



pluscloud und managed Hosting

Besondere Vertragsbedingungen

Version: DE – v3.6
Stand: 11. Juli 2022



1. Geltungsbereich dieser Besonderen Vertragsbedingungen

- 1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen „pluscloud und managed Hosting“ (nachfolgend auch „**BVB pluscloud und managed Hosting**“) gelten für Vertragsverhältnisse zwischen PlusServer und dem Kunden (PlusServer und Kunde nachfolgend auch „**Vertragsparteien**“) über die Erbringung von Leistungen durch PlusServer für den Kunden im Zusammenhang mit der pluscloud und anderen IT-Infrastrukturleistungen (z.B. Storage, Kubernetes, u.a.) sowie managed-Hosting-Leistungen von PlusServer.
- 1.2. Diese BVB pluscloud und managed Hosting gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten nicht für die Geschäftsbeziehung von PlusServer mit Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind.
- 1.3. Sofern in diesen BVB pluscloud und managed Hosting nicht anders definiert, gelten die Begriffsdefinitionen aus dem Angebot und Auftrag sowie dort genannten weiteren Anlagen auch für diese BVB pluscloud und managed Hosting.

2. Art und Umfang der Leistungen; Optionale Anbindung an das Internet; Service Level

- 2.1. PlusServer erbringt für den Kunden im Rahmen seiner technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten während der Vertragslaufzeit in den vereinbarten Rechenzentren Leistungen im Zusammenhang mit der pluscloud und anderen IT-Infrastrukturleistungen sowie im Bereich managed Hosting.
 - (a) Bei der pluscloud und den anderen IT-Infrastrukturleistungen von PlusServer handelt es sich um verschiedene Leistungen, die PlusServer als sog. „Public Cloud“- und/oder als „Private Cloud“-Umgebung auf Basis von Virtualisierungs- und / oder Containertechnologien und in Teilen auch auf Basis flexibler Nutzungs- und Abrechnungsmodelle erbringt („pay per use“; „Infrastructure as a Service/laaS“). Im Wesentlichen handelt es sich um die Bereitstellung einer virtuellen Infrastrukturmgebung, bestehend aus Prozessorleistung (vCores), Arbeitsspeicher (vRAM) sowie Speicher-, Netzwerk- und Sicherheitsressourcen.
 - (b) Managed Hosting umfasst verschiedene Leistungen, die PlusServer auf dediziert für einen Kunden bereitgestellter Hardware („dedicated“, „private“) und/oder auf für mehrere Kunden geteilt bereitgestellter Hardware und Infrastruktur („shared“) bereitstellt. Im Wesentlichen handelt es sich um die Bereitstellung von dedizierten Servern, Firewallsystemen oder -funktionen, Loadbalancersystemen oder -funktionen, Stagesystemen oder Storagefunktionen (insb. Speicherplatz), Switches oder Netzwerkdiensten sowie anderen Geräten oder Dienstleistungen.

Die dem Kunden aufgrund des Vertrages bereit gestellte IT-Infrastrukturmgebung aus den in a) und b) beschriebenen Produkten, werden nachfolgend vereinfacht „**IT-System**“ genannt.

- 2.2. Art, Umfang sowie Einzelheiten und Konfiguration der konkret zwischen den Parteien vereinbarten Leistungen, einschließlich etwaig dafür erfolgender Bereitstellung Software Dritter (nachfolgend zusammen „**Services**“), ergeben sich aus dem Angebot und dem Auftrag sowie den zugehörigen Anlagen, wobei der Kunde die Möglichkeit hat, den Umfang der Services, die PlusServer als „*On Demand*“-Services zur Verfügung



stellt, als Teil dieser Services innerhalb der von PlusServer eröffneten Möglichkeiten zu erweitern oder zu reduzieren („**Skalierung**“); eine solche Skalierung stellt keine Änderung der Services oder des Vertrages dar. Unabhängig davon hat der Kunde die Möglichkeit, im Einzelfall sogenannte Managed Services nach näherer Maßgabe von Ziffer 9.3 zu beauftragen, sowie einzelne Services nach näherer Maßgabe der Ziffer 10 hinzubuchen bzw. abzukündigen und insoweit die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Services zu ändern.

- 2.3. Das IT-System oder Dienste, die auf dem IT-System ausgeführt werden, können (sowohl für eingehenden als auch für ausgehenden Datenverkehr) an das Internet angebunden werden. Soweit die Vertragsparteien eine Anbindung an das Internet vereinbart haben, wird PlusServer die Anbindung des IT-Systems zum Internet dergestalt schaffen und aufrechterhalten, dass das IT-System über die von PlusServer unterhaltene Netzwerkverbindung („**Backbone**“), die von PlusServer unterhaltenen bzw. angemieteten Schnittstellen zu Netzen Dritter („**Carrier-Netzwerke**“) und /oder Netzknotenpunkten (z.B. DE-CIX) erreichbar ist. Die Leistung von PlusServer beschränkt sich dabei jedoch allein auf die Datenkommunikation zwischen dem / den von PlusServer betriebenen Übergabepunkt(en) des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und des IT-Systems. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Backbones ist PlusServer nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung bestimmter Carrier-Netzwerke oder Netzknotenpunkte; PlusServer ist vielmehr berechtigt, das von PlusServer unterhaltene Backbone, sowie die genutzten Carrier-Netzwerke und / oder Netzknotenpunkte jederzeit zu ändern, auszutauschen und/oder anzupassen, sofern die grundsätzliche Erreichbarkeit gemäß Satz 1 gewährleistet ist. Etwaige, diesbezügliche Mitteilungen auf der PlusServer-Webseite dienen daher nur der Information und bilden den jeweils aktuellen bzw. auf der Website veröffentlichten Status ab.
 - 2.4. Soweit dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich PlusServer vor, die dem Kunden zugewiesene(n) IP-Adresse(n) zu ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Falls erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einfachen Konfigurationsänderungen mit, z.B. durch eine erneute Eingabe der Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme.
 - 2.5. Soweit die Parteien für Services die Geltung von Service Level Agreements vereinbart haben, erbringt PlusServer die Services innerhalb der in diesen Service Level Agreements vereinbarten Verfügbarkeiten.
 - 2.6. Für manche Services gelten gesonderte Regelungen oder Bedingungen, sofern auf solche im Auftrag, in diesen BVB pluscloud und managed Hosting oder den sonstigen zum Auftrag gehörenden Anlagen Bezug genommen oder verwiesen wird.
- ### 3. Aktualisierung der Services; Anpassung an den Stand der Technik; keine Herausgabe von Speichermedien
- 3.1. PlusServer ist berechtigt, die den Kunden einheitlich angebotenen Services (insbesondere die im Rahmen der Services einheitlich eingesetzte Hard- und/oder Software), auch während der Vertragslaufzeit an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen, sofern die Vertragsparteien nicht ausdrücklich einen unveränderlichen Status für diese Services vereinbart haben. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche wesentliche Anforderungen an die im Rahmen des IT-Systems vom Kunden eingesetzten virtuelle



Maschine oder Software, oder sonstige, vom Kunden zu erfüllende, zusätzliche oder abweichende Mitwirkungspflichten, um eine solche Umstellung von PlusServer zu gewährleisten, so wird PlusServer den Kunden mit angemessenem Vorlauf über solche Änderungen und den beabsichtigten Umstellungszeitpunkt informieren. Soweit nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden, etwaige Auswirkungen einer solchen Umstellung auf die Kundeninhalte (wie nachfolgend definiert) zu prüfen.

- 3.2. „**Kundeninhalte**“ sind sämtliche Inhalte (insbesondere Software, Daten, Texte, Töne, Videos oder Bilder), die der Kunde oder ein Endnutzer an PlusServer für die Verarbeitung, Speicherung oder das Hosting durch die Services im Rahmen dieses Vertrages an das IT-System übermittelt oder dort speichert, sowie alle Berechnungsergebnisse, welche der Kunde oder ein Endnutzer durch die Nutzung der Services daraus ableitet.
- 3.3. Der Kunde erwirbt weder Eigentums- bzw. Anwartschaftsrechte am IT-System, noch hat der Kunde aufgrund der Tatsache, dass Kundeninhalte dort abgelegt sind, Ansprüche auf Herausgabe von Speicherungs- oder etwaigen Sicherungsmedien. Etwaige Ansprüche des Kunden auf Herausgabe oder Gestattung des Downloads von Kundeninhalten bleiben hiervon unberührt.

4. Produkt-Lebenszyklus

- 4.1. Die vertraglich vereinbarten IT-System-Leistungen unterliegen einem Produkt-Lebenszyklus, der aus verschiedenen Phasen besteht.
- 4.2. In der ersten Phase der „**General Availability**“ sind Leistungen grundsätzlich ohne Einschränkung verfügbar. PlusServer leistet einen vollumfänglichen Produktsupport gemäß den vertraglichen Vereinbarungen.
- 4.3. Leistungen wechseln in der Regel 3 Jahre nach Einführung in die Phase „**Limited Availability**“, sofern die Parteien keine anderweitige Vereinbarung getroffen haben oder technische Gründe eine abweichende Handhabung erfordern. Während der Phase Limited Availability können die betroffenen Leistungen, sofern technisch möglich, nur noch für Erweiterungen bereits vorhandener IT-Systeme beauftragt werden. PlusServer leistet weiterhin einen vollumfänglichen Produktsupport gemäß den vertraglichen Vereinbarungen. Die Phase Limited Availability endet nach 12 Monaten. Danach sind weitere Beauftragungen von solchen Leistungen ausgeschlossen („**End of Sale**“) und der vollumfängliche Produktsupport wird eingestellt. Bestandskunden werden mit einem angemessenen Vorlauf über das Ende des regulären vollumfänglichen Produktsupports informiert.
- 4.4. PlusServer kann für Leistungen, die den Status „End of Sale“ erreicht haben, eine kostenpflichtige Verlängerung des Produktsupports unter Beibehaltung der vereinbarten Service Level Agreements für den Zeitraum von weiteren 12 Monaten anbieten („**Extended Support**“). Der Extended Support ist vom Kunden zu beauftragen. Ein Anspruch des Kunden auf einen Extended Support besteht nicht.
- 4.5. Mit Ablauf eines Extended Supports beziehungsweise falls PlusServer einen Extended Support nicht anbieten konnte oder dieser vom Kunden nicht beauftragt wurde, wechseln Leistungen in die Phase „**Limited Support**“. In dieser Phase leistet PlusServer für die betroffenen Leistungen nur noch ein eingeschränktes Service Level Agreement (SLA). PlusServer ist insbesondere nicht mehr zu Updates, Upgrades oder zur Mängelbeseitigung verpflichtet. Die jeweilige Leistung kann jederzeit auf unbestimmte Zeit ausfallen und ist mehr nicht für den produktiven Einsatz geeignet. PlusServer empfiehlt für alle Leistungen, die die Phase



Limited Support erreicht haben, dringend den Wechsel auf aktuelle Nachfolge-Leistungen mit vollumfänglichem Produktsupport. Die Phase des Limited Supports endet mit dem „End of Life“.

- 4.6. Werden Leistungen oder wesentliche Funktionen eingestellt („**End of Life**“), wird PlusServer den Kunden mindestens 12 Monate im Voraus informieren und mögliche Alternativen und Migrationspfade aufzeigen. Diese Frist ist entbehrlich, wenn eine Leistung ein Sicherheitsrisiko darstellt oder die Leistung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. In einem solchen Fall kann PlusServer die Leistung auch schon zu einem früheren Zeitpunkt in den Status „End of Life“ überführen.
- 4.7. Der Produkt-Lebenszyklus nach dieser Ziff. 4 findet keine Anwendung auf Software und andere Applikationen, die auf einem IT-System zum Einsatz gelangen und nicht von PlusServer hergestellt werden (wie z.B. Microsoft, Ubuntu, etc.). Insoweit gelten die Rahmenbedingungen des jeweiligen Herstellers der Software bzw. Applikation sowie die entsprechenden Hinweise im PlusServer-Kundenportal.

5. Bereitstellung; Beginn der Leistungspflichten; Berechnung von Mindestvertragslaufzeiten; Migration von Kundeninhalten bei Beendigung

- 5.1. Sofern nicht anderweitig vereinbart, beginnen die vertraglichen Verpflichtungen von PlusServer zur Erbringung der Services und damit auch die Zahlungspflicht des Kunden mit Bereitstellung des IT-Systems und der Übermittlung der Zugangsdaten. Sofern für einzelne Teile des IT-Systems gesonderte Bereitstellungen vereinbart worden sind, wird PlusServer hierüber gesonderte Bereitstellungsmitteilungen versenden.
- 5.2. Sofern die Vertragsparteien eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart haben, wird diese ab der jeweiligen Bereitstellung berechnet. Sofern Teile der Services von PlusServer gesondert bereitgestellt wurden, laufen unterschiedliche Mindestvertragslaufzeiten. Im Falle einer Änderung des Auftrags auf Wunsch des Kunden vor Bereitstellung und einer darauf beruhenden Verzögerung des Bereitstellungstermins beginnen vereinbarte Mindestvertragslaufzeiten am tatsächlichen und nicht am geplanten Bereitstellungstermin. PlusServer ist berechtigt, Bereitstellungstermine zu verschieben, wenn absehbar ist, dass die Services aufgrund von Umständen, die PlusServer nicht zu vertreten hat, nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bereitgestellt werden können. Sofern sich eine Bereitstellung aus Gründen verzögert, die der Kunde zu vertreten hat, beginnt die Zahlungspflicht des Kunden ab dem jeweils geplanten Bereitstellungstermin.
- 5.3. Sofern infolge gesonderter Bereitstellungen unterschiedliche Mindestvertragslaufzeiten für einzelne Teile der Services gelten, sind diese auch für die Ermittlung der jeweiligen Kündigungszeitpunkte maßgeblich; für die betroffenen Services ist insoweit eine Teilkündigung zulässig.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig vor Beendigung des Vertragsverhältnisses – oder sofern eine Teilbeendigung zulässig ist – vor Ende des betroffenen Teils die betroffenen Kundeninhalte vom IT-System zu entfernen. Unterstützungsleistungen von PlusServer im Zusammenhang mit der Migration von Kundeninhalten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind als Managed Services (gemäß Ziffer 9) gesondert zu vergüten.
- 5.5. Nach Ende des Vertragsverhältnisses bzw. – sofern eine Teilbeendigung zulässig ist – nach Ende des betroffenen Teils ist PlusServer zur Löschung sämtlicher von einer solchen Beendigung betroffenen Kundeninhalte berechtigt.



- 5.6. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von PlusServer bleiben unberührt, so dass PlusServer insbesondere berechtigt ist, die Herausgabe von Kundeninhalten zu verweigern, sofern und solange sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung im Verzug befindet.

6. Betrieb und Administration eines IT-Systems

- 6.1. Sofern die Parteien vereinbart haben, dass PlusServer das auf einem IT-System (wie z.B. einer Kunden-VM gemäß Ziff. 6.7 oder einem dedizierten IT-System) verwendete Betriebssystem oder eine andere Applikation betreut und überwacht, übernimmt PlusServer die in der Leistungsbeschreibung insoweit näher beschriebenen Leistungen. Für diese von PlusServer gemanagten IT-Systeme erhält der Kunde keine Administrationsbefugnisse, es sei denn die Vertragsparteien vereinbaren die dauerhafte oder zeitweise Ausübung der Administrationsbefugnisse für das Betriebssystem oder eine andere Applikation durch den Kunden. In einem solchen Fall entfallen für die Dauer der Administration durch den Kunden die Pflichten von PlusServer zur Überwachung des IT-Systems, auch gelten vereinbarte Service Level insoweit nicht, als während dieser Zeit Störungen des IT-Systems als durch den Kunden verursacht gelten und der Kunde die Aufwände, die zur Beseitigung der Störung erforderlich sind, zu erstatten hat.
- 6.2. Die Administration eines IT-Systems obliegt im Übrigen ausschließlich dem Kunden, soweit PlusServer dem Kunden bei der Bereitstellung die Administrationsrechte eingeräumt hat. Der Kunde ist im Rahmen seiner ihm eingeräumten Administrationsrechte und vorbehaltlich der Übernahme einzelner Leistungen durch PlusServer gemäß Ziffer 6.3 auf eigene Kosten und Gefahr für die Verwaltung und Sicherheit des IT-Systems verantwortlich, insbesondere hat der Kunde insoweit notwendige Sicherheitssoftware zu installieren, sich konstant über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und diese selbständig zu schließen. Die Installation von Wartungsprogrammen oder sonstiger Software, die PlusServer zur Verfügung stellt oder empfiehlt, entbindet den Kunden nicht von dieser Pflicht.
- 6.3. Sofern die Vertragsparteien im Rahmen der Services die Erbringung von Administrations-, Überwachungs- und Sicherungsleistungen in Bezug auf das IT-System vereinbart haben, erbringt PlusServer diese Services für den Kunden gemäß den für diese Services geltenden Leistungsbeschreibungen sowie den hierfür geltenden vertraglichen Bestimmungen einschließlich hierfür etwaig geltender Service Level Agreements. Ohne eine solche Vereinbarung ist PlusServer zur Erbringung von Administrations-, Überwachungs- und Sicherungsleistungen oder zur Erbringung technischer Unterstützung (Support) nicht verpflichtet. Etwaige Nebenpflichten von PlusServer in Bezug auf die allgemeine Sicherung und Überwachung der von PlusServer bereit gestellten Infrastrukturen sowie in Bezug auf IT-Systeme, für die PlusServer dem Kunden keine Administrationsrechte eingeräumt hat, bleiben unberührt.
- 6.4. Sofern zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Managed Services (wie in Ziffer 9 definiert) oder vertraglich vereinbarter Administrations-, Überwachungs- oder Sicherungsleistungen die Einräumung von Zugangs- und/oder Administrationsrechten an PlusServer erforderlich ist, obliegt deren rechtzeitige Einräumung dem Kunden. Etwaige weitergehende Mitwirkungsobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.
- 6.5. PlusServer leistet keinen direkten Support für Kunden des Kunden, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden.
- 6.6. Der Kunde ist verpflichtet, seine Programme so zu konfigurieren, dass sie bei einem Neustart der Hardware oder des Betriebssystems automatisch neu gestartet werden. Der Kunde ist zudem verpflichtet, das IT-System



so einzurichten und zu verwalten, dass die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Netze, anderer Server, Software und Daten Dritter nicht gefährdet werden.

- 6.7. „**Kunden-VM**“ ist eine Virtuelle Maschine (wie in der Leistungsbeschreibung PlusCloud als „VM“ definiert), die innerhalb des IT-Systems eingerichtet ist.

7. Nutzung der Services; Software Dritter

- 7.1. Sofern und soweit in der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Services oder in diesen BVB pluscloud und managed Hosting nicht abweichend geregelt, räumt PlusServer dem Kunden ein beschränktes, widerrufliches, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares Recht ein, die Services gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung während der Vertragslaufzeit zu nutzen, sowie die über diese Vereinbarung bezogenen Services seinen Endkunden im Rahmen seiner eigenen Dienstleistungen während der Vertragslaufzeit zur Verfügung zu stellen und diesen Endkunden insoweit zu gestatten, auf diese Services zuzugreifen und sie zu nutzen. Sämtliche Services sind für eigene Zwecke des Kunden bestimmt. Eine kommerzielle Verwertung, beispielsweise durch (Unter)lizenzierung, Veräußerung, Vermietung, Verpachtung, Übertragung, Abtretung oder andere Formen des Zugänglichmachens ist nicht zulässig. Die hier eingeräumte Lizenz schließt im vorstehenden Umfang die Nutzung technischer Dokumentationen zu den Services, soweit Bestandteil des Auftrags und der dazu gehörenden Anlagen, ein.
- 7.2. Sofern und soweit in der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Services oder in diesen BVB pluscloud und managed Hosting auf besondere Vorgaben, Lizenz- oder Endkundenbestimmungen verwiesen oder solche in Bezug genommen werden, gelten diese im Hinblick auf die eingeräumten Nutzungsrechte sowie deren Beschränkungen vorrangig und regelt eine solche Lizenz die Verwendung dieser spezifischen Services. Dies gilt insbesondere für Software und Inhalte dritter Unternehmen, die Bestandteil der Services sind und für die auf Lizenzbestimmungen dieser dritten Unternehmen verwiesen oder solche in Bezug genommen wurden. PlusServer hat keinen Einfluss auf den Inhalt der Software Dritter. Diese wird dem Endkunden mit den vom Drittanbieter bekannt gegebenen Funktionalitäten und Spezifikationen, die dieser von Zeit zu Zeit ändern kann, überlassen.
- 7.3. Mit Ausnahme der in Ziffern 7.1 bis 7.2 beschriebenen Rechte erwirbt der Kunde aus dieser Vereinbarung keine Rechte von PlusServer, seinen verbundenen Unternehmen oder ihren Lizenzgebern an den Services, oder an damit zusammenhängenden Rechten an geistigem Eigentum. Die vorstehende Rechtseinräumung an den Services berechtigt den Kunden nicht zu einer dauerhaften oder vorübergehenden, ganz oder teilweisen Vervielfältigung, Übersetzung, Bearbeitung, (Neu)Arrangements (auch mit Software Dritter oder Open Source-Software), Umarbeitungen, Dekompilierung, Deassemblierung oder anderen Reverse Engineerings gleich ob sie unmittelbar oder mittelbar, selbst oder über Dritte erfolgt. Jegliche Formen der Ermittlung, Vervielfältigung oder Übersetzung eines Objekt- und/oder Quellcodes ist nur in besonders vom Gesetz angeordneten Fällen zulässig. Urheberhinweise, Marken, Unternehmenskennzeichen oder andere Herstellerhinweise dürfen nicht bearbeitet oder entfernt werden.
- 7.4. Sofern der Kunde auf dem IT-System oder darin betriebenen Kunden-VMs ihm von PlusServer als Teil der Services zur Verfügung gestellte Betriebssystem- und/oder sonstige Softwarelizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet. PlusServer ist berechtigt, die Übereinstimmung der tatsächlichen Nutzung einer solchen Software mit den maßgeblichen



Lizenzbestimmungen beim Kunden überprüfen zu lassen. Die Überprüfung darf nur durch einen auch gegenüber PlusServer zur Verschwiegenheit verpflichteten, diesem gegenüber weisungsunabhängigen Sachverständigen erfolgen, der Informationen nur dann und soweit an PlusServer herausgeben darf, als dass Lizenzverstöße vorliegen und soweit diese zur Durchsetzung von Lizenzverstößen erforderlich sind. Insbesondere ist der Sachverständige dann, wenn die Lizenzverstöße eingeräumt und entsprechende Schadensersatzansprüche befriedigt sind, nicht berechtigt, überhaupt Informationen herauszugeben. Die Prüfung muss mit einer Frist von 2 Wochen schriftlich angekündigt werden. Der Kunde kann eine solche Überprüfung durch einen Sachverständigen vom Abschluss einer angemessenen Vertraulichkeitsvereinbarung mit diesem abhängig machen. Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, dem Sachverständigen die zur Durchführung der Prüfung notwendigen Auskünfte zu erteilen. Soweit sich aufgrund der für das jeweilige Betriebssystem bzw. die jeweilige Software geltenden Lizenzbestimmungen weitergehende Überprüfungsrechte ergeben, bleiben diese von vorstehendem Überprüfungsrecht von PlusServer unberührt.

- 7.5. Der Kunde wird alle zur Erbringung der Services erforderlichen Softwarelizenzen in eigenem Namen beschaffen und beistellen, sofern PlusServer die Zur-Verfügung-Stellung dieser Softwarelizenzen nicht ausdrücklich als Bestandteil der eigenen Services übernommen hat.

8. Weitere Pflichten des Kunden

- 8.1. Zugangsdaten des Kunden. Für den Zugriff auf das IT-System erhält der Kunde die erforderlichen Zugangsdaten, in der Regel eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf das IT-System Zugriff zu nehmen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber Unbefugten geheim zu halten. Insbesondere sind die Zugangsdaten so aufzubewahren, dass der Zugriff durch Unbefugte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs auszuschließen. Der Kunde wird PlusServer unverzüglich mitteilen, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass Unbefugten die Zugangsdaten bekannt sind. Sämtliche Schlüssel und Zugangsdaten, die der Kunde von PlusServer erhält oder im Rahmen der Nutzung der Services generiert, dienen ausschließlich der internen Nutzung durch den Kunden und dürfen nicht an Dritte verkauft, übertragen oder unterlizenziert werden, mit der Ausnahme, dass der Kunde diese seinen Angestellten, Vertretern, Subunternehmern oder verbundenen Unternehmen, die als Vertreter oder Unterauftragnehmer des Kunden handeln und im Auftrag des Kunden arbeiten, offen legen darf, sofern dies zur bestimmungsgemäßen Nutzung des IT-Systems oder der Services erforderlich ist. Der Kunde ist für alle Aktivitäten dieser Dritten verantwortlich.
- 8.2. Nutzung der Kundeninhalte zur Vertragsdurchführung durch PlusServer. Der Kunde räumt PlusServer an den Kundeninhalten diejenigen urheberrechtlichen Vervielfältigungsrechte und sonstigen Befugnisse ein, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind, z.B. für die redundante Speicherung im Rahmen vereinbarter Backup-Services.
- 8.3. Der Kunde wird die Services nur im Einklang mit geltenden Rechtsvorschriften verwenden und sie insbesondere nicht für Zwecke verwenden, die illegal sind, die Rechte Dritter (einschließlich der Lizenzgeber) verletzen oder diese bewusst zerstören oder schädigen.



- 8.4. Verantwortlichkeit des Kunden für seine Endnutzer. Soweit der Kunde die Services vereinbarungsgemäß nutzt, um Endnutzern Dienstleistungen anzubieten oder anderweitig damit zu interagieren, ist ausschließlich der Kunde und nicht PlusServer Vertragspartner der Endnutzer. Daher ist der Kunde und nicht PlusServer für die Nutzung der Services durch Endnutzer (einschließlich der etwaigen Nutzung der Kundeninhalte) verantwortlich. Soweit der Kunde Endnutzern den Zugang zu den Services oder Kundeninhalte ermöglicht, stellt der Kunde sicher, dass alle Endnutzer alle anwendbaren Verpflichtungen des Kunden gemäß den Vereinbarungen mit PlusServer einhalten und dass die vertragliche Vereinbarung des Kunden mit dem jeweiligen Endnutzer nicht im Widerspruch zu diesen Vereinbarungen steht. PlusServer bietet Endnutzern keinen Support oder Dienstleistungen an, es sei denn, PlusServer hat sich in einer separaten Vereinbarung mit dem Kunden oder einem Endnutzer hierzu gesondert verpflichtet.

9. Managed Services

- 9.1. Der Kunde kann nach diesem Vertrag von PlusServer zu erbringende spezielle Supportdienstleistungen („**Managed Services**“) entweder mit Vertragsschluss oder später nach Maßgabe von Ziffer 9.3 buchen. Für die Managed Services gelten neben der Leistungsbeschreibung und zusätzlich zu den übrigen Regelungen dieser BVB zusätzlich die Regelungen in dieser Ziffer 9 sowie – sofern ein Service Level Agreement für diese Managed Services zwischen dem Kunden und PlusServer vereinbart wurde – ein solches Service Level Agreement.
- 9.2. Art und Umfang der Managed Services ergeben sich zudem aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie den vereinbarten Management Level, wobei sich die Managed Services je nach vereinbartem Umfang auf das gesamte IT-System oder aber auf einzelne Komponenten oder Bereiche beschränken können. Je nach vereinbartem Managed Service sowie des dafür geltenden Management Level ergeben sich für PlusServer unterschiedliche Leistungspflichten und für den Kunden unterschiedliche Mitwirkungsobliegenheiten. Einzelheiten sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung näher beschrieben.
- 9.3. Der Kunde hat die Möglichkeit, Managed Services im Einzelfall schriftlich oder über die von PlusServer angebotenen Möglichkeiten (z.B. via E-Mail, Kundenportal oder Ticketsystem) zu beauftragen. Sofern nicht anders vereinbart, werden diese Managed Services zu 65,00 EUR je Arbeitseinheit (15 Minuten) dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 9.4. Sofern PlusServer dem Kunden im Rahmen vereinbarter Managed Services für einzelne oder mehrere Bereiche dedizierte Ansprechpartner zur Verfügung stellt, ist die namentliche Nennung oder Zuordnung einer Person hierfür nicht geschuldet. Es ist insoweit ausreichend, dass PlusServer durch geeignete interne Maßnahmen (einschließlich Vertretungsregelungen) sicherstellt, dass für den jeweiligen Bereich hinreichend qualifizierte Ansprechpartner in den vertraglich vereinbarten Zeiträumen für den Kunden erreichbar sind.

10. Hinzubuchung und Abkündigung einzelner Services

- 10.1. PlusServer kann dem Kunden ermöglichen, weitere Services nach Maßgabe dieser Ziffer kostenpflichtig hinzubuchen und auf diese Weise den vertraglichen Leistungsumfang zu ändern. Einen Anspruch auf Hinzubuchung hat der Kunde nicht. Die Hinzubuchung setzt einen vom Kunden unterzeichneten und an PlusServer übersandten (E-Mail mit unterzeichnetem PDF-Dokument als Anhang an die vereinbarte Kontaktadresse genügt) Auftrag über diese Hinzubuchungen / Zusatzleistungen voraus (Angebot des Kunden für eine Hinzubuchung). Die Hinzubuchung wird erst wirksam, sofern PlusServer diese dem Kunden schriftlich



(E-Mail an die vereinbarte Kontaktadresse genügt) bestätigt oder die entsprechenden Services dem Kunden bereitstellt; Schweigen auf ein Angebot des Kunden gilt nicht als Zustimmung von PlusServer. Die Möglichkeit, Managed Services im Einzelfall kostenpflichtig gemäß Ziffer 9.3 zu beauftragen, bleibt hiervon unberührt.

- 10.2. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, richtet sich die Laufzeit der vom Kunden gemäß Ziffer 10.1 hinzugebuchten Services nach der Laufzeit des Hauptvertrages.
- 10.3. Die Möglichkeit einzelne Services während der vereinbarten Vertragslaufzeit isoliert abzukündigen und auf diese Weise den vertraglichen Leistungsumfang zu ändern besteht nur, sofern in diesem Vertrag oder seinen Anlagen (insbesondere in der jeweiligen Leistungsbeschreibung) eine solche Möglichkeit für den betreffenden Service ausdrücklich eingeräumt wurde. Es gilt die hierfür jeweils vorgesehene Kündigungsfrist. Die Möglichkeit zur Skalierung von On-Demand Services ist hiervon nicht betroffen und bleibt unberührt.

11. Vergütungsermittlung

- 11.1. Services, für die der Kunde eine einmalige Vergütung schuldet, sind sofort nach Erbringung / Bereitstellung zur Zahlung fällig.
- 11.2. Services, für die der Kunde eine nutzungsunabhängige, monatliche Vergütung schuldet, sind monatlich im Voraus zur Zahlung fällig. Ausgenommen ist das Gateway der pluscloud, welches wie andere Ressourcen der pluscloud analog zu Ziffer 11.3 im Nachhinein abgerechnet wird.
- 11.3. PlusServer misst die tatsächliche Nutzung der Services, die vom Kunden nutzungsabhängig zu vergüten sind, in den vereinbarten Abrechnungseinheiten und -intervallen und stellt diese dem Kunden gemäß dem vereinbarten Tarif nach Ablauf des Abrechnungsintervalls in Rechnung.
- 11.4. Sofern die Anbindung des IT-Systems an das Internet vereinbart wurde, misst PlusServer die Menge des ein- und ausgehenden Internetverkehrs („Externer Traffic“) je Kalendermonat und vDC und stellt diesen dem Kunden gemäß dem vereinbarten Tarif nach Ablauf des vereinbarten Abrechnungsintervalls in Rechnung.
- 11.5. Die von PlusServer erbrachten Managed Services werden vom Kunden auf Basis der von PlusServer hierfür aufgewendeten Zeit zu den vereinbarten Preisen vergütet.
- 11.6. Sofern die Vertragsparteien für Managed Services sogenannte „Service Packs“ vereinbart haben, erwirbt der Kunde das in der Leistungsbeschreibung genannte monatliche Zeitkontingent (unterteilt in Arbeitseinheiten, wobei eine Arbeitseinheit 15 Minuten umfasst, es sei denn, es ist ein abweichender Zeitraum vereinbart) und zahlt dieses Zeitkontingent für den jeweils folgenden Vertragsmonat im Voraus (erstmalig für den Monat nach der ersten Bereitstellung). Für etwaige, vereinbarungsgemäß bereits vor der ersten Bereitstellung zu erbringende Managed Services können mit gebuchten Service Packs verrechnet werden. Soweit der Kunde ein Zeitkontingent in einem Kalendermonat nicht in Anspruch nimmt (maßgeblich sind hierfür die in einem Kalendermonat erbrachten Managed Services), verfällt das nicht in Anspruch genommene Zeitkontingent.
- 11.7. Sofern nicht abweichend vereinbart, erstellt PlusServer über die in einem Kalendermonat erbrachten Managed Services eine Abrechnung.
- 11.8. Der Kunde erkennt die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers an. Der Kunde ist gegenüber PlusServer verpflichtet, Überschreitungen des eingeräumten Lizenzkontingents zu melden. Jede Überschreitung bedarf einer Zusatzlizenz. Kommt der Kunde seiner vorstehenden Meldungspflicht nicht nach,



wird unwiderleglich vermutet, dass das Lizenzkontingent von Anfang an, seit dem jeweiligen Vertragsbeginn, in der entsprechenden Anzahl der unberechtigt genutzten Lizenzen überschritten wurde. PlusServer ist daher berechtigt, die entsprechenden Lizenzüberschreitungen rückwirkend ab dem Zeitpunkt des Vertragsbeginns nachzuberechnen. Weitergehenden Schadensersatz behält sich PlusServer vor.

- 11.9. Beinhaltet das Leistungspaket von PlusServer Softwareprodukte von Drittanbietern (z.B. Microsoft, RedHat, VMware, o.a.), ist PlusServer berechtigt, Änderungen der Lizenzkosten der Softwareanbieter unmittelbar an den Kunden weiterzugeben. Erhöht sich für PlusServer der Preis für eine Softwarelizenz des Drittanbieters, ist PlusServer zur Anpassung seiner Preise berechtigt. Ermäßigt sich der Preis, ist PlusServer dazu verpflichtet, den Preis zu senken. Preisanpassungen gegenüber dem Kunden von PlusServer erfolgen im selben Verhältnis wie die Lizenzkosten für PlusServer gestiegen oder gesunken sind. Erhöht sich für den Kunden der Preis für das Produkt aufgrund vorstehender Regelung, ist der Kunde binnen vier Wochen nach Zugang der Benachrichtigung über die Erhöhung berechtigt, der Preisänderung zu widersprechen. Sofern der Kunde der Preisanpassung nicht widerspricht, gelten die neuen Preise ab dem Beginn des nächstfolgenden Zahlungsintervalls. Widerspricht der Kunde, kann PlusServer das Vertragsverhältnis mit dem Kunden mit einer Frist von sechs Wochen zum Beginn des nächstfolgenden Zahlungsintervalls kündigen.

12. Rechte Dritter; Freistellung; Sonderkündigung

- 12.1. Der Kunde wird PlusServer, sowie deren verbundene Unternehmen und Lizenzgeber von allen Ansprüchen Dritter in Bezug auf (a) die Inanspruchnahme der Services durch den Kunden oder durch seine Endnutzer, (b) Kundeninhalte (wie in Ziffer 5.3 definiert), (c) eine Verletzung geltenden Rechts durch den Kunden oder einen Endnutzer oder (d) eine Streitigkeit zwischen dem Kunden und einem Endnutzer freistellen; dies gilt nicht, soweit ein solcher Anspruch auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von PlusServer gegenüber dem Kunden aus diesem Vertrag beruht. Die Freistellungsverpflichtung umfasst insbesondere auch die Verpflichtung, PlusServer von notwendigen Rechtsverfolgungskosten freizustellen.
- 12.2. PlusServer stellt den Kunden auf eigene Kosten von allen Ansprüchen Dritter aufgrund Verletzung oder widerrechtlicher Nutzung geistiger Eigentumsrechte dieses Dritten durch die Services frei. Dies gilt nicht, soweit ein solcher Anspruch auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Kunden gegenüber PlusServer aus diesem Vertrag beruht. Der Kunde wird PlusServer unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren. Informiert er PlusServer nicht unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche, erlischt dieser Freistellungsanspruch.
- 12.3. Im Falle eines Freistellungsanspruchs aufgrund von Schutzrechtsverletzungen im Sinne von Ziffer 12.2 darf PlusServer nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung
- (a) nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen vornehmen, die unter Wahrung der Interessen des Kunden gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, oder
 - (b) für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.
- 12.4. Sofern die unter Ziffer 12.3 (a) und (b) dargestellten Maßnahmen nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand umgesetzt werden können, kann PlusServer den betroffenen Teil des Vertrages außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Sofern der verbleibende Teil der vertraglichen Leistungen



für den Kunden nicht mehr sinnvoll ist, kann der Kunde den Vertrag seinerseits innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung von PlusServer außerordentlich und mit sofortiger Wirkung kündigen.

13. Datenschutz; Weitergabe von Daten an Lizenzgeber

- 13.1. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn im Rahmen der Inanspruchnahme der Services datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.
- 13.2. Sofern PlusServer im Rahmen der Services personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter des Kunden verarbeitet, gilt die zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvereinbarung.
- 13.3. Soweit der Kunde im Rahmen der Services die Virtualisierungstechnologie von VMware nutzt, stimmt der Kunde zu, dass PlusServer Angaben über die kumulierte Nutzungsdauer dieser Services im Verhältnis Lizenzgeber - PlusServer an VMware oder einen von VMware zwischengeschalteten Dienstleister (Aggregator) zum Zwecke der Lizenzabrechnung übermittelt. Diese Angaben sind anonymisiert und lassen keine Rückschlüsse auf den Kunden zu. Zudem stimmt der Kunde zu, dass PlusServer an VMware oder einen Aggregator Angaben über sogenannte Poweruser macht. Zu diesen Angaben zählen Kundename, Postleitzahl, Land, Region und die erreichten Abrechnungspunkte je VMware-basiertem Service. Diese Angaben dienen der Provisionsberechnung des Lizenzgebers.

14. Umgang mit Ermittlungsanfragen staatlicher Stellen für den Zugriff auf oder die Offenlegung von Daten der Cloud-Kunden

PlusServer wird bei Ermittlungsanfragen staatlicher Stellen für den Zugriff auf oder die Offenlegung von Daten der Cloud-Kunden zunächst die Rechtsgrundlage solcher Anfragen verifizieren. In Deutschland sind derartige Befugnisse in den Gesetzen des Bundeskriminalamts oder der Gesetze der jeweiligen Landesämter, verschiedenen Prozessordnungen für Gerichte und den Gesetzen für die Nachrichtendienste (BNDG, BVerfSchG, jeweilige Gesetze über die Verfassungsschutzämter der Länder, MADG) und dem G10-Gesetz geregelt. Im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wird PlusServer den Kunden bei Erhalt solcher Anfragen informieren, einbinden sowie auf Widerspruchsmöglichkeiten hinweisen. Bei verschlüsselten Daten des Kunden hat PlusServer grundsätzlich keine Möglichkeit der Entschlüsselung, sofern PlusServer oder ein weiterer eingeschalteter Subunternehmer nicht ausnahmsweise – insbesondere abhängig vom jeweiligen Produkt oder Management Level – ebenfalls Zugang zu einem Schlüssel hat.

15. Änderungen dieser Bedingungen

PlusServer ist berechtigt, diese BVB einseitig zu ändern, soweit dies zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen oder zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Über eine Anpassung wird der PlusServer den Kunden unter Mitteilung des Inhalts der geänderten Regelungen informieren. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis dem PlusServer gegenüber in Schriftform oder in Textform widerspricht.