

(Stand 18.03.2026)

1. Geltungsbereich und Vertragscharakter

- 1.1 Dieses Leistungs-Modul regelt die Erbringung von Hosting-Leistungen sowie von Managed Services durch den Anbieter und ergänzt die zwischen den Parteien vereinbarten Master-AGB. Es gilt ausschließlich für die in diesem Leistungs-Modul beschriebenen Leistungen und findet Anwendung, sofern es im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in sonstigen Vertragsunterlagen ausdrücklich einbezogen wurde.
- 1.2 Die in diesem Leistungs-Modul enthaltenen Regelungen konkretisieren und ergänzen die Master-AGB für den Bereich Hosting und Managed Services. Soweit dieses Leistungs-Modul speziellere Regelungen enthält, gehen diese den Bestimmungen der Master-AGB vor. Service Level Agreements (SLA) werden ausschließlich gesondert vereinbart und sind nicht Bestandteil dieses Leistungs-Moduls.
- 1.3 Je nach Art der vereinbarten Leistung handelt es sich bei den Leistungen des Anbieters um unterschiedliche Vertragstypen:
 - a) Bei Leistungen im Leistungsmodell Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS), die in der Rechenzentrumsinfrastruktur des Anbieters erbracht werden, handelt es sich überwiegend um mietvertragliche Leistungen mit ergänzenden dienstvertraglichen Anteilen, insbesondere im Hinblick auf Betrieb, Wartung und Administration.
 - b) Bei Managed Services, die auf Infrastrukturen Dritter erbracht werden, handelt es sich um reine Dienstleistungen im Sinne des Dienstvertragsrechts.
- 1.4 Managed Services im Sinne dieses Leistungs-Moduls sind Leistungen, bei denen der Anbieter Management-, Betriebs- oder Administrationsleistungen auf IT-Infrastrukturen erbringt, die nicht im Eigentum oder unter der unmittelbaren Kontrolle des Anbieters stehen. Hierzu zählen insbesondere Cloud-Infrastrukturen von Drittanbietern sowie On-Premises-Infrastrukturen im Rechenzentrum oder in den Betriebsstätten des Kunden.
- 1.5 Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder funktionaler Erfolg wird vom Anbieter nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart ist. Im Übrigen schuldet der Anbieter bei dienstvertraglichen Leistungen ausschließlich die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik.

2. Leistungsmodelle

- 2.1 Der Anbieter erbringt seine Leistungen ausschließlich in einem der nachfolgend beschriebenen Leistungsmodelle. Eine isolierte oder hiervon abweichende Leistungserbringung erfolgt nicht.

3. Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS)

- 3.1 Managed Hosting / PaaS liegt vor, soweit der Anbieter dem Kunden eigene IT-Infrastruktur zur Verfügung stellt und hierauf die vereinbarten Plattform- und Laufzeitumgebungen betreibt. In diesem Fall umfasst die Leistung des Anbieters sowohl die Bereitstellung, den Betrieb und die Wartung der Infrastruktur als auch die Erbringung der vereinbarten Managed Services für die Plattformdienste.
- 3.2 Die vom Anbieter bereitgestellte Infrastruktur kann insbesondere virtuelle Maschinen, containerbasierte Plattformen und Orchestrierungsumgebungen (z. B. Kubernetes), dedizierte

physische Server, Speicherlösungen sowie Netzwerk- und Sicherheitskomponenten umfassen. Die konkrete Ausgestaltung ergibt sich aus dem Vertrag, der Auftragsbestätigung und ggf. vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

- 3.3 Der Anbieter übernimmt im Rahmen des Managed Hosting / PaaS den Betrieb, die Administration, die Wartung und die technische Betreuung der vereinbarten Plattform- und Laufzeitumgebungen einschließlich der hierfür eingesetzten Infrastrukturkomponenten.
- 3.4 Der Kunde ist im Rahmen des Managed Hosting / PaaS ausschließlich für seine Anwendungen verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die fachliche Funktion, die Anwendungslogik, die Nutzung der Anwendungen, das Deployment sowie die durch die Anwendungen verarbeiteten Inhalte und Daten.

4. Managed Services

- 4.1 Managed Services liegen vor, soweit der Anbieter Leistungen auf Infrastrukturen erbringt, die nicht vom Anbieter bereitgestellt werden, insbesondere auf Cloud-Infrastrukturen Dritter (z. B. Amazon Web Services, Microsoft Azure) oder auf On-Premises-Infrastrukturen des Kunden.
- 4.2 In diesem Leistungsmodell schuldet der Anbieter ausschließlich die vereinbarten Managed Services für die Plattform- und Laufzeitumgebungen. Die ordnungsgemäße Funktion, Verfügbarkeit und Skalierung der zugrunde liegenden Infrastruktur wird vorausgesetzt und ist nicht Bestandteil der Leistungspflichten des Anbieters.
- 4.3 Zu den Managed Services können – abhängig vom vereinbarten Leistungsumfang – insbesondere gehören:
 - a) Betrieb und Update Management von VM-Betriebssystemen,
 - b) Betrieb und Update Management containerbasierter Plattformen und Orchestrierungsumgebungen (z. B. Kubernetes)
 - c) Betrieb automatisierter System- und Konfigurationsmanagementprozesse,
 - d) Betrieb und Überwachung von Operatoren und Diensten in Kubernetes-Umgebungen
 - e) Betrieb, Administration und Überwachung von Plattformkomponenten und -diensten,
 - f) Betrieb und Überwachung von vereinbarten Backup-Diensten,
 - g) Störungsanalyse und – soweit technisch und rechtlich möglich – Behebung auf Plattformebene
 - h) technische Supportleistungen im vereinbarten Umfang.
- 4.4 Der Kunde ist im Rahmen der Managed Services für seine Anwendungen verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die fachliche Funktion, die Anwendungslogik, die Nutzung der Anwendungen, das Deployment sowie die durch die Anwendungen verarbeiteten Inhalte und Daten.

5. Service Level Agreement (SLA)

- 5.1 Art, Umfang, Servicezeiten, Reaktionszeiten sowie etwaige Verfügbarkeiten der vom Anbieter erbrachten Leistungen ergeben sich – unabhängig vom jeweiligen Leistungsmodell – ausschließlich aus dem Vertrag, der Auftragsbestätigung oder einem gesondert vereinbarten Service Level Agreement (SLA).

6. Abnahme / Leistungsnachweise

- 6.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, finden im Rahmen dieses Leistungs-Moduls keine Abnahmen im Sinne des Werkvertragsrechts statt.
- 6.2 Etwaige Abnahmen, Leistungsnachweise, Test- oder Übergabeverfahren gelten nur, soweit sie im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in einer gesonderten Vereinbarung ausdrücklich festgelegt sind.

7. Abgrenzung der Leistungen

- 7.1 Der Anbieter erbringt im Rahmen dieses Leistungs-Moduls ausschließlich die ausdrücklich vereinbarten Leistungen im jeweiligen Leistungsmodell (Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS) oder Managed Services) auf Infrastruktur- und Plattformebene. Eine darüberhinausgehende Leistungspflicht besteht nicht.
- 7.2 Nicht geschuldet sind insbesondere Leistungen auf Applikations- oder Anwendungsebene. Hierzu zählen insbesondere:
 - a) Entwicklung, Anpassung, Konfiguration oder Wartung von Applikationen oder Fachanwendungen,
 - b) Fehleranalyse oder Fehlerbehebung innerhalb von Applikationen oder deren Quellcode,
 - c) fachliche oder funktionale Beratung zur Nutzung der Applikationen,
 - d) Sicherstellung der ordnungsgemäßen, unterbrechungsfreien oder wirtschaftlich erfolgreichen Funktion der Applikationen des Kunden.
- 7.3 Soweit dem Kunden administrative oder eingeschränkte administrative Zugriffsrechte eingeräumt werden, trägt der Kunde die Verantwortung für sämtliche durch die Nutzung dieser Zugriffsrechte verursachten Änderungen, Beeinträchtigungen oder Sicherheitsrisiken, soweit diese nicht auf einer Pflichtverletzung des Anbieters beruhen.
- 7.4 Der Anbieter schuldet ferner nicht:
 - a) die fachliche, wirtschaftliche oder rechtliche Eignung der erbrachten Leistungen für bestimmte Zwecke des Kunden,
 - b) die Einhaltung branchenspezifischer, gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben auf Anwendungsebene,
 - c) die Erfüllung von Compliance-, Dokumentations- oder Zertifizierungspflichten des Kunden, soweit diese nicht ausdrücklich vereinbart wurden.
- 7.5 Soweit Leistungen im Leistungsmodell „Managed Services“ auf Infrastrukturen des Kunden oder Dritter erbracht werden, sind Leistungen dieser Dritten nicht Bestandteil der Leistungen des Anbieters. Der Anbieter schuldet in diesen Fällen insbesondere keine eigenständige Behebung von Störungen der jeweiligen Infrastruktur und haftet nicht für deren Ausfälle oder Einschränkungen, soweit gesetzlich zulässig.
- 7.6 Soweit der Anbieter Leistungen erbringt, die über den in diesem Leistungs-Modul beschriebenen Leistungsumfang hinausgehen, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung.

8. Support- und Änderungsleistungen (Zusatzleistungen)

- 8.1 Der Leistungsumfang der vom Anbieter geschuldeten Leistungen im jeweiligen Leistungsmodell (Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS) oder Managed Services) ergibt sich entweder aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag einschließlich der hierzu gehörenden Anlagen, insbesondere dem Leistungsschein, oder – sofern der Vertragsschluss durch Auftragsbestätigung erfolgt ist – aus der jeweiligen Auftragsbestätigung. Maßgeblich ist jeweils die im Einzelfall vereinbarte vertragliche Grundlage.
- 8.2 Die als Basisleistungen vereinbarten Leistungen werden zu dem jeweils festgelegten festen monatlichen Preis (Fixvergütung) erbracht. Die vereinbarten Basisleistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder der Auftragsbestätigung. Zusätzlich zu den Basisleistungen können weitere Leistungen und Aufwände (Zusatzleistungen) anfallen.
- 8.3 Zusatzleistungen sind Leistungen, die nicht ausdrücklich als Basisleistungen vereinbart sind. Hierzu zählen insbesondere Supportleistungen, Leistungen des Incident- und Change-Managements sowie – soweit vertraglich vorgesehen – zusätzliche, zur Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen und sicheren Betriebs erforderliche Systemressourcen oder sonstige Erweiterungen.
- 8.4 Zusatzleistungen werden entweder auf Anforderung des Kunden oder – soweit zur Störungsbehebung, zur Sicherung des ordnungsgemäßen oder sicheren Betriebs oder aus technischen Gründen erforderlich – nach pflichtgemäßem Ermessen des Anbieters erbracht. Der Anbieter wird den Kunden hierüber, soweit möglich, vorab informieren und andernfalls unverzüglich nachträglich informieren. Zusatzleistungen werden gemäß den jeweils vereinbarten Preisen vergütet, die sich aus der vereinbarten Preisliste, dem Vertrag oder der Auftragsbestätigung ergeben.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen im jeweiligen Leistungsmodell (Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS) oder Managed Services) erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und korrekt zu erbringen. Hierzu zählen insbesondere die Bereitstellung sämtlicher erforderlicher Informationen, Daten, Inhalte, technischen Spezifikationen sowie – soweit erforderlich – Zugriffs- und Berechtigungsinformationen.
- 9.2 Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm eingesetzten Anwendungen sowie die durch diese verarbeiteten oder bereitgestellten Daten und Inhalte rechtmäßig sind und keine Rechte Dritter verletzen. Er ist insoweit für die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Vorgaben auf Anwendungsebene verantwortlich, insbesondere im Hinblick auf urheberrechtliche und datenschutzrechtliche Anforderungen.
- 9.3 Der Kunde wirkt im Rahmen der jeweils konkret vereinbarten Leistungen daran mit, dass abgestimmte Sicherheits-, Zugriffs- und Nutzungsvorgaben, soweit sie seinen Einfluss- und Verantwortungsbereich betreffen, umgesetzt werden.
- 9.4 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, ist der Anbieter für hieraus resultierende Verzögerungen, Leistungseinschränkungen, Störungen oder Schäden nicht verantwortlich. Der Anbieter ist berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen ganz oder teilweise auszusetzen, soweit die Leistungserbringung ohne die erforderliche Mitwirkung unmöglich oder unzumutbar ist.

- 9.5 Mehraufwand oder zusätzliche Leistungen, die aufgrund einer Verletzung oder Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden erforderlich werden, gelten als Zusatzleistungen und werden gemäß den hierfür vereinbarten Preisen vergütet.

10. Zulässige Nutzung / Missbrauch

- 10.1 Der Kunde darf die im Rahmen dieses Leistungs-Moduls bereitgestellten Leistungen nur im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften sowie den vertraglichen Vereinbarungen nutzen. Unzulässig ist insbesondere die Nutzung zur Verbreitung oder Bereithaltung rechtswidriger Inhalte, zur Verbreitung von Schadsoftware, zur Durchführung oder Unterstützung von Angriffen auf IT-Systeme (z. B. DoS/DDoS), zur unbefugten Erlangung von Daten/Zugängen oder zur Umgehung von Sicherheitsmechanismen.
- 10.2 Der Anbieter ist berechtigt, bei konkreten Anhaltspunkten für einen solchen Missbrauch angemessene und erforderliche Maßnahmen zur Gefahrenabwehr zu ergreifen, insbesondere betroffene Leistungen vorübergehend zu beschränken, sofern und soweit dies zur Sicherung des ordnungsgemäßen Betriebs, zum Schutz anderer Kunden/Netze oder zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben erforderlich ist. Der Anbieter wird den Kunden, soweit möglich, vorab informieren und andernfalls unverzüglich nachträglich informieren.

11. Abgrenzung der Verantwortlichkeiten

- 11.1 Der Kunde ist für die fachliche, funktionale und inhaltliche Ausgestaltung sowie den Betrieb seiner Anwendungen verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die Anwendungslogik, die Nutzung der Anwendungen, das Deployment, die verarbeiteten Inhalte und Daten sowie die ordnungsgemäße Interaktion der Anwendungen mit den vom Anbieter bereitgestellten Plattform- und Infrastrukturkomponenten.
- 11.2 Der Anbieter ist – abhängig vom vereinbarten Leistungsmodell – verantwortlich:
- a) im Rahmen von Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS) für die Bereitstellung, Betrieb und Wartung der vereinbarten Plattform- und Infrastrukturkomponenten, soweit diese in der eigenen Rechenzentrumsinfrastruktur des Anbieters betrieben werden;
 - b) im Rahmen von Managed Services ausschließlich für die Erbringung der vereinbarten Managed-Services-Leistungen auf Plattform- und Betriebsebene. Die ordnungsgemäße Funktion, Verfügbarkeit und Skalierung der zugrunde liegenden Infrastruktur des Kunden oder eines Dritten ist in diesem Leistungsmodell nicht Bestandteil der Leistungspflichten des Anbieters.
- 11.3 Eine Verantwortung des Anbieters für die fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Zweckmäßigkeit der vom Kunden eingesetzten Anwendungen, Daten oder Nutzungsszenarien besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden. Der Anbieter schuldet insbesondere keine Prüfung der Anwendungslogik oder der fachlichen Datenintegrität.

12. Sicherheit und Shared Responsibility

- 12.1 Die Verantwortung für Sicherheitsmaßnahmen und Compliance richtet sich nach dem jeweils vereinbarten Leistungsmodell und folgt dem Grundsatz der geteilten Verantwortung (Shared Responsibility).

- 12.2 Soweit der Anbieter Leistungen im Modell Managed Hosting / Platform as a Service (PaaS) erbringt, verantwortet er die technische Sicherheit der von ihm bereitgestellten Infrastruktur- und Plattformkomponenten im Rahmen der vereinbarten Leistungen. Dies umfasst insbesondere den Betrieb, die Wartung und die Absicherung der Infrastruktur- und Plattformebene nach dem jeweils vereinbarten Leistungsumfang.
- 12.3 Soweit der Anbieter Leistungen im Modell Managed Services auf Infrastrukturen Dritter oder auf On-Premises-Infrastrukturen des Kunden erbringt, beschränkt sich die Verantwortung des Anbieters auf die vereinbarten Managed-Services-Leistungen auf Plattform- und Betriebsebene. Die Verantwortung für die Sicherheit, Verfügbarkeit und Konformität der zugrunde liegenden Infrastruktur verbleibt beim jeweiligen Infrastrukturbetreiber bzw. beim Kunden.
- 12.4 Unabhängig vom Leistungsmodell ist der Kunde für die Sicherheit seiner Anwendungen, der verarbeiteten Daten und Inhalte sowie für die Verwaltung von Benutzerrechten und Zugriffen auf Anwendungsebene verantwortlich, soweit nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden.
- 12.5 Weitergehende Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere auf Anwendungs-, Netzwerk- oder Perimeterschutzebene (z. B. Web Application Firewalls, erweiterte DDoS-Schutzmaßnahmen, spezielle Monitoring- oder Compliance-Leistungen), sind nicht Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungen, sofern sie nicht ausdrücklich vereinbart wurden.

13. Backup, Datensicherung und Wiederherstellung

- 13.1 Soweit vereinbart, erbringt der Anbieter im Rahmen der vereinbarten Leistungen Backup- und Wiederherstellungsleistungen für die betriebenen Systeme. Der Kunde hat keinen unmittelbaren Zugriff auf die Backup-Systeme und keine Möglichkeit, Datensicherungen oder Wiederherstellungen selbständig durchzuführen.
- 13.2 Art, Umfang, Häufigkeit, Aufbewahrungsdauer, Sicherungsverfahren sowie die Bedingungen für Wiederherstellungen ergeben sich ausschließlich aus dem Vertrag, der Auftragsbestätigung oder einer gesondert vereinbarten Leistungsbeschreibung. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet der Anbieter keine Datensicherung oder Wiederherstellung.
- 13.3 Backup- und Wiederherstellungsleistungen dienen der Unterstützung bei der Wiederherstellung von Datenbeständen nach einem Datenverlust. Eine vollständige, jederzeitige oder fehlerfreie Wiederherstellbarkeit sämtlicher Daten wird nicht geschuldet.
- 13.4 Wiederherstellungen erfolgen regelmäßig nur auf Anforderung des Kunden. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, in Fällen einer akuten Gefährdung der Datenintegrität oder der Betriebsstabilität, insbesondere bei Datenkorruption oder inkonsistenten Systemzuständen, Wiederherstellungsmaßnahmen auch ohne vorherige Anforderung des Kunden durchzuführen, soweit dies zur Schadensbegrenzung oder zur Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs erforderlich erscheint. Der Anbieter wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.
- 13.5 Soweit Leistungen auf Infrastrukturen des Kunden oder Dritter erbracht werden, beschränkt sich die Leistung des Anbieters im Zusammenhang mit Backup- und Wiederherstellungsleistungen auf die Durchführung der jeweils vereinbarten Maßnahmen sowie – soweit erforderlich – auf unterstützende Mitwirkung und Koordination gegenüber dem jeweiligen Infrastrukturbetreiber. Eine Haftung für die Funktionsfähigkeit oder Verfügbarkeit von Backup- oder Wiederherstellungsmechanismen der jeweiligen Infrastruktur besteht nicht, soweit gesetzlich zulässig.

- 13.6 Unabhängig von vereinbarten Backup- und Wiederherstellungsleistungen bleibt der Kunde dafür verantwortlich, geeignete organisatorische und betriebliche Maßnahmen zur Sicherung seiner geschäftskritischen Daten sowie zur Einbindung der Wiederherstellungsprozesse in seine betrieblichen Abläufe vorzusehen, soweit nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden.

14. Gewährleistung

- 14.1 Sind die vom Anbieter erbrachten Leistungen mangelhaft, weil ihre Tauglichkeit zum vertraglich vereinbarten Gebrauch nicht nur unerheblich aufgehoben ist, haftet der Anbieter nach den gesetzlichen Vorschriften für Sach- und Rechtsmängel, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist.
- 14.2 Der Anbieter beseitigt Mängel innerhalb einer angemessenen Frist, soweit und solange die Ursache des Mangels in seinem Verantwortungsbereich liegt. Mängel und Fehler sind dem Anbieter unverzüglich nach ihrer Feststellung in Textform nachvollziehbar anzuzeigen. Der Kunde unterstützt den Anbieter im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Mängelbeseitigung und ergreift zumutbare Maßnahmen zur Datensicherheit.
- 14.3 Für Mängel, die bereits bei Beginn der Leistungserbringung vorhanden waren, haftet der Anbieter nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 14.4 Soweit Leistungen im Rahmen von Managed Services auf Infrastrukturen des Kunden oder Dritter erbracht werden, beschränkt sich die Gewährleistung des Anbieters auf die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Managed-Services-Leistungen. Eine Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit, Verfügbarkeit oder Mangelfreiheit der zugrunde liegenden Infrastruktur oder der Leistungen Dritter besteht nicht, soweit gesetzlich zulässig.
- 14.5 Eine bestimmte Beschaffenheit der vom Anbieter eingesetzten oder bereitgestellten Hard- und Softwarekomponenten ist nur geschuldet, soweit diese ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Im Übrigen richtet sich die geschuldete Beschaffenheit der eingesetzten Komponenten, insbesondere von Betriebssystemen, Datenbanksystemen, Caching-, Messaging-, Such- oder vergleichbaren Plattformdiensten, nach den jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Leistungsbeschreibungen und Dokumentationen der jeweiligen Hersteller. Es kann lediglich vorausgesetzt werden, dass die eingesetzten Komponenten bei üblicher Nutzung, Konfiguration und Wartung im Wesentlichen entsprechend diesen Herstellerangaben funktionsfähig sind.
- 14.6 Soweit nicht ausdrücklich eine bestimmte Beschaffenheit vereinbart wurde, schuldet der Anbieter keine Eignung der Leistungen für besondere, vom Kunden vorausgesetzte Zwecke. Der Anbieter steht ferner nicht dafür ein, dass die vom Kunden eingesetzte Software fehlerfrei funktioniert.
- 14.7 Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen der Master-AGB.

15. Einsatz von Drittsoftware und Lizenzänderungen

- 15.1 Der Anbieter setzt im Rahmen der Hosting- und Managed-Services-Leistungen Softwarekomponenten ein, die zum Zeitpunkt ihrer Verwendung überwiegend unter Open-Source-Lizenzen oder sonstigen Lizenzmodellen stehen, die eine lizenzkostenfreie Nutzung durch den Anbieter und den Kunden ermöglichen. Eine Garantie dafür, dass diese Lizenzbedingungen dauerhaft unverändert bestehen bleiben oder auch für zukünftige Versionen gelten, wird nicht übernommen.

- 15.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Hersteller von Softwarekomponenten berechtigt sind, ihre Lizenzbedingungen, Lizenzmodelle oder Nutzungsrechte jederzeit zu ändern. Solche Änderungen liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters und stellen weder einen Mangel der Leistungen noch eine Pflichtverletzung des Anbieters dar.
- 15.3 Soweit die weitere Nutzung einer vom Anbieter eingesetzten Softwarekomponente aufgrund geänderter Lizenzbedingungen nur noch gegen Zahlung von Lizenzentgelten zulässig ist, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die hierdurch entstehenden Lizenzkosten entsprechend den jeweils geltenden Lizenzbedingungen des Herstellers weiterzubelasten, sofern der Kunde die Weiter-nutzung der betreffenden Software wünscht.
- 15.4 Alternativ ist der Anbieter – soweit eine funktional vergleichbare Softwarekomponente verfügbar ist – berechtigt, nach Abstimmung mit dem Kunden eine solche Softwarekomponente einzusetzen, die unter einer lizenzkostenfreien oder kostenpflichtigen Lizenz steht. Etwaige Lizenzkosten trägt der Kunde. Erforderliche Anpassungs-, Migrations- oder Umstellungsleistungen stellen Zusatzleistungen dar und werden gesondert vergütet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 15.5 Soweit im Leistungsschein oder in der Auftragsbestätigung bestimmte Softwarekomponenten oder Softwareversionen benannt sind, stellt dies keine Zusage dar, dass diese Softwarekomponenten oder Versionen während der gesamten Vertragslaufzeit unverändert beibehalten werden. Der Anbieter ist berechtigt, eingesetzte Softwarekomponenten oder Versionen aus sachlichem Grund, insbesondere aus lizenzrechtlichen, sicherheitsrelevanten, technischen oder betrieblichen Gründen, zu ändern oder zu ersetzen, sofern hierdurch der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt.

16. Rechte an Arbeitsergebnissen und Betriebsartefakten

- 16.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung Skripte, Automatisierungen, Konfigurationsvorlagen, Infrastruktur-as-Code-Artefakte, Betriebsdokumentationen, Runbooks oder vergleichbare Unterlagen/Tools (zusammen „Betriebsartefakte“) erstellt oder einsetzt, verbleiben die Rechte hieran – soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart – beim Anbieter. Der Kunde erhält hieran ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht, soweit dies zur vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen während der Vertragslaufzeit erforderlich ist. Kundenspezifische Konfigurationen und Kundendaten bleiben hiervon unberührt.

17. Haftungsausschlüsse Hosting

- 17.1 Unbeschadet der Haftungsregelungen der Master-AGB haftet der Anbieter nicht für Ausfälle, Störungen oder Beeinträchtigungen der Hosting- oder Managed-Services-Leistungen, soweit diese vom Anbieter oder seinen unmittelbaren Vorlieferanten nicht zu vertreten sind. Hierzu zählen insbesondere externe DNS-, Routing-, Backbone- oder vergleichbare Netzwerkprobleme.
- 17.2 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, Störungen oder Einschränkungen, die auf Leistungen, Systeme oder Dienste externer Anbieter zurückzuführen sind, insbesondere von Content-Delivery-Networks (CDN) oder Cloud- und Infrastrukturservices Dritter wie etwa Amazon Web Services, Microsoft Azure, Akamai oder Cloudflare. Dies gilt auch für hierdurch verursachte Einschränkungen der Verfügbarkeit, Performance oder Auslieferung der Hosting-Plattform des Kunden.
- 17.3 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle oder Störungen, die durch den Kunden selbst oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht werden. Dies umfasst insbesondere Ausfälle, die auf fehlerhafte Konfigurationen, unzureichende Wartung, unsachgemäße Nutzung oder eine

unzureichende Absicherung der kundeneigenen Anwendungen, Systeme oder Daten zurückzuführen sind, einschließlich fehlender oder unzureichender Schutzmaßnahmen gegen Exploits, Angriffe aus dem Internet oder sonstige Sicherheitsvorfälle.

- 17.4 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle oder Störungen der von ihm betriebenen Plattform- oder Hosting-Leistungen, soweit diese durch Hacking, automatisierte Angriffe, Bots oder Denial-of-Service-Angriffe (einschließlich Distributed-Denial-of-Service-Angriffe) verursacht werden, sofern und soweit der Anbieter die im jeweiligen Leistungsumfang ausdrücklich vereinbarten Sicherheitsmaßnahmen ordnungsgemäß erbracht hat.
- 17.5 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle oder Störungen der Plattformdienste, die durch Programme, Softwarekomponenten oder sonstige Bestandteile verursacht werden, die vom Kunden selbst oder von einem vom Kunden beauftragten Dritten eingesetzt oder betrieben werden.
- 17.6 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle oder Einschränkungen der Verfügbarkeit, die auf angekündigte Wartungsfenster oder technisch notwendige Wartungs-, Instandhaltungs- oder Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sind. Dies gilt auch für kurzfristig erforderliche Maßnahmen aus technischen oder sicherheitsrelevanten Gründen.

Zeiten geplanter Wartungsfenster gelten nicht als Verfügbarkeitsunterbrechung im Sinne vereinbarter Service Level Agreements.

- 17.7 Der Anbieter haftet nicht für Kosten, Entgelte oder sonstige Aufwendungen, die aus der Nutzung von Infrastrukturen, Plattformen oder Diensten Dritter entstehen, soweit diese Kosten nicht durch den Anbieter zu vertreten sind. Dies gilt insbesondere für nutzungsabhängige oder verbrauchsbasierte Kosten, die durch erhöhte Last, automatisierte Skalierung, Fehlkonfigurationen, sicherheitsrelevante Ereignisse, Angriffe oder sonstige Umstände innerhalb der eingesetzten Drittinfrastuktur verursacht werden. Die Nutzung solcher Drittinfrastrukturen ist Bestandteil der vereinbarten Leistungen und dem Kunden bekannt.

Der Anbieter schuldet insoweit keine Überwachung, Begrenzung oder Verhinderung solcher Kostenentwicklungen, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Unberührt bleibt die Haftung des Anbieters, soweit dieser die Entstehung solcher Kosten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

- 17.8 Etwaige Service-Level-Zusagen, Verfügbarkeitszusagen oder Gutschriftenregelungen ergeben sich ausschließlich aus den jeweils gesondert vereinbarten Service Level Agreements (SLA). Weitergehende Ansprüche des Kunden richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen der Master-AGB.

18. Internetdomains und TLS-Zertifikate

- 18.1 Der Anbieter kann dem Kunden im Zusammenhang mit Hosting-Leistungen sowie im Rahmen von Managed-Services-Leistungen optional Leistungen im Zusammenhang mit der Registrierung, Verwaltung, Übertragung oder Verlängerung von Internetdomains sowie mit der Bereitstellung, Installation oder Erneuerung von TLS-Zertifikaten anbieten. Diese Leistungen stellen ergänzende Zusatzleistungen dar und werden – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – gesondert vergütet.
- 18.2 Bei Domain-Services handelt der Anbieter ausschließlich als technischer Dienstleister bzw. Vermittler zwischen dem Kunden und den jeweils zuständigen Registraren, Registries oder sonstigen Vergabestellen. Der Anbieter schuldet weder die Registrierung noch den dauerhaften Bestand oder

die ununterbrochene Verfügbarkeit einer bestimmten Domain. Entscheidungen der jeweiligen Vergabestellen, insbesondere über Registrierung, Übertragung, Sperrung oder Löschung von Domains, liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

- 18.3 Die Bereitstellung von TLS-Zertifikaten erfolgt über externe Zertifizierungsstellen (Certification Authorities – CA). Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für die Ausstellung, den Fortbestand oder die Anerkennung eines Zertifikats durch Dritte. Änderungen der Richtlinien, Prüfverfahren oder technischen Anforderungen der jeweiligen Zertifizierungsstelle liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters.
- 18.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für Domain-Services und TLS-Zertifikate erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und korrekt zu erbringen. Dies umfasst insbesondere die Bereitstellung zutreffender und aktueller Inhaber-, Kontakt- und Organisationsdaten, den Nachweis der Berechtigung zur Nutzung der jeweiligen Domain sowie die erforderliche Mitwirkung bei Validierungs-, Freigabe- oder Erneuerungsverfahren.
- 18.5 Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, Störungen oder sonstige Beeinträchtigungen, die auf Entscheidungen oder Leistungen von Registraren, Registries, Zertifizierungsstellen oder sonstigen Dritten zurückzuführen sind. Dies gilt insbesondere für Verzögerungen, Ablehnungen, Widerrufe, Sperrungen oder den Wegfall von Domains oder TLS-Zertifikaten.
- 18.6 Der Kunde sichert zu, dass er zur Nutzung der von ihm beauftragten oder verwalteten Internetdomains berechtigt ist und dass durch die Registrierung, Nutzung oder Bereithaltung der Domain keine Rechte Dritter, insbesondere Marken-, Namens-, Urheber-, Wettbewerbs- oder Persönlichkeitsrechte, verletzt werden.
- 18.7 Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die gegen den Anbieter wegen der Verletzung von Rechten Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung, Nutzung, Bereithaltung oder Übertragung von Domains geltend gemacht werden. Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Der Anbieter ist berechtigt, bei entsprechenden Ansprüchen oder behördlichen bzw. gerichtlichen Anordnungen die betroffene Domain vorübergehend zu sperren oder zu deaktivieren.
- 18.8 Weitergehende Ansprüche des Kunden richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen der Master-AGB

19. E-Mail Dienste

- 19.1 Der Anbieter kann dem Kunden im Zusammenhang mit Hosting- oder Managed-Services-Leistungen optional E-Mail-Dienste in Form von IMAP-Postfächern zur Verfügung stellen. Die E-Mail-Dienste werden auf Servern des Anbieters betrieben und stellen ergänzende Zusatzleistungen dar und werden – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – gesondert vergütet.
- 19.2 Die E-Mail-Dienste verfügen über einen Spam- und Viren-Basischutz, der dazu dient, typische und allgemein bekannte Bedrohungen zu reduzieren. Dieser Basischutz stellt keinen umfassenden oder vollständigen Schutz vor Spam, Schadsoftware oder sonstigen schädlichen Inhalten dar. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass alle unerwünschten oder schädlichen E-Mails erkannt oder blockiert werden oder dass berechtigte E-Mails nicht fälschlich als Spam eingestuft werden.
- 19.3 Der Anbieter schuldet keine Garantie für die ununterbrochene Verfügbarkeit, die vollständige Zustellung oder den tatsächlichen Empfang von E-Mails. Dies gilt insbesondere für Zustellprobleme, die auf externe Mailserver, Netzwerke, Filtermechanismen Dritter oder auf Blacklisting-Maßnahmen zurückzuführen sind.

- 19.4 Der Versand von Massen-E-Mails, Spam oder sonstigen unerwünschten Nachrichten über die E-Mail-Dienste ist unzulässig. Gleiches gilt für den Versand oder die Verbreitung von Schadsoftware, Malware, Viren, Trojanern oder sonstigen schädlichen oder rechtswidrigen Inhalten. Der Kunde hat geeignete Maßnahmen zu treffen, um eine missbräuchliche Nutzung der E-Mail-Dienste, insbesondere durch unbefugte Dritte oder kompromittierte Benutzerkonten, zu verhindern.
- 19.5 Der Anbieter ist berechtigt, bei Verstößen gegen Absatz 19.4 oder bei konkreten Anhaltspunkten für eine missbräuchliche Nutzung der E-Mail-Dienste einzelne Postfächer oder den Versand von E-Mails vorübergehend zu beschränken oder zu deaktivieren, soweit dies zur Abwehr von Schäden, zur Sicherung des ordnungsgemäßen Betriebs oder zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben erforderlich ist. Der Anbieter wird den Kunden hierüber, soweit möglich, informieren.
- 19.6 Der Kunde ist für die Inhalte der von ihm über die E-Mail-Dienste versendeten Nachrichten sowie für die rechtmäßige Nutzung der E-Mail-Dienste verantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung der E-Mail-Dienste keine gesetzlichen Vorschriften oder Rechte Dritter verletzt werden.
- 19.7 Eine Archivierung, revisionssichere Aufbewahrung oder sonstige Compliance-Leistungen im Zusammenhang mit E-Mails sind nicht Bestandteil der E-Mail-Dienste, sofern diese nicht ausdrücklich gesondert vereinbart wurden.
- 19.8 Weitergehende Haftungsansprüche des Kunden richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen der Master-AGB.

20. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 20.1 Die Vertragslaufzeit der Hosting- und Managed-Services-Leistungen sowie etwaige ordentliche Kündigungsfristen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils geschlossenen Vertrag oder der Auftragsbestätigung; weitergehende Regelungen enthält dieses Leistungs-Modul nicht.

21. Datenrückgabe und Datenlöschung

- 21.1 Nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Recht, die von ihm im Rahmen der Hosting- oder Managed-Services-Leistungen gespeicherten oder verarbeiteten Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format herauszuverlangen, soweit und solange diese Daten dem Anbieter noch zur Verfügung stehen.
- 21.2 Die Datenrückgabe kann vom Kunden innerhalb eines Zeitraums von vierzehn (14) Tagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses verlangt werden. Nach Ablauf dieses Zeitraums ist der Anbieter nicht mehr zur Vorhaltung oder Herausgabe der Daten verpflichtet, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder abweichenden vertraglichen Vereinbarungen bestehen. Der Kunde ist berechtigt, den Anbieter jederzeit vor Ablauf dieses Zeitraums in Textform mit der vorzeitigen Löschung der beim Anbieter gespeicherten Kundendaten zu beauftragen. Mit Durchführung der Löschung erlischt ein etwaiger Anspruch des Kunden auf Datenrückgabe.
- 21.3 Art und Umfang der Datenrückgabe richten sich nach dem vereinbarten Leistungsumfang sowie den technischen und organisatorischen Gegebenheiten der jeweiligen Hosting-Umgebung. Ein Anspruch auf eine bestimmte Datenstruktur, Vollständigkeit oder Kompatibilität mit Systemen des Kunden besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 21.4 Die Datenrückgabe erfolgt ausschließlich auf Anforderung des Kunden. Soweit die Datenrückgabe nicht im Rahmen eines gesetzlich unentgeltlich zu gewährleistenden Anbieterwechsels (Switching), insbesondere nach Maßgabe des EU Data Act, erfolgt, stellt sie eine Zusatzleistung dar und wird –

sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – nach Aufwand zum jeweils vereinbarten Supportstundensatz des Anbieters vergütet.

- 21.5 Nach Durchführung der Datenrückgabe oder nach Ablauf des in Absatz 21.2 genannten Zeitraums ist der Anbieter berechtigt, die beim Anbieter gespeicherten Kundendaten zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder vertraglichen Verpflichtungen entgegenstehen. Die Löschung erfolgt nach den beim Anbieter üblichen technischen Verfahren. Eine vollständige und endgültige Löschung sämtlicher Daten aus allen Systemen, insbesondere aus Sicherungssystemen (Backups) und Protokollen, kann technisch bedingt zeitverzögert erfolgen.
- 21.6 Soweit Hosting- oder Managed-Services-Leistungen auf einer Infrastruktur erbracht werden, die im Eigentum oder in der Verfügungsgewalt des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten steht, verbleiben die dort verarbeiteten oder gespeicherten Daten jederzeit in der Hoheit des Kunden. In diesen Fällen besteht keine Verpflichtung des Anbieters zur gesonderten Datenrückgabe oder -herausgabe.
- 21.7 Unberührt bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel (Switching), insbesondere nach Maßgabe der jeweils anwendbaren Vorschriften des EU Data Act. Weitergehende Regelungen zum Anbieterwechsel ergeben sich aus einem gesonderten Paragraphen dieses Leistungs-Moduls oder aus einem gesonderten Addendum.

22. Anbieterwechsel (Switching) gem. EU Data Act

- 22.1 Der Kunde ist berechtigt, einen Anbieterwechsel (Switching) im Sinne der jeweils anwendbaren Vorschriften des EU Data Act zu verlangen. Der Anbieterwechsel ist dem Anbieter mindestens zwei (2) Monate vor dem gewünschten Beginn des Switching-Prozesses in Textform anzukündigen, soweit und solange dem keine zwingenden gesetzlichen Vorgaben entgegenstehen oder kürzere Fristen gesetzlich vorgesehen sind.
- 22.2 Der Anbieterwechsel stellt keine Kündigung des zugrunde liegenden Vertragsverhältnisses dar. Die vertraglich vereinbarten Laufzeiten, Kündigungsfristen sowie die Zahlungspflicht des Kunden für die vereinbarten monatlichen Fixvergütungen bleiben vom Anbieterwechsel unberührt. Eine ordentliche oder außerordentliche Kündigung ist gesondert nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu erklären.
- 22.3 Im Rahmen des Anbieterwechsels stellt der Anbieter ausschließlich solche Daten bereit, die als Kundendaten im Sinne des EU Data Act gelten, einschließlich kundenspezifischer Konfigurationen, soweit diese dem Kunden zuordenbar und technisch trennbar sind. Eine Herausgabe von proprietären Systemen, Softwarekomponenten, Plattformdiensten, Betriebsgeheimnissen, Quellcodes, Dokumentationen oder sonstigem geistigem Eigentum des Anbieters ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
- 22.4 Der Kunde hat – soweit gesetzlich zulässig – im Rahmen der Ankündigung des Anbieterwechsels anzugeben, welche Kundendaten im Sinne des EU Data Act bereitgestellt werden sollen. Der Anbieter ist berechtigt, die Datenbereitstellung auf den nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften des EU Data Act geschuldeten Mindestumfang zu beschränken. Ein Anspruch auf ein bestimmtes Datenformat, eine bestimmte Datenstruktur oder eine individuelle Aufbereitung der Daten besteht nicht, soweit gesetzlich nichts anderes zwingend vorgesehen ist.
- 22.5 Die Bereitstellung der Kundendaten erfolgt innerhalb der gesetzlichen Fristen des EU Data Act zum Download über einen vom Anbieter bereitgestellten, angemessen gesicherten elektronischen Zugriff. Weitergehende Unterstützungs-, Migrations-, Anpassungs-, Transformations- oder

Beratungsleistungen sind nicht Bestandteil der gesetzlich geschuldeten Datenbereitstellung und stellen – soweit gesetzlich zulässig – gesondert zu vergütende Zusatzleistungen dar.

- 22.6 Die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel richten sich im Übrigen ausschließlich nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften des EU Data Act. Weitergehende vertragliche Verpflichtungen des Anbieters bestehen nicht.