

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER TERRA CLOUD GMBH

## § 1 Geltungsbereich

(1) Die TERRA CLOUD GmbH bietet ein umfassendes Dienstleistungsportfolio für die Datenverarbeitung im Rechenzentrum der TERRA CLOUD GmbH an der Adresse Hankamp 2, 32609 Hüllhorst.

Diese Dienstleistungen erbringt TERRA CLOUD GmbH ausschließlich zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die AGB sind auch Bestandteil aller künftigen Verträge, Angebote, Lieferungen und Dienstleistungen, auch wenn sie nicht erneut gesondert vereinbart werden.

(2) Bestimmungen individueller Dienstleistungsverträge der TERRA CLOUD GmbH gehen diesen AGB vor, wenn Sie von den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen. Änderungen bedürfen der Schriftform und sind nur wirksam, wenn im Einzelfall ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass in dem genannten Fall diese AGB nicht gelten sollen.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder von Dritten finden grundsätzlich keine Anwendung. Auch der Verweis auf Schriftverkehr, der wiederum auf solche Bedingungen verweist, führt nicht zur Akzeptanz oder zur Geltung dieser Bedingungen. Sie werden nur dann Bestandteil des Vertrages, wenn die TERRA CLOUD GmbH diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt.

(4) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden schriftlich, in der Regel per E-Mail mitgeteilt. Wird der Änderung nicht binnen 3 Wochen schriftlich widersprochen, gelten die Änderungen als anerkannt. Im Fall einer Änderung wird auf das Widerspruchsrecht sowie die geänderten Passagen der AGB ausdrücklich hingewiesen.

## § 2 Angebot, Vertragsschluss, Laufzeit, Kündigung

(1) Alle Angebote der TERRA CLOUD GmbH sind freibleibend. Die Darstellung der Produkte und Leistungen in Katalogen, im Internet oder auf sonstigen Vertriebsmedien stellen kein verbindliches Angebot dar.

(2) Der Vertrag kommt erst durch rechtsverbindliche Signatur beider Vertragsparteien, oder durch Leistungserbringung nach vorher erfolgtem Auftrag durch den Kunden zustande.

(3) Wenn in den jeweiligen Verträgen oder Leistungsverzeichnissen nicht ausdrücklich anders geregelt, beträgt die Vertragslaufzeit 12 Monate ab Vertragsschluss und verlängert sich um weitere 12 Monate, wenn ein Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.

(4) Die TERRA CLOUD GmbH behält sich vor, zum Schutz von Schutzrechten Dritter Software und Hardwareprodukte durch alternative Produkte zu ersetzen, wenn dies zur ordnungsgemäßen Realisierung nötig erscheint, zum Beispiel bei steigenden Anforderungen an die Verschlüsselung von Daten. Wenn dies zu einem Mehraufwand führen würde, der nicht zumutbar ist, können beide Vertragspartner den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.

(5) Eine fristlose Kündigung aus besonderem Grund seitens der TERRA CLOUD GmbH ist möglich, wenn:

- Ein Insolvenzverfahren über den Kunden eröffnet oder mangels Masse abgewiesen worden ist,
- Der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt.
- Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden.

In diesem Fall kann die TERRA CLOUD GmbH alle Leistungen sofort einstellen. Die TERRA CLOUD GmbH kann in diesem Fall Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen oder wahlweise einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen ohne diesen im Detail nachweisen zu müssen. Die Pauschale beträgt 60 Prozent der Zahlungen, die bei einer regulären Kündigung zum nächstliegenden Termin anfallen würden. Bei variablen Kosten gilt zur Ermittlung der Schadenshöhe der Durchschnittswert der aktiven Nutzung der vorangegangenen 12 Monate. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(6) Jede Kündigung bedarf der Schriftform durch Einschreiben mit Rückschein.

## § 3 Preise, Zahlung und Anpassungsrecht

(1) Alle Preise der TERRA CLOUD GmbH verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Die Rechnungsstellung für alle feststehenden Artikel erfolgt am ersten Werktag des Monats. Alle verbrauchsbasierten Artikel (z.B. Stromverbrauch bei Serverhousing) werden zum 15. des Monats ermittelt und am ersten Werktag des Folgemonats in Rechnung gestellt. Von Seiten der TERRA CLOUD GmbH erbrachte Zusatzleistungen, die nicht Vertragsbestandteil sind, erfolgen, wenn nicht ausdrücklich abweichend schriftlich vereinbart zu dem jeweils gültigen Vergütungssatz der TERRA CLOUD GmbH gem. Preisliste zzgl. Mehrwertsteuer. Die TERRA CLOUD GmbH wird den Kunden vor Erbringung der kostenpflichtigen Leistungen darauf hinweisen, dass es sich um kostenpflichtige Leistungen handelt.

(3) Die TERRA CLOUD GmbH hat das Recht, die Preise mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsanfang schriftlich anzuheben. Beträgt die Preissteigerung mehr als 8% pro Jahr hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich schriftlich mit einer

Frist von zwei Wochen zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen.

Sind die Preiserhöhungen nachweislich nicht durch die TERRA CLOUD GmbH zu vertreten, besteht für den Kunden kein Kündigungsrecht. Dies gilt insbesondere für Kostenanpassungen, die direkt oder mittelbar durch die Gesetzgebung oder durch die Bundesnetzagentur verursacht werden.

(4) Wenn nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen binnen 14 Tagen ohne Abzug zu begleichen. Ist zum vereinbarten Zeitpunkt die Zahlung nicht eingegangen, ist der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

(5) Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn der Rechnungsbetrag vollständig auf dem Konto der TERRA CLOUD GmbH eingegangen ist. Die TERRA CLOUD GmbH ist grundsätzlich nicht verpflichtet, Schecks oder Wechsel zu akzeptieren. Im Falle nicht eingelöster Schecks oder Lastschriften zahlt der Kunde die entstandenen Bankspesen zzgl. einer Bearbeitungsgebühr von 20 Euro.

(6) Die TERRA CLOUD GmbH hat das Recht, Leistungen einzuschränken oder zu sperren, wenn der Kunde schuldhaft mit einem Betrag, der mindestens zwei Monatsvergütungen des zugrunde liegenden Vertrages ausmacht, in Verzug ist. Sie hat das Recht, trotzdem Erfüllung zu verlangen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Wenn Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden erheblich in Frage stellen und die Vermutung nahe legen, dass die Zahlungen für die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht sicher erbracht werden können, hat die TERRA CLOUD GmbH das Recht, weitere Leistungen nur gegen Zahlung einer Sicherheitsleistung oder gegen Vorkasse zu erbringen.

(7) Eine Rechnung gilt als zugegangen, wenn diese via Fax oder E-Mail an den Kunden übermittelt wird. Rechnungen und Leistungsnachweise zum Beispiel durch Verbrauchsmessungen gelten als freigegeben und genehmigt, wenn der Kunden diesen nicht binnen 14 Tagen nach Erhalt schriftlich widerspricht.

(8) Die Aufrechnung von Gegenansprüchen ist nur dann zulässig, wenn diese Gegenansprüche unstreitig oder rechtskräftig festgestellt worden sind.

## § 4 Leistungen der TERRA CLOUD GmbH, Verfügbarkeit, pauschalierter Schadenersatz bei Leistungsminderung oder -verzögerung

(1) Die einzelnen Leistungen der TERRA CLOUD GmbH sind in der Bestellung und den Leistungsbeschreibungen der TERRA- Produkte definiert, die unter <https://downloads.terracloud.de> abgerufen werden können.

(2) Die Anwendung steht dem Kunden im Monatsmittel zu 99,98% bei einer Ausgangsleistung von 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Diese 99,98% reduzieren sich um Zeiten notwendiger Wartungsarbeiten an Hard- und Software der TERRA CLOUD GmbH (z.B. Einspielen von Updates). Diese Arbeiten dauern in der Regel nicht länger als zwei Stunden. Ist absehbar, dass sie länger dauern werden, wird TERRA CLOUD GmbH dem Kunden möglichst drei Tage zuvor davon Kenntnis geben. TERRA CLOUD GmbH wird die Arbeiten möglichst außerhalb der üblichen Kernarbeitszeiten eines Unternehmens erbringen. Die genauen Wartungszeiten sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung dargestellt.

(3) Sollte aufgrund von Ausfallzeiten die Netzwerkverfügbarkeit nicht dem genannten Monatsmittel entsprechen, werden die Minderleistungen gutgeschrieben. Dafür ist es erforderlich, dass der Auftraggeber die Minderleistung spätestens 21 Tage nach Ablauf des betroffenen Kalendermonats reklamiert. Es gelten folgende Gütschriftsätze:

Verfügbarkeit	Minderung der Monatsmiete
< 99,97 %	10%
< 99,95 %	50%
< 99,90 %	100%

(4) Bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten oder Wiederherstellungszeiten gemäß den Leistungsverträgen gilt pro halbe Stunde der Verzögerung eine Gutschrift von 10% der Monatsmiete.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt in der Summe eine Monatsmiete.

(5) Für weitergehende Ansprüche und Folgekosten haftet die TERRA CLOUD GmbH in den Fällen von Abs. (3) und (4) nicht.

(6) Hotline:

a) TERRA CLOUD GmbH unterhält eine Hotline. Vorstehende Hotline steht dem Kunden an Werktagen, die nicht Feiertage in Nordrhein- Westfalen sind, jederzeit von montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr zur Verfügung. Eine Gewährleistung für Erreichbarkeit (z. B. durch Blockieren des Telefonanschlusses durch andere Anwender) wird von TERRA CLOUD GmbH nicht übernommen. Im Rahmen dieser Hotline steht TERRA CLOUD GmbH dem Kunden für telefonische Auskünfte zur Verfügung, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störungen von dritter Seite sind. Seitens des Kunden ist nur der in der Bestellung bezeichnete Ansprechpartner allein berechtigt, diese Hotline in Anspruch zu nehmen.

Soll diese Person wechseln, ist TERRA CLOUD GmbH mit einer Ankündigungsfrist von acht Tagen vorher schriftlich zu informieren. Die vom Kunden genannte Person hat zuvor an einer Schulung der Vertragsgegenstände durch TERRA CLOUD GmbH teilzunehmen.

b) Näheres (insbesondere Fehlermeldung außerhalb der Hotlinezeiten, Reaktionszeiten usw.) regeln die Leistungsbeschreibungen der Produkte der TERRA CLOUD GmbH.

## § 5 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Pflichten:

(1) Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte und Leistungen der TERRA CLOUD GmbH nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung oder Bereitstellung von Softwareprodukten oder Daten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese frei von Rechten Dritter sind, keine Lizenzrechte verletzt werden und keine bedenklichen Inhalte (Pornographie, Gewaltverherrlichung etc.) oder vertraulichen Daten weitergegeben werden. Der Betrieb eines offenen E-Mail Relays und die Verbreitung von SPAM E-Mail sind nicht zulässig.

(2) Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, die TERRA CLOUD GmbH auf eigene Kosten bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu unterstützen. Im Falle von Servicefragen verpflichtet sich der Kunde zu einer möglichst detaillierten und nachvollziehbaren Dokumentation. Er verwendet auf Verlangen Softwaretools, Checklisten oder andere Hilfsmittel, wenn diese seitens der TERRA CLOUD GmbH zur Verfügung gestellt werden.

(3) Er benennt in der Bestellung einen qualifizierten Ansprechpartner zur Klärung aller Servicefragen, der auch detailliert Auskunft über die eingesetzte Technik und Software geben kann und muss, wenn es einer schnellen Fehlerbehebung dient. Dieser Ansprechpartner ist der alleinige Berechtigte des Kunden zur Meldung und Erörterung von Problemen gegenüber TERRA CLOUD GmbH. Dies gilt nicht in Eilfällen bei Verhinderung des Ansprechpartners. Der Kunde benennt TERRA CLOUD GmbH unverzüglich einen neuen Ansprechpartner, wenn der frühere wegfällt.

(4) Der Kunde beachtet die allgemeinen Regeln des Datenschutzes, die IP Vergaberichtlinien des RIPE und die allgemeinen Richtlinien im Internet (RFC).

(5) Er wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie etwa vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird TERRA CLOUD GmbH unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;

(6) Er wird die auf seiner Seite notwendigen Zugangsvoraussetzungen bzgl. Hardware und Software schaffen.

(7) Er wird die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte einhalten, insbesondere

- a) keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von TERRA CLOUD GmbH betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datenetze der TERRA CLOUD GmbH unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
- b) den im Rahmen der Vertragsbeziehung möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
- c) die TERRA CLOUD GmbH von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Zugriffssoftware und/oder einer Anwendung durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, Urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Zugriffssoftware und/oder einer Anwendung verbunden sind;
- d) die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten.

(8) Er wird dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server der TERRA CLOUD GmbH) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet.

(9) Er wird nach § 11 Abs. 2 BDSG die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung einer Anwendung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.

(10) Er wird vor der Versendung von Daten und Informationen an die TERRA CLOUD GmbH diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

(11) Er wird Mängel an Vertragsleistungen der TERRA CLOUD GmbH unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit TERRA CLOUD GmbH infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, das vertragliche Entgelt ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat.

(12) Er wird, wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe einer Anwendung TERRA CLOUD GmbH Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen.

(13) Er wird regelmäßig die auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten durch Download sichern; unberührt bleibt die Verpflichtung der TERRA CLOUD GmbH zur Datensicherung und zur Übermittlung eines Backups, falls dies als Dienstleistung von TERRA CLOUD GmbH ausdrücklich vereinbart ist.

(14) Verletzung der Pflichten durch den Kunden

a) Verletzt der Kunde seine Pflichten zur sicheren und ordnungsgemäßen Nutzung aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann die TERRA CLOUD GmbH – in dringenden Fällen ohne vorherige schriftlicher Benachrichtigung des Kunden – den Zugriff des Kunden auf die Anwendung oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen das Verbot, rechtswidrige Daten einzustellen oder zu übermitteln, ist TERRA CLOUD GmbH berechtigt, die dadurch betroffenen Daten zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde TERRA CLOUD GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

c) Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung der TERRA CLOUD GmbH weiterhin oder wiederholt die Verpflichtung zur sicheren und ordnungsgemäßen Nutzung, und hat er dies zu vertreten, so kann die TERRA CLOUD GmbH den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

d) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Anwendung durch Dritte oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des 12-fachen der zuletzt gezahlten monatlichen Gebühr zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

e) Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann die TERRA CLOUD GmbH Schadensersatz geltend machen.

f) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß nach, ist die TERRA CLOUD GmbH nicht zur Erbringung von Leistungen verpflichtet, die von der Erbringung von Mitwirkungsleistungen abhängen. Die TERRA CLOUD GmbH behält sich vor, hierdurch entstehende zusätzliche Kosten auf Basis der jeweils gültigen Preislisten zu berechnen und Dienste unverzüglich einzustellen, wenn zu erwarten ist, dass ein weiterer Betrieb Schadenersatzforderungen oder Rechtsverfolgung nach sich ziehen könnte.

## § 6 Leistungserbringung

(1) TERRA CLOUD GmbH schuldet die in der Bestellung vereinbarte Verfügbarkeit der vertraglichen Leistungen am Übergabepunkt. Übergabepunkt für die vertraglichen Leistungen ist der Routerausgang des Rechenzentrums der TERRA CLOUD GmbH. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugriffssoftware.

(2) Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet können durch die TERRA CLOUD GmbH nicht beeinflusst werden. Verzögerungen bei der Übertragung oder teilweise Nichterreichbarkeit sind nicht von der TERRA CLOUD GmbH zu vertreten.

(3) Um bei veränderten technischen Standards, rechtlichen Veränderungen oder sonstigen äußeren Faktoren stets eine optimale Leistung anbieten zu können, behält sich die TERRA CLOUD GmbH technische Änderungen vor.

(4) Die TERRA CLOUD GmbH darf sich zum Zwecke der optimalen Leistungserbringung der Leistungen Dritter bedienen. Sie steht für die rechtzeitige Leistungserbringung nur dann ein, wenn sie selbst die erforderlichen Leistungen rechtzeitig erhält und sie die Bestellung rechtzeitig aufgegeben hatte. Die TERRA CLOUD GmbH kann den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn ihr die erforderliche Leistung ohne eigenes Verschulden unmöglich wird. In diesem Fall werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen unverzüglich zurück erstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

(5) Bedient sich TERRA CLOUD GmbH zur Erbringung der vertraglichen Leistungen Dritter, muss die Infrastruktur der Dritten mit der Infrastruktur im Rechenzentrum der TERRA CLOUD GmbH vergleichbar sein, kann aber im Einzelfall abweichen. Die Vergleichbarkeit liegt im Ermessen der TERRA CLOUD GmbH. Der Kunde kann auf Verlangen jederzeit Informationen zum Einsatz von Dritten für seine genutzten Leistungen und Kapazitäten erhalten. Die TERRA CLOUD GmbH ist berechtigt, Leistungen vorübergehend einzustellen oder zu beschränken bei Gefährdung der öffentlichen Sicherheit, aus Sicherheitsgründen oder auf behördliche oder gerichtliche Anordnung.

## § 7. Insolvenz bzw. drohende Insolvenz einer Vertragspartei

(1) Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

- sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,
- die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,
- sie auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss,
- gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden, oder
- sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

(2) Liegt einer der Umstände des Abs. 1 Nrn. 3-5 vor, so kann die andere Partei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

**§ 8 Verzug, Verzugschäden**

(1) Die TERRA CLOUD GmbH haftet nicht für Verzögerung oder Nichterbringung von Leistungen, wenn diese durch Faktoren entstehen, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren. Dazu gehören: Streiks, Probleme bei der Warenbeschaffung, Sabotage, Naturkatastrophen, Nichterteilung von behördlichen Genehmigungen, veränderte Anforderungen für den Umweltschutz oder sonstige Betriebsstörungen. Dies gilt ebenso für Stromausfall, behördliche Anordnungen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber oder Subunternehmer und andere Ereignisse, die seitens der TERRA CLOUD GmbH nicht zu vertreten sind.

(2) Bei zeitlich begrenzten Störungen verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Verzögerung, erscheint eine Leistungsbringung in einem angemessenen Rahmen nicht realisierbar, kann die TERRA CLOUD GmbH vom Vertrag zurücktreten. Ist die Verzögerung für den Kunden nicht zumutbar, kann er vom Vertrag zurücktreten. Mängel oder Minderleistungen sind seitens des Kunden unverzüglich in Art und Umfang anzuzeigen. Für Datenverlust wird nur in Höhe der Datenwiederherstellung gehaftet und nur dann, wenn der Kunde die Datensicherheit durch regelmäßige Sicherungskopien sicherstellt.

**§ 9 Erhaltungspflicht der TERRA CLOUD GmbH; Rechte des Kunden bei Mängeln**

(1) Die TERRA CLOUD GmbH wird die Vertragsgegenstände für die Dauer des Vertrages in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten und die dazu erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchführen. Die entsprechenden Maßnahmen werden in regelmäßigen Wartungsintervallen sowie beim Auftreten von Mängeln, Störungen oder Schäden durchgeführt.

**(2) Datensicherung**

Die Rechenzentrumsdienstleistungen der TERRA CLOUD GmbH enthalten wenn der Kunde nicht auch TERRA CLOUD BACKUP bestellt hat keine automatische Datensicherung. Es wird daher empfohlen, TERRA CLOUD BACKUP zu bestellen. Anderenfalls muss der Kunde selbst durch Download für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten sorgen.

Wenn der Kunde die Dienstleistung TERRA CLOUD GmbH BACKUP bestellt und konfiguriert hat, erfolgt zu den vom Kunden eingerichteten Zeitpunkten eine Datensicherung sowie deren Überprüfung. Die Überprüfung beschränkt sich darauf, ob die Datensicherungssoftware die Datensicherung als erfolgt gemeldet hat. Ist eine Datensicherung nicht erfolgt, erhält der Kunde eine Email-Nachricht. Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass eine solche Meldung erfolgt, obwohl in Wirklichkeit eine Datensicherung nicht erfolgt ist. Um den Erfolg der Datensicherung zu überprüfen, müsste eine Rücksicherung durchgeführt werden, bei welcher der Datenbestand in der (angeblieben) Sicherung wieder auf den Server aufgespielt wird. Diese Tätigkeit dauert mehrere Stunden und ist nicht von diesem Vertrag umfasst. Die TERRA CLOUD GmbH führt diese Arbeiten gegen Zusatzauftrag nach Aufwand durch.

(3) Der TERRA CLOUD GmbH ist für alle Arbeiten der hierzu erforderliche Zugriff auf die Vertragsgegenstände zu gewähren.

(4) Der Kunde hat der TERRA CLOUD GmbH auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen.

(5) Die Behebung von Mängeln erfolgt durch kostenfreie Nachbesserung bzw. Reparatur der Vertragsgegenstände. Hierzu ist der TERRA CLOUD GmbH ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann TERRA CLOUD GmbH die Vertragsgegenstände oder einzelne Komponenten davon zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.

(6) Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der TERRA CLOUD GmbH ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von TERRA CLOUD GmbH verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(7) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der TERRA CLOUD GmbH Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für TERRA CLOUD GmbH unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist, und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

**§ 10 Haftung für Rechte Dritter**

(1) TERRA CLOUD GmbH wird den Kunden von Rechten Dritter und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die vertraglichen Leistungen ermöglichen.

(2) TERRA CLOUD GmbH hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die daraus resultieren, dass TERRA CLOUD GmbH die vereinbarten Leistungen wegen der Rechte dieser Dritter nicht ohne Beeinträchtigung erbringen kann. Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.

(3) TERRA CLOUD GmbH haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde TERRA CLOUD GmbH auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

**§ 11 Haftung der Parteien**

(1) Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

(3) Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, also eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt werden kann. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, bei dieser Vertragsart typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Diese Haftung ist beschränkt sich auf 3.000.000 Euro je Schadensereignis für die Gesamtheit der Kunden bei einer Haftungsgrenze von 20.000 Euro für jeden einzelnen Kunden. Übersteigt die Summe der Einzelschäden die Gesamthaftungssumme, erfolgt eine proportionale Anpassung der Einzelschäden, so dass die Gesamthaftungssumme nicht überschritten wird.

Die verschuldensunabhängige Haftung der TERRA CLOUD GmbH auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(5) Die Einschränkungen der Haftung gelten für die TERRA CLOUD GmbH, Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Vertreter.

(6) Die TERRA CLOUD GmbH haftet grundsätzlich nicht für mittelbare Schäden an Gütern oder Daten des Kunden.

**§ 12 Geheimhaltung**

(1) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber - gleich zu welchem Zweck - verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen nur die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch TERRA CLOUD GmbH vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten des Kunden, sollte sie von diesen Kenntnis erlangen.

(2) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

(3) Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigen Einvernehmen abgegeben.

(4) Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 2 nicht nachgewiesen ist.

**§ 13 Ansprechpartner und Eskalationsstufe**

(1) Die Parteien benennen einander schriftlich zu Zwecken der Kanalisierung der - insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen - Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von 6 Werktagen, nachdem ihm der Hauptansprechpartner der anderen Partei einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitgeteilt hat, herbeiführen kann.

(2) Ist eine Abstimmung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von 12 Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, ist der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Parteien oder der von diesen benannten Vertretern zur Entscheidung vorzulegen. Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren 12 Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen.

(3) Die vorstehend vorgegebenen Eskalationsfristen führen nicht zur Hemmung von in diesem Vertrag einschließlich Anhängen vereinbarten Reaktions-, Ausführungs-, Wiederherstellungs- oder sonstigen Fristen. Vor Durchlaufen des Eskalationsverfahrens und ggf. der Durchführung des Mediationsverfahrens gem. Ziffer 16 dieser Bedingungen ist jedoch in aller Regel eine außerordentliche Kündigung unwirksam, sofern und soweit die Kündigung auf einer Meinungsverschiedenheit der Parteien zur Leistungserfüllung beruhen soll.

**§ 14 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags**

(1) Mit dem letzten Tag des Vertragsverhältnisses ist die TERRA CLOUD GmbH verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Daten und Software diesem auf einem handelsüblichen

Datenträger in einem üblichen Datenformat zur Verfügung zu stellen.

(2) Daneben ist die TERRA CLOUD GmbH verpflichtet, auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem Dritten auf einem üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, der TERRA CLOUD GmbH die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen.

(3) Die TERRA CLOUD GmbH ist auf Verlangen verpflichtet, innerhalb von 4 Wochen nach rechtlicher Beendigung dieses Vertrages zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist beschränkt auf:

- die Übermittlung der vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten,
- die Übermittlung sonstiger den Kunden betreffenden Daten, soweit - was von TERRA CLOUD GmbH darzulegen ist - es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse handelt,
- die Unterweisung der Mitarbeiter des Dritten in die Verhältnisse des Kunden.

Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand zu vergüten. Die Vergütung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages geltenden allgemeinen Listenpreisen der TERRA CLOUD GmbH. Zusätzlich hat der Kunde der TERRA CLOUD GmbH sämtliche angefallenen erforderlichen und nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen.

#### **§ 15 Höhere Gewalt**

Keine der Parteien ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Falle und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von der Vertragspartei nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- über 6 Wochen andauernder und von der Partei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der TERRA CLOUD GmbH die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

Jede Vertragspartei hat die andere über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

#### **§ 16 Mediationsklausel**

(1) Die Parteien werden versuchen, alle Probleme, die bei der Durchführung dieser Vereinbarung entstehen, gütlich durch Verhandlungen gem. § 13 dieser Bedingungen zu lösen.

(2) Gelingt es den Parteien nicht, ihre Meinungsverschiedenheiten binnen der Frist gem. Ziffer 13 Abs. 2 gütlich beizulegen, kann jede Partei schriftlich binnen weiterer 20 Tage die Durchführung eines Mediationsverfahren verlangen. Können die Parteien sich auf einen Mediator nicht einigen, soll die für den Sitz der TERRA CLOUD GmbH zuständige Industrie- und Handelskammer ersucht werden, einen geeigneten, in der Wirtschaftsmediation erfahrenen Mediator zu benennen. Entsprechendes gilt, wenn die Verhandlungen nicht binnen 30 Tagen nach Zugang der Aufforderung aufgenommen werden.

(3) Während der Mediation ist keine Partei berechtigt, gerichtliche Schritte einzuleiten. Durch diese Vereinbarung ist jedoch keine Partei gehindert, ein gerichtliches Eilverfahren, insbesondere ein Arrest- oder einstweiliges Verfügungsverfahren durchzuführen.

#### **§ 17 Allgemeine Bestimmungen**

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(2) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

(3) Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, das für Hüllhorst zuständige Landgericht.