

Nutzungsbedingungen RZ- und Cloud-Services

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

Die Nutzungsbedingungen RZ- und Cloud-Services (im Folgenden „Nutzungsbedingungen“) bilden neben den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) sowie dem Service Level Agreement RZ- und Cloud-Services (im Folgenden „SLA“) die Grundlage der Leistungserbringung durch die Unternehmen der TechniData IT-Gruppe (im Folgenden „TechniData“) im Bereich der Rechenzentrums- und Cloud-Angebote. Bei inhaltlichen Widersprüchen haben diese Nutzungsbedingungen Vorrang vor den AGB.

Die Nutzungsbedingungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung gelten auch für alle zukünftigen Verträge über die Erbringung von Lieferungen und Leistungen zwischen TechniData und dem Kunden, selbst wenn nicht nochmals ausdrücklich hierauf hingewiesen wird.

Für die Beauftragung von RZ- und Cloud-Leistungen über die jeweiligen Websites von TechniData, sind eine Online-Registrierung des Kunden und eine Bestätigung dieser Nutzungsbedingungen (nebst AGB und SLA) erforderlich.

§ 2 Leistungspflichten von TechniData

Der vereinbarte Inhalt und die Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen sowie die vom Kunden zu schaffenden technischen Voraussetzungen für ihre Nutzung ergeben sich insbesondere aus dem jeweiligen Angebot von TechniData, den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sowie den SLA.

TechniData ermöglicht dem Kunden die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen auf nicht durch den Kunden ausschließlich nutzbarer IT-Infrastruktur (Server, Storage-Systeme, Netzwerke-Infrastruktur) und stellt ihm hierfür die IT-Infrastruktur für eine zeitlich begrenzte Dauer zur Nutzung für eigene geschäftliche Zwecke zur Verfügung. Zur Leistungserbringung kann sich TechniData Rechenzentren bedienen, die zusammen mit oder ausschließlich von Partnern und/oder Unterauftragnehmern von TechniData (innerhalb der Bundesrepublik Deutschland) betrieben werden. Die Erbringung und Zurverfügungstellung der vereinbarten Leistungen erfolgt nach näherer Maßgabe der Regelungen der SLA.

Die vereinbarten Leistungen können aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuerungen von TechniData in angemessenem Umfang angepasst werden. Dies gilt allerdings nur insoweit, als die Anpassungen die Erfüllung der vereinbarten Leistungen nicht wesentlich beeinträchtigt oder unmöglich macht, der Vertragszweck durch solche Anpassungen nicht gefährdet wird, und die Anpassungen dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände und seiner berechtigten Interessen zumutbar sind.

TechniData bietet neben der Zurverfügungstellung von IT-Infrastruktur und Ressourcen (Hardware und Software) während der Laufzeit des Vertrages auch flankierende Supportleistungen sowie weitere Services für die Verwaltung der Ressourcen (IT-Infrastruktur-Management, Backup-Services, Virenschutz, Patch-Management, etc.) an. Ob TechniData die zur Leistungserbringung eingesetzte Hardware und Software jeweils in der neuesten vom Hersteller zur Verfügung gestellten Version einsetzt und zugänglich macht, liegt im pflichtgemäßen Ermessen von TechniData, soweit zwischen den Vertragsparteien nichts anderes vereinbart wird und die Erfüllung der vereinbarten Leistungspflichten sichergestellt ist.

Soweit der Kunde Services für die Verwaltung der Ressourcen nicht bei TechniData beauftragt, obliegt es ausschließlich dem Kunden selbst, die auf den bereitgestellten Systemen installierte Betriebssoftware, Anwendungen oder sonstigen Programme zu aktualisieren und die üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards einzuhalten, wie z. B. den Einsatz von regelmäßig aktualisierten Anti-Viren-Programmen/Firewalls sicherzustellen sowie eine regelmäßige Plausibilitätsprüfung, Sicherung und Archivierung seiner gespeicherten Daten vorzunehmen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Zugriff von TechniData oder Dritten auf die ihm zur Verfügung gestellten Ressourcen sowie auf entsprechende Aufforderung von TechniData durchzuführen.

§ 2.1 Remote Zugang

Wurde mit dem Kunden ein Remote Zugang vereinbart erhält der Kunde diesen auf ausschließlich für ihn bereitgestellte IT-Infrastruktur. Hat der Kunde Services für die Verwaltung der IT-Systeme, insbesondere Services, die die Sicherheit der beteiligten Systeme betreffen, bei TechniData beauftragt, werden von TechniData den üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards entsprechenden Maßnahmen ergriffen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Änderungen an den installierten Sicherheitseinrichtungen und –konfigurationen vorzunehmen oder diese zu installieren, auch wenn er technisch dazu in der Lage wäre. Zum Schutz der

beteiligten Systeme werden die Sicherheitseinrichtungen und –konfigurationen von TechniData überwacht. Bei Änderungen der Sicherheitseinrichtungen durch den Kunden erfolgt eine Alarmierung unserer Mitarbeiter durch das Überwachungssystem. Um weitere Schäden zu vermeiden werden die betroffenen IT-Systeme unmittelbar vom Netz genommen und einer eingehenden Prüfung unterzogen. Erst nach Freigabe durch den Informationssicherheitsbeauftragten der TechniData werden die IT-Systeme wieder in Betrieb genommen. Eine eventuell dadurch entstehende Nichtverfügbarkeit der beauftragten Leistung geht zu Lasten des Kunden und wird in der Verfügbarkeitsberechnung der Leistungen nicht berücksichtigt.

§ 3 Pflichten des Kunden

Mitwirkungspflichten des Kunden können sich aus dem jeweiligen Angebot von TechniData, aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen, den SLA, diesen Nutzungsbedingungen oder aus den AGB ergeben. Insbesondere treffen den Kunden bei der Nutzung der von TechniData zur Verfügung gestellten Leistungen und Ressourcen folgende Pflichten:

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen notwendigen technischen Anforderungen an die vom ihm eingesetzte Hardware und Software (inklusive ihrer Schnittstellen) sowie seine Internetanbindung erfüllt sind.

Der Kunde ist verpflichtet, Inhalte, die er über die von TechniData bereitgestellte Infrastruktur Dritten über das Internet zugänglich macht, rechtskonform zu kennzeichnen und regelmäßig auf Rechtsverletzungen zu kontrollieren. Der Kunde wird die bereitgestellte Infrastruktur nicht für den massenhaften Versand von Spam-Mails missbrauchen und weder selbst noch über Dritte folgende weitere Handlungen vornehmen:

- unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing);
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder E-Mails, den Betrieb offener Mail-Relays (insb. Spam- Mail-Bombing, Stalking, Mail-Spoofing);
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Portscanning);
- Fälschung von IP-Adressen (z.B. DNS-, DHCP-, IP/MAC-, URL-Spoofing), Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.;
- Nutzung der Server zur Bereitstellung von IRC (Internet Relay Chat, z.B. IRC Server, Bots, Bouncer), Anonymisierungsdiensten (z.B. Tor, JAP, Proxyserver), Streaming-Dienste, Download-Services, P2P-Tauschbörsen) bzw. der Verlinkung;
- Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten;
- Speicherung, Nutzung und Verbreitung und/oder öffentliche Zugänglichmachung von rechts- und/ oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft die Rechte Dritter, z.B. Urheberrechte, Markenrechte oder sonstige Schutzrechte verletzende Inhalte sowie pornographische, extremistische und gewaltverherrlichende Inhalte);
- Begehung von Ordnungswidrigkeiten, Straftaten oder sonstigen Rechtsverletzungen.

Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der vorgenannten Pflichten verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß durch den Kunden glaubhaft behaupten, ist TechniData berechtigt, die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden vorübergehend einzustellen und den Zugang des Kunden zur Infrastruktur zu sperren, solange die behauptete Rechtsverletzung vom Kunden nicht widerlegt wurde. Der Kunde ist hierüber - soweit möglich vorab - zu unterrichten. Die Sperre ist entsprechend den technischen Möglichkeiten und ihres Anlasses sinnvoll auf die betroffenen Leistungen und Ressourcen zu beschränken. Setzt der Kunde den Verstoß trotz entsprechender Aufforderung zur Unterlassung fort, begeht eine weitere vergleichbare Pflichtverletzung und/oder ist eine Fortsetzung der Vertragsbeziehung TechniData aus anderen wichtigen Gründen nicht mehr zumutbar, kann TechniData den Vertrag mit dem Kunden außerordentlich fristlos kündigen. Weitergehende Ansprüche von TechniData aufgrund des Verstoßes, z.B. auf Schadensersatz, bleiben hiervon unberührt. Der Kunde verpflichtet sich, TechniData von sämtlichen Ansprüchen, Kosten und Schäden Dritter freizustellen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweiligen Leistungen durch den Kunden (insbesondere wegen möglicher Verstöße gegen die vorgenannten Pflichten) gegen TechniData erhoben werden.

Der Kunde verpflichtet sich, von TechniData zum Zwecke des Zugangs zu deren Leistungen erhaltene Passwörter und sonstige Zugangsdaten streng geheim zu halten, TechniData unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt,

dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist sowie das Passwort unverzüglich zu ändern oder durch TechniData ändern zu lassen, wenn er Anlass zu der Vermutung hat, dass unberechtigte Dritte hiervon Kenntnis erlangt haben. Wurde mit dem Kunden ein Remote Zugang auf Systeme vereinbart, für die der Kunde bei TechniData Services für die Verwaltung (Management Optionen) beauftragt hat, verpflichtet sich der Kunde darüber hinaus auf die Einhaltung der geltenden Passworrichtlinie für Benutzerkonten mit administrativen Berechtigungen:

- Minimale Passwortlänge: 12 Zeichen
- Minimales Passworalter: 1 Tag
- Maximales Passworalter: 90 Tage
- Das Passwort muss sich aus verschiedenen Zeichen, sowie Ziffern, Sonderzeichen und Groß- und Kleinschreibung zusammensetzen.
- Neue Passwörter müssen sich von mindestens 5 zuvor verwendeten Passwörtern unterscheiden (Passwörterhistorie).

Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass die für den Remote Zugang verwendeten Benutzerkonten und Passwörter nicht an Dritte weitergegeben werden und der Zugriff ausschließlich von vertrauenswürdigen Endgeräten erfolgt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von TechniData nutzen können, haftet der Kunde gegenüber TechniData sowohl für die Vergütung solcher Leistungen als auch für sämtliche Schäden, die durch den Dritten hierbei verursacht werden.

§ 4 Nutzungsrechte an Software

Bildet die Zurverfügungstellung von Software einen Bestandteil der vertraglich vereinbarten Leistungspflichten, gelten ergänzend zu den vorrangigen Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers der Software, auf deren Geltung TechniData den Kunden gegebenenfalls hinweisen wird, die nachfolgenden Nutzungsbedingungen.

Der Kunde erhält für die Dauer des Nutzungsvertrages das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software (nebst Benutzerdokumentation) über das Internet zu eigenen geschäftlichen Zwecken und im Rahmen des vertraglich vereinbarten Nutzungsumfanges. Der vertragliche Nutzungsumfang kann nach der Häufigkeit bzw. Intensität der Nutzung (z.B. nach Anzahl der autorisierten Nutzer) und/oder den durch den Kunden eingesetzten Ressourcen (z.B. nach Anzahl der Rechner oder Prozessoren bzw. Prozessorkerne) beschränkt sein.

Der Kunde darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Software erstellen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu verbreiten, zu vermieten, zu verleasen, öffentlich zugänglich zu machen oder Dritten auf sonstige Art und Weise den Zugang zu Software zu ermöglichen.

§ 5 Auftragsdatenverarbeitung, Datensicherheit

Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Form oder Teiltätigkeit einer Auftragsverarbeitung handeln kann. Insoweit sind die Anforderungen des Art. 28 DS-GVO – wie etwa der Abschluss eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung – umzusetzen. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde mit den von TechniData bereitgestellten Systemen personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen geschieht und stellt im Falle eines Verstoßes TechniData von daraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei. Beschwerden sowie Auskunfts-, Berichtigungs-, Lösungs- und Sperrungsansprüche von Dritten wird TechniData an den Kunden weiterleiten. TechniData weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass die technische Sicherheit für die Übertragung von Daten in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht vollständig gewährleistet werden kann. Dem Kunden ist bewusst, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass sich Dritte unbefugt Zugang zu den Daten des Kunden verschaffen könnten. TechniData wird zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus geeignete technische Lösungen einsetzen. Der Kunde kann und sollte daneben auch eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

§ 6 Preise und Zahlungsbedingungen

Höhe und Fälligkeit der Nutzungsgebühren ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot von TechniData sowie ergänzend aus der jeweils gültigen Preisliste von TechniData. Mangels abweichender Vereinbarung werden dem Kunden die Nutzungsgebühren erstmals bei Abschluss des Nutzungsvertrages und sodann jeweils zum Beginn der Vertragsperiode in voller Höhe im Voraus in Rechnung gestellt.

TechniData hat das Recht, die Nutzungsgebühren schriftlich oder per E-Mail unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode entsprechend der allgemeinen Preisentwicklung (unter Berücksichtigung der Entwicklung des Verbraucherpreisindex und der eigenen Kosten) anzupassen. Eine solche Anpassung darf die Nutzungsgebühren der vorausgehenden Vertragsperiode um nicht mehr als 10 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Nutzungsgebühren um mehr als 7,5 % erfolgt, kann der Kunde den Vertrag schriftlich oder per E-Mail mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode außerordentlich kündigen. Sonstige Kündigungsrechte der Vertragsparteien aus anderen Gründen bleiben hiervon unberührt.

Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so ist TechniData nach vorheriger Mahnung und Androhung der Sperrung berechtigt, den Zugang des Kunden bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen und fälligen Rechnungen zu sperren. Weitergehende Rechte von TechniData aufgrund des Zahlungsverzugs bleiben hiervon unberührt.

§ 7 Vertragsdauer, Kündigung, Sperrung

TechniData erbringt die vertraglichen Leistungen innerhalb der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsperiode. Ein auf unbestimmte Zeit laufendes Vertragsverhältnis kann mangels abweichender Vereinbarung von beiden Vertragsparteien ohne Angabe von Gründen jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende ordentlich gekündigt werden. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, kann er innerhalb dieser Laufzeit nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich automatisch jeweils um die vereinbarte, sonst um die zuletzt abgelaufene Laufzeit, höchstens aber um 24 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit, der Mindestvertragslaufzeit oder des Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TechniData ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch TechniData verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen (z.B. wiederholte Versuche der Mängelbeseitigung waren erfolglos) eine Unzumutbarkeit für den Kunden anzunehmen ist. Das Recht beider Vertragsparteien zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (Fax, E-Mail genügt).

Nach ihrer Wahl kann TechniData bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Zugang des Kunden zunächst vorübergehend sperren und den Kunden zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von TechniData (insbesondere auf Schadensersatz und zu einer außerordentlichen Kündigung) bleiben hiervon unberührt.

Wird der Vertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund von TechniData außerordentlich gekündigt, behält TechniData den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode bzw. bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit des Kunden. Dies gilt auch für den Zeitraum einer vom Kunden zu vertretenden vorübergehenden Zugangssperre. Endet der Vertrag aus einem von TechniData zu vertretenden wichtigen Grund, so wird TechniData dem Kunden die bereits vorausbezahlte Vergütung für die jeweils laufende Vertragsperiode zeitanteilig zurückerstatten.

TechniData ist berechtigt, die vom Kunden auf der zur Verfügung gestellten Infrastruktur gespeicherten Inhalte und Daten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen oder zu sperren. Soweit dem Kunden von TechniData Programmkopien, schriftliche Dokumentationen oder sonstige Unterlagen überlassen wurden, hat der Kunde diese nach Vertragsende unverzüglich an TechniData zurückzugeben bzw. zu löschen und die Löschung auf Anforderung von TechniData schriftlich zu bestätigen, soweit der Kunde nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist.