ergänzende Regelungen für das Server-Management**

#### **§ 21 – Leistungen des Server-Managements**

(1) Im Rahmen des Heinlein Server-Management überwacht der Anbieter einen Server des Kunden in technischer Hinsicht.

(2) Das Server-Management umfasst

(i) die automatisierte, laufende Überprüfung des Servers auf ordnungsgemäße Funktion während der vereinbarten Support-Zeit,

(ii) die manuelle Überprüfung des Servers auf ordnungsgemäße Funktion durch einen Mitarbeiter des Anbieters per Fernwartung (Remote-Zugriff über SSH/VPN) im wöchentlichen Rhythmus,

(iii) das Aufspielen von Security-Updates für das durch den Anbieter installierte Betriebssystem (Update-Repository) im täglichen Rhythmus (Montag-Sonntag), soweit solche Updates von Dritten (Hardware- oder Softwareherstellern) veröffentlicht worden sind.

(3) Stellt der Anbieter innerhalb der Support-Zeit eine Fehlfunktion fest, veranlasst der Anbieter, dass ein geeigneter Administrator innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Fehlersuche beginnt.

(4) Soweit der Anbieter die Fehlerursache ermitteln kann, schlägt er dem Kunden vor, wie der Fehler behoben, umgangen oder zukünftig vermieden werden kann.

(5) Ein darüber hinausgehender Erfolg im Sinne einer garantierten Fehlerbeseitigung ist nicht geschuldet. Die gesetzlichen Leistungsstörungenrechte des Kunden bleiben unberührt.

(6) Soweit vertraglich vereinbart, steht dem Kunden außerdem je Kalenderquartal eine bestimmte Anzahl frei nutzbarer Administrationsstunden zur Verfügung, in denen er das Fachpersonal des Anbieters zur Beratung oder für die Vornahme von Änderungen am Server (Administration) in Anspruch nehmen kann. Die Beratung findet telefonisch, per E-Mail oder in den Räumen des Anbieters statt; Änderungen am Server werden vom Sitz des Anbieters aus per Fernwartung (Remote-Zugriff über SSH/VPN) vorgenommen. Beginnt oder endet die Vertragslaufzeit während eines Kalenderquartals, so steht hat der Kunde Anspruch auf einen entsprechenden Anteil der Administrationszeit.

(7) Vom Kunden nicht genutzte Administratorstunden verfallen zum Ende des jeweiligen Kalenderquartals; sie werden nicht in ein Folgequartal übertragen. Für verfallene Administratorstunden schuldet der Anbieter keine Entgelterstattung. Eine Erstattungspflicht aus Gründen gesetzlicher Leistungsstörungenrechte (z.B. bei Kündigung aus wichtigem Grund) bleibt unberührt.

(8) Weitere Einzelheiten zu Leistungen und Entgelten ergeben sich aus der Preisliste des Anbieters.

#### **§ 22 – Rechnungsstellung**

Das Entgelt für Server-Management-Leistungen wird monatlich im Voraus für den laufenden Monat in Rechnung gestellt.

#### **§ 23 – Server-Management-Laufzeit und Kündigung**

(1) Die anfängliche Laufzeit des Server-Managements beträgt 12 Monate. Die Laufzeit verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

(2) Bezieht sich das Server-Management auf einen beim Anbieter gehosteten Server (§ 13 Abs. 1 Satz 2) oder einen kundeneigenen Server, für den ein Housing-Vertrag abgeschlossen ist (§ 15 a), so gelten für das Server-Management abweichend von Absatz 1 die Laufzeit und die Kündigungsfrist, die sich aus dem zugehörigen Server-Hosting- oder Server-Housing-Verhältnis ergeben.

(3) Eine Kündigung des Server-Managements lässt den Vertrag über das Server-Hosting oder das Server-Housing unberührt. Eine Kündigung des Server-Hostings oder des Server-Housings gilt jedoch zugleich als Kündigung des Server-Managements, soweit die Kündigungserklärung nichts anderes bestimmt.

## V. Ergänzende Regelungen für den CompetenceCall

### § 24 – Leistungen des CompetenceCalls

(1) Im Rahmen des CompetenceCalls stehen dem Kunden erfahrene Linux-Spezialisten (im folgenden: „Administrator(en)“) zur Beratung in technischen Fragen per Telefon und E-Mail zur Verfügung.

(2) Die Erreichbarkeit eines Administrators zur Beratung des Kunden wird im vertraglich vereinbarten Zeitraum („Supportzeitraum“) gewährt.

(3) Auf die erstmalige Mitteilung eines bestimmten Problems oder Beratungswunsches durch den Kunden („Ticket“) reagiert ein Administrator innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeitspanne („Reaktionszeit“). Das Ticket wird von demjenigen Administrator bearbeitet, der zeitlich am ehesten verfügbar ist; ein Anspruch des Kunden auf Bearbeitung durch einen bestimmten Administrator besteht nicht.

(4) Die Bearbeitung eines Tickets besteht in der

Problemanalyse und der Entwicklung von Handlungsoptionen für den Kunden. Geschuldet ist das Bemühen um eine sachgerechte Lösung; ein darüber hinausgehender Erfolg ist nicht geschuldet.

(5) Die Leistung nach Absatz 4 beschränkt sich in zeitlicher Sicht auf die jeweils vereinbarte Höchstdauer eines Tickets. Die Ticketdauer richtet sich nach dem bestellten CompetenceCall-Tarif.

(6) Besteht Bedarf, die Bearbeitung eines Tickets über die nach der Preisliste vorgesehene Ticketdauer hinaus fortzusetzen, gilt für die fortgesetzte Bearbeitung das in der Preisliste hierfür vorgesehene Entgelt.

### § 25 – Rechnungsstellung

(1) Das Entgelt für die CompetenceCall-Tarife Silber, Gold, Platin und Spezial wird zu Beginn der Laufzeit bzw. einer Laufzeitverlängerung für das begonnene Vertragsjahr im Voraus in Rechnung gestellt.

(2) Über das Entgelt für CompetenceCall-by-Call und für weitergehende Bearbeitungszeiten wird nach jeweiliger Erledigung eines Tickets, mindestens aber in monatlichem Rhythmus nachträglich abgerechnet.

### § 26 – CompetenceCall-Laufzeit, Kündigung

(1) Der CompetenceCall hat in den Tarifen Silber, Gold, Platin und Spezial eine anfängliche Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Die Laufzeit verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

(2) Beim CompetenceCall-by-Call beschränkt sich die Laufzeit auf das jeweils gelöste Ticket.

**Stand: 23. März 2021**