

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Backup2Net

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die nachfolgenden AGB enthalten die zwischen dem Kunden und der Firma Concat AG, vertreten durch den Vorstand Olaf von Heyer, Berliner Ring 127–129, 64625 Bensheim, als Anbieter von Backup2Net – im Folgenden „Concat“ genannt – ausschließlich geltenden Bedingungen für die Inanspruchnahme des Leistungsangebotes „Backup2Net“ und/oder damit zusammenhängende Leistungen von Concat durch den Kunden, sofern und soweit diese nicht durch individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien abgeändert werden. Verträge werden ausschließlich mit Gewerbekunden, d. h. Unternehmern i.S.d. § 14 BGB, abgeschlossen. Verträge mit Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB werden nicht geschlossen.

(2) Entgegenstehende oder von den vorliegenden Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennt Concat nicht an, es sei denn, Concat hat zuvor ausdrücklich ihrer Geltung zugestimmt.

§ 2 Vertragsschluss

Auftragserteilungen des Kunden gelten stets als verbindlich. Mit Auftragserteilung gelten die AGB als durch den Kunden angenommen. Der Vertrag kommt erst mit dem Eingang und nach Maßgabe des Inhalts einer schriftlichen Auftragsbestätigung (auch per Telefax) von Concat beim Kunden zustande.

§ 3 Leistungsumfang Backup2Net

(1) Leistungsgegenstand der von Concat angebotenen Leistung Backup2Net ist das Online-Backup. Der Kunde erhält in diesem Zusammenhang von Concat einen Client – ein Software-Programm –, mit dessen Hilfe er seine lokalen Daten per Datenfernübertragung (Internet) verschlüsselt auf einen Backup-Server überträgt.

(2) Die Verschlüsselung der Datensicherung wird vor dem Übertragungsvorgang eigenständig durch den Kunden mit Hilfe eines Passwortes durchgeführt, welches ausschließlich dem Kunden selbst bekannt ist. Concat hat daher unter keinen Umständen Zugriff auf den Inhalt der Datensicherung. Da die Verschlüsselung nicht umgangen werden kann, ist eine Wiederherstellung der Daten nur mit dem der Verschlüsselung zugrundeliegenden Passwort möglich. Hierauf wird der Kunde ausdrücklich hingewiesen.

(3) Die Backup-Dateien werden in zwei Hochverfügbarkeitsrechenzentren gehostet. Die Daten, die auf die Server im Erst-Rechenzentrum geschrieben werden, werden zu dem Failover-Rechenzentrum gespiegelt, so dass der Kunde bei Ausfall des ersten Rechenzentrums auf seine Daten beim zweiten Rechenzentrum zugreifen kann.

(4) Nach einem ersten Vollbackup werden nur noch die geänderten Daten gesichert. Die zu sichernden Dateien werden ausschließlich vom Kunden festgelegt. Der Kunde ist dazu verpflichtet, die Dateien vor der Verschlüsselung mit geeigneten Mitteln (z. B. Virens Scanner) auf schädliche Komponenten hin zu untersuchen. Eine diesbezügliche

Überprüfung erfolgt durch Concat nicht, da die Daten unmittelbar beim Kunden vor Übertragung verschlüsselt werden.

(5) Zur Nutzung des Leistungsangebotes Backup2Net sind verschiedene technische Voraussetzungen beim Kunden zu schaffen. Diese sind in der Leistungsbeschreibung, die ebenfalls Vertragsgegenstand wird, im Detail aufgeführt.

§ 4 Pflichten des Kunden

(1) Zur Verschlüsselung der Datensicherung hat der Kunde ein Passwort zu wählen. Das Passwort ist nur ihm bekannt, so dass Concat weder Zugriff auf das Passwort noch auf die Datensicherung selbst hat. Vergisst der Kunde das Passwort, so ist kein Zugriff auf die verschlüsselte Datensicherung oder eine Entschlüsselung der Daten mehr möglich, auch nicht durch Administratoren von Concat. Dem Kunden wird daher empfohlen, das Passwort an sicherer Stelle aufzubewahren oder z. B. bei einem Notar zu hinterlegen.

(2) Der Kunde ist dazu verpflichtet, in regelmäßigen Abständen (mindestens alle vier Wochen) eine Test-Wiederherstellung vorzunehmen, um die einwandfreie Funktion seiner Backups sicherzustellen. Etwaige dabei auftretende Schwierigkeiten sind Concat unverzüglich mitzuteilen.

§ 5 Verfügbarkeit

(1) Concat gewährleistet eine 99-prozentige Verfügbarkeit der Server im Jahresschnitt pro Kalenderjahr. Dies bezieht sich ausschließlich auf Systeme, die in den Concat-Rechenzentren stehen (Public Cloud) und nicht auf Systeme, die Concat im Auftrag des Kunden in dessen RZ-Umgebung installiert hat (Private Cloud). Sollte die gewährleistete Verfügbarkeit bei den Public-Cloud-Systemen unterschritten werden, gewährt Concat auf Antrag eine Gutschrift für den zeitanteiligen Ausfall (d. h. 1/30 der Monatsvergütung pro Tag) – weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.

(2) Concat sowie die Rechenzentren, deren sich Concat zur Leistungserbringung bedient, führen regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Der Kunde wird mit angemessener Vorlaufzeit über die Wartungsfenster informiert. Während der Durchführung von Wartungsarbeiten kann dem Kunden der Zugriff auf die Datensicherungen bzw. die Übertragung derselben auf die Backup-Server u. U. nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Dieser Zeitraum wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht zulasten von Concat berücksichtigt. Ebenso nicht berücksichtigt bei der Verfügbarkeit werden Zeiten, in welchen die Produkte und/oder Leistungen aufgrund von technischen oder sonstigen Umständen, die nicht im Einflussbereich von Concat liegen (z. B. höhere Gewalt, Störungen in den Telekommunikationsleitungen) nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sind.

(3) Vorstehende Absätze 1 und 2 finden beim Kauf oder der Miete eines Backup-Servers keine Anwendung.

(4) Concat erbringt Supportleistungen, die im Leistungsumfang enthalten sind, montags bis freitags von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen („Servicezeit“). Während dieser Zeit hat Concat eine

Servicebereitschaft eingerichtet, die per Telefon erreichbar ist. Aufgrund der Meldungen des Kunden löst diese Servicebereitschaft nach grober Sichtung der Meldung die geeignete Reaktion von Concat aus. Die Meldungen werden von Concat Prioritätsgruppen zugeordnet. Die Reaktionszeit, d. h. die Zeit, die zwischen dem Eingang der Meldung des Problems bei Concat und dem Beginn der Problembearbeitung liegt, beträgt für Meldungen mit hoher Priorität, die durch Concat bestimmt wird, acht Arbeitsstunden während der Servicezeit. Kürzere Reaktionszeiten können separat zwischen den Parteien verhandelt werden.

§ 6 Nutzungsrechte an der Software

- (1) Zur Verschlüsselung der Daten wird dem Kunden eine Software durch Concat als Download für die Dauer des Vertragsverhältnisses befristet überlassen, eine Installation der Software beim Kunden durch Concat ist hingegen nicht Vertragsgegenstand.
- (2) Der Kunde erhält an der Software einfache, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungsrechte ausschließlich für den vertraglich vorgesehenen Zweck. Die Einräumung weiterer Rechte, insbesondere von Bearbeitungs- oder Fortentwicklungsrechten, bedarf der gesonderten Vereinbarung mit Concat.
- (3) Im Leistungsumfang ist die Pflege der Software bereits enthalten. Concat wird den Kunden über Updates und neue Versionen der Software informieren und diese dem Kunden als Download zur Verfügung stellen. Der Kunde ist verpflichtet, diese von Concat zur Verfügung gestellten Updates unverzüglich zu installieren. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, so entfällt die Haftung von Concat, es sei denn der Kunde weist nach, dass Fehler mit der Nicht-Installation des Updates nicht in Verbindung stehen.
- (4) Das Nutzungsrecht an der Software endet mit der Beendigung des Vertrages automatisch. Nach dem Ende der Vertragslaufzeit ist die Software unverzüglich durch den Kunden vollständig von seinem System zu deinstallieren.

§ 7 Erstellung von Backup-Konzepten / Sonstige Dienstleistungen

- (1) Concat bietet auch die Erstellung kompletter Backup-Konzepte sowie die Erbringung sonstiger Dienstleistungen an. Hiermit verbundene Leistungen werden nur dann als Werk- oder Liefervertrag erbracht, wenn dies ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart ist. Darüber hinaus haftet Concat nicht für einen bestimmten Beratungserfolg oder sonstigen Erfolg.
- (2) Der genaue Leistungsgegenstand wird in der Auftragsbestätigung festgehalten.
- (3) Wünscht der Kunde im Verlauf der Erbringung von Leistungen durch Concat nachträglich eine Änderung der ursprünglich festgelegten Leistung, so teilt er diese Concat unter Angabe der Gründe unverzüglich schriftlich oder per Telefax mit. Concat wird nach Eingang eines Änderungsverlangens prüfen, ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden anschließend darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Vergütung und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Die Parteien werden sich sodann über die Durchführung der vorgeschlagenen Leistungsänderung sowie über die möglichen Auswirkungen auf Leistungszeit und Vergütung abstimmen. Concat ist erst dann zur Durchführung einer Leistungsänderung

verpflichtet, wenn sie dieser schriftlich zugestimmt hat. Wird über ein Änderungsverlangen keine schriftliche Einigung erzielt, wird der Vertrag ohne die im jeweiligen Änderungsverlangen begehrten Änderungen erfüllt.

(4) An etwaigen im Rahmen der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen geschaffenen Arbeitsergebnissen (z. B. Urheberrechte, Patente, Gebrauchsmuster oder Geschmacksmuster) stehen Concat sämtliche ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte zu. Der Kunde erhält einfache Nutzungsrechte ausschließlich für den vertraglich vorgesehenen Zweck. Die weitere Einräumung von Nutzungs-, Weitergabe- oder Bearbeitungsrechten gegenüber dem Kunden bedarf stets einer gesonderten ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

§ 8 Backup2Net im Kundenrechenzentrum

(1) Concat bietet die Backup2Net-Leistung auch als Inhouse-Lösung an. Kunden, deren Datenvolumen so groß ist, dass eine Sicherung über eine Internetverbindung nicht möglich ist und/oder welche sich aus anderen Gründen gegen ein Online-Backup entscheiden, haben die Möglichkeit einen Backupserver der Concat im kundeneigenen Rechenzentrum zu integrieren. Zusätzlich kann in diesem Fall noch eine weitere Sicherung der Daten im Rechenzentrum der Concat stattfinden.

(2) Die technischen Leistungsmerkmale der Server werden in der jeweiligen Auftragsbestätigung beschrieben. Die Liefertermine werden nach dem voraussichtlichen Leistungsvermögen der Concat in der Auftragsbestätigung vereinbart und verstehen sich freibleibend und vorbehaltlich rechtzeitiger Selbstbelieferung und unvorhergesehener Umstände und Hindernisse.

(3) Der Kunde kann gegen gesonderte Vergütung eine proaktive Wartung von Concat in Anspruch nehmen. Hierbei wird durch Concat einmal monatlich eine Überprüfung des Servers vorgenommen und ggf. ein Update durchgeführt.

(4) Der Lieferort der Hardware wird in der Auftragsbestätigung festgelegt. Sofern nicht abweichend festgelegt, enthält der Kauf- bzw. Mietpreis nicht etwaige Verpackungs-, Versicherungs- oder Transportkosten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Hardware zum Zeitpunkt der Lieferung ordnungsgemäß angeliefert werden kann.

(5) Der Kunde erwirbt im Falle des Kaufs das Eigentum an gelieferter Hardware erst mit vollständiger Bezahlung der dafür in Rechnung gestellten Vergütung.

(6) Der Kunde sorgt in eigener Verantwortung dafür, dass die für den Betrieb der Hardware notwendigen Einsatzbedingungen (Stromversorgung, Räumlichkeit, Raumklimatisierung etc.) gemäß den Richtlinien des Herstellers bzw. dessen technischer Beschreibung und Spezifikation rechtzeitig gegeben sind.

(7) Im Falle des Kaufs ist der Kunde verpflichtet, die Hardware unverzüglich nach Anlieferung auf Vollständigkeit und ordnungsgemäße Funktion zu überprüfen. Er wird unverzüglich etwaige Mängel an Concat schriftlich mitteilen. Die Bestimmungen zur Sach- und Rechtsmängelhaftung des § 9 gelten dabei entsprechend.

(8) Im Falle der Miete wird Concat das System während der mit dem Kunden vereinbarten Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten und die hierfür erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten erbringen.

§ 9 Sach- und Rechtsmängelhaftung

(1) Der Kunde wird Concat auftretende Fehler unverzüglich schriftlich unter Angabe aller dem Kunden zur Verfügung stehenden und für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitteilen.

(2) Der Kunde ist bei Vorliegen eines Sach- oder Rechtsmangels im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen, nach gescheiterter Nacherfüllung von dem Vertrag zurückzutreten, den Kaufpreis zu mindern oder im Falle eines Verschuldens auf Seiten von Concat Schadensersatz geltend zu machen. Concat ist im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder Nachlieferung berechtigt. Sach- und Rechtsmängelansprüche verjähren innerhalb von zwölf Monaten.

(3) Die Gewährleistungspflicht von Concat entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung des Kunden, durch Eingriffe des Kunden, durch von ihm bereitzustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von Concat zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind oder sein können, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind. Leistungen von Concat, die sie aufgrund einer vermeintlichen Gewährleistungspflicht durchgeführt hat, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

§ 10 Preise / Zahlungsbedingungen

(1) Die Preise werden in der Auftragsbestätigung festgelegt und verstehen sich netto zuzüglich etwaiger Auslagen und Mehrwertsteuer. Die Zahlung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, im Lastschriftverfahren.

(2) Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum, werden Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz fällig. Concat ist jedoch berechtigt, einen darüber hinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

(3) Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder bestritten aber entscheidungsreif sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 11 Haftung

(1) Die Haftung von Concat für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Beschaffenheitsgarantien, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Im Falle leichter Fahrlässigkeit haftet Concat nur bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (sog. Kardinalpflicht, d. h. eine solche Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf). Die Gesamthaftungsobergrenze für sämtliche in Zusammenhang mit diesem Vertrag auftretenden Schäden beträgt 250.000,- Euro.

Concat haftet nicht für indirekte Schäden oder Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn). Die in diesem Absatz 2 niedergelegte Haftungsbeschränkung gilt nicht im Falle einer Haftung von Concat gemäß Absatz 1.

(3) Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist Concat zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z. B. Viren, Würmer, „Denial-of-Service-Attacken“, trojanische Pferde), die Concat auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

(4) Für die sichere Aufbewahrung des Passwortes ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Concat übernimmt hierfür keinerlei Haftung. Auf die Möglichkeit der Passwort-Hinterlegung wurde der Kunde ausdrücklich hingewiesen.

(5) Für die Auswahl der zu sichernden Daten sowie die Verschlüsselung der Daten mit der Software ist ebenfalls ausschließlich der Kunde verantwortlich. Für Schäden, die durch die fehlerhafte Auswahl zu sichernder Daten oder die durch den Kunden verursachte fehlerhafte Verschlüsselung der Daten verursacht werden, kann Concat nicht zur Haftung herangezogen werden.

§ 12 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Der Vertrag über den Dienst Backup2Net beginnt zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt und wird – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – für die Dauer von zwölf Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

(2) Concat ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von Concat liegen und Concat auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z. B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser AGB sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z. B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden vier Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

(3) Das Recht beider Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(4) Nach dem Wirksamwerden der Kündigung wird das Benutzerkonto des Kunden für weitere Backups gesperrt. Der Datenbestand des Kunden ist noch weitere 14 Tage

wiederherstellbar, sofern keine anderen Absprachen mit dem Kunden getroffen wurden. Danach werden die Daten unwiderruflich aus dem System gelöscht.

§ 13 Datenschutz und Schlussbestimmungen

(1) Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Geburtsdatum etc.) werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzrechtes, insbesondere denjenigen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Telemediengesetzes (TMG) verwendet. Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten, soweit diese für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind (Bestandsdaten), werden ausschließlich zur Abwicklung der zwischen dem Kunden und Concat abgeschlossenen Verträge verwendet.

(2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gelten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

(3) Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis resultierenden Streitigkeiten ist Frankfurt am Main.

Stand: 04.05.2017