



Allgemeine Geschäftsbedingungen der rhöncloud GmbH

Teil 1 – Allgemeine Regelungen

Teil 2 – Besondere Regelungen

Teil 1 Allgemeingültige Regelungen

§ 1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich, Änderung

Die **rhöncloud** GmbH., vertreten durch den Gründer und Geschäftsführer Manuel Bittorf, Obertannweg 3, 36142 Tann (Rhön), nachfolgend „**rhöncloud**“ genannt, bietet seinen Kunden qualitativ hochwertige, benutzerfreundliche IT-Outsourcing Leistungen und Cloud-Produkte.

Die folgenden Bedingungen regeln abschließend das Vertragsverhältnis zwischen **rhöncloud** und dem jeweiligen Kunden und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen der Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, **rhöncloud** hat diesen im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt.

Diese Bedingungen gelten sowohl gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, als auch gegenüber Verbrauchern. Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die die Bestellung zu Zwecken vornimmt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer ist danach eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer überwiegend gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. **rhöncloud** ist berechtigt, jederzeit einen geeigneten Nachweis für die Unternehmereigenschaft des Kunden zu verlangen. Wenn der Unternehmer eine natürliche Person ist, muss dieser volljährig und unbeschränkt geschäftsfähig sein.

rhöncloud behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ohne Nennung von Gründen innerhalb einer angemessenen Ankündigungsfrist (14 Tagen) zu ändern oder den Kunden nach der Änderung zu informieren. **rhöncloud** wird den Kunden per E-Mail auf die geplanten Änderungen hinweisen und ihm eine angemessene Frist zur Annahme oder Ablehnung der Änderung setzen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von 14 Tagen, dann gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen fristgemäß, so sind beide Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen.

Alle Preisangaben von **rhöncloud** verstehen sich als Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

rhöncloud GmbH

Obertannweg 3 | 36142 Tann (Rhön) | Telefon: +49 (0) 6682 212003-0 | Mail: info@rhoencloud.de

Amtsgericht Fulda | HRB 6981 | Ust. ID: DE309630857 | Eingetragen im Markenregister

Geschäftsführender Gesellschafter: Manuel Bittorf



Im Fall von Kollisionen innerhalb der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien soll folgende Rangfolge gelten:

- a. Individuelle Vereinbarungen
- b. Besondere Bestimmungen des jeweiligen Vertragstyps (u.a. Leistungsbeschreibungen)
- c. Allgemeingültige Regelungen (u.a. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen)
- d. Die gesetzlichen Regelungen.

Die Vertragssprache ist deutsch.

§ 2 Angebot, Vertragsschluss

Der jeweilige Vertrag kommt durch Unterzeichnung des von rhöncloud unterbreiteten Angebots durch den Kunden zustande. **rhöncloud** hält sich 30 Tage an ihr Angebot gebunden, es sei denn, eine andere Frist ist auf dem jeweiligen Angebot oder in der Leistungsbeschreibung des Produkts angegeben.

Die Bereitstellungsfristen ergeben sich also aus den vertraglichen Vereinbarungen bzw. Angeboten.

§ 3 Leistungen von rhöncloud

Der Umfang der Leistungen von **rhöncloud** sind dem Angebot und/oder der jeweiligen Leistungsbeschreibung und/oder eventuellen Zusatzvereinbarungen zu entnehmen.

rhöncloud behält sich das Recht vor, Leistungen zu erweitern oder zu verbessern.

Soweit **rhöncloud** kostenlose Dienste oder Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Soweit die Einstellung für den Kunden von Bedeutung ist, wird er zuvor von **rhöncloud** unterrichtet. Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche ergeben sich aus der Einstellung nicht.

rhöncloud erbringt alle ihre Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik. **rhöncloud** erbringt ihre technischen Leistungen auf der Basis einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 99,7 % im Jahresmittel.

rhöncloud führt alle 24 Stunden – in der Regel nachts – eine Datensicherung der Server durch. Diese wird in der Regel 7 Tage aufbewahrt. Diese durch die Datensicherung bedingten Zeiten gelten nicht als Ausfallzeiten.

rhöncloud übernimmt in der Regel die Administration, Konfiguration sowie Wartung und Pflege der Server. Server umfasst in diesem Sinne die Serverhardware, die virtuelle Hypervisor-Infrastruktur sowie Netzwerk- und Rechenzentrumskomponenten der **rhöncloud**. Die Betriebssysteme und virtuellen Maschinen obliegen in der Administration, Wartung und Pflege des Kunden. Durch angebotene Service-Level-Agreements (SLAs) kann der Kunde Wartungs- und Pflegedienstleistungen kostenpflichtig buchen. In diesem Fall gelten die Bestimmungen der jeweiligen SLAs.

Verlangt der Kunde vollen administrativen Zugriff, wird dieser darauf hingewiesen, dass jede, auch nur kleinste eigenmächtige Veränderung an der Software die Lauffähigkeit des gesamten Serversystems beeinträchtigen kann. Der Kunde trägt in diesem Fall das Risiko allein.

Die **rhöncloud** behält sich das Recht vor, einen administrativen Benutzerzugang unter Wahrung des Datenschutzes auf dem Betriebssystem des Kunden anzulegen.

rhöncloud ist berechtigt, sich Dritter für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen zu bedienen.

Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von **rhöncloud** wegen Verzugs des Kunden um den Zeitraum, in dem der jeweilige Vertragspartner seinen Verpflichtungen gegenüber **rhöncloud** nicht nachkommt.

Kommt **rhöncloud** mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn rhöncloud eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält.

Bei reinen Dienstleistungen hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass die von **rhöncloud** erbrachten Leistungen zu dem angestrebten Erfolg des Kunden führen.

§ 3 Pflichten des Kunden

- Der Kunde ist verpflichtet, bei Abschluss des Vertrages seine Daten vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Sollten sich Änderungen ergeben, sind diese **rhöncloud** unverzüglich mitzuteilen.
- Die Leistungen und/oder Produkte von **rhöncloud** nur für die vertragsgemäßen Zwecke zu verwenden.
- **rhöncloud** erkennbare Mängel und Störungen unverzüglich zu melden.
- Die Zugangsdaten und insbesondere eventuelle Passwörter ordnungsgemäß aufzubewahren, geheim zu halten und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Der Kunde hat auch dafür Sorge zu tragen, dass Passwörter ausreichend sicher gewählt sind und insbesondere mindestens 8 Stellen haben, die sowohl Buchstaben als auch Ziffern beinhalten.
- Regelmäßig seine Einstellungen und Daten zu sichern, soweit diese Pflichten nicht bei **rhöncloud** nach Art des Vertrages liegen.

Bei den Produkten Outsourcing, rhönbox, Backup und rhönmail sind die monatlichen Entgelte jeweils im Voraus für einen Monat auf Wunsch per Rechnung oder Lastschrift zu bezahlen. Der Kunde erhält eine elektronische Rechnung. Mit Zugang der Rechnung ist die Leistung fällig.

Befindet sich der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist **rhöncloud** nach Androhung unter Fristsetzung von einer Woche berechtigt, ihre Leistungen zurückzubehalten.

Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die **rhöncloud** oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommt.

§ 4 Haftung

1. **rhöncloud** haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
2. Für sonstige Schäden haftet **rhöncloud** nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalspflichten) oder wenn es sich um ein allein von **rhöncloud** zu beherrschendem Risiko handelt.
3. In den Fällen des Abs. 2 ist die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
4. In den übrigen Fällen ist die Haftung auf die Summen der Versicherung von **rhöncloud** beschränkt (100.000 €).
5. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen von **rhöncloud**.
6. Im Anwendungsbereich der Telekommunikationskundenschutzverordnung (TKV) bleibt die Haftungsregelung des § 7 Abs. 2 TKV in jedem Fall unberührt.

§ 5 Vertragslaufzeiten, Kündigung

Sämtliche Vertragslaufzeiten sind in den Produkt-Leistungsbeschreibungen angegeben und bindend.

Mit Vertragsbeendigung löscht **rhöncloud** die vom Kunden genutzten Server, Clouds usw. inklusiver aller darauf befindlichen Daten und angefertigten Backups unwiederbringlich. Der Kunde hat bei Vertragsende für eine vollständige Datensicherung seiner Daten zu sorgen.

§ 6 Höhere Gewalt

rhöncloud ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben sowie behördliche Maßnahmen, Leitungsstörungen des Netzanbieters oder anderer etwaiger Risiken, welche nicht im Einflussbereich der **rhöncloud** liegen.

§ 7 Geheimhaltungspflicht, Verschwiegenheitspflicht

rhöncloud ist verpflichtet, bei der Verarbeitung an **rhöncloud** übermittelter personenbezogener Daten aus dem Kundenbereich das Datengeheimnis zu wahren. **rhöncloud** wird alle Personen, die von **rhöncloud** mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages beauftragt wurden, anweisen, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten und die **rhöncloud** und dessen Mitarbeitern bekanntwerdenden Daten und sonstigen Informationen nicht Dritten zu offenbaren. Das Datengeheimnis besteht auch fort, wenn **rhöncloud** oder deren Mitarbeiter die Tätigkeit beenden.

§ 8 Datenschutz, Mitbestimmung

rhöncloud verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Der Kunde bzw. eine von ihm benannte Person ist nach vorheriger Anmeldung, mindestens 3 Monate im Voraus, berechtigt, einmal im Jahr im Rechenzentrum von **rhöncloud** eine Überprüfung der getroffenen Schutzvorkehrungen vorzunehmen. Der Kunde trägt in diesem Fall seine Auslagen und ggf. anfallende Gebühren.

rhöncloud trifft insbesondere alle nach § 9 BDSG und Anlage hierzu erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen in seinem Rechenzentrum.

Im Übrigen gilt die mit dem Kunden jeweilig getroffene Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung / Auftragsverarbeitung. Es gelten die allgemeinen Bestimmungen der in 2018 in Kraft tretenden Europäischen Datenschutzgrundverordnung.

§ 9 Nachvertragliche Verpflichtungen

Bei Beendigung des Vertrages wird **rhöncloud** alle ihm mit Vertragsunterzeichnung übergebenen Unterlagen zurückgeben bzw. nachweisen, dass diese Unterlagen ordnungsgemäß vernichtet wurden. Vorhandene Datenbestände und Programme sind physikalisch zu löschen.

Soweit Dokumentationen dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind sie durch **rhöncloud** entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfrist über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.



Beide Seiten werden auch über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus über die ihnen im Zusammenhang mit dem Auftrag bekanntwerdenden Daten und sonstigen Informationen Stillschweigen wahren.

§ 10 Schlussbestimmungen

Auf die vorliegenden Geschäftsbedingungen ist ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anwendbar.

Sofern die Parteien Vollkaufleute sind, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, die Stadt des Sitzes von **rhöncloud** als Gerichtsstand vereinbart.

Sollten eine oder mehrere Klauseln dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt sein.

Teil 2 Besondere Bestimmungen

Outsourcing

§ 1 Leistungen von rhöncloud

- **rhöncloud** erbringt in ihrem Rechenzentrum verschiedene einzelvertraglich festzulegende Outsourcing-Leistungen nach der bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungsbeschreibung gegenüber dem Kunden.
- SLAs werden mit dem Kunden individuell vereinbart.
- rhöncloud stellt die zur Leistungsdurchführung erforderliche Hardware und -soweit vertraglich vereinbart- Software in seinem Rechenzentrum zur Verfügung. Falls eigene Software des Kunden installiert werden soll, wird **rhöncloud** diese nach der Zurverfügungstellung durch den Kunden in seinem Rechenzentrum zur Verfügung stellen. Die hierzu erforderlichen Teile bei einer Client-Server-Anwendung werden auf dem System des Kunden installiert. Die von **rhöncloud** eingesetzte Software ist für die vorgesehene Online-Kommunikation tauglich.
- Der Kunde hat stets für die rechtmäßige Verwendung der eingesetzten Lizenzen gemäß den Lizenzbestimmungen des Herstellers zu sorgen.
- Soweit dem Kunden nach dem Vertrag eine Software zum vereinbarten Gebrauch überlassen wird, erhält der Kunde für die Dauer der Vertragslaufzeit hieran ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht.
- Zwischen dem Rechenzentrum von **rhöncloud** und dem Netzwerk/System des Kunden wird eine Online-Verbindung eingerichtet, soweit nach Art des Vertrages geschuldet. Die Kommunikation erfolgt dann über Internet-Verbindungen. Hierzu werden feste und temporäre VPN-Tunnel, Einwahlen mit statischen oder generierten (Token) Kennwörtern sowie kennwortgeschützte Dienste ohne direkte Einwahl angeboten (z.B. POP3, SMTP, Outlook Anywhere, Mail Push Services, Blackberry, etc.). Für den Fall, dass eine Anwendung zum Informationsaustausch über ein öffentliches Netz (z. B. Internet) oder ein privates Datennetz angeboten werden soll (sog. Application Service Providing), erfolgt der Zugriff auf die Anwendung über das Internet oder das private Datennetz, für welches die Anwendung gedacht ist.
- Die genauen Daten des vom Kunden eingesetzten Systems und die Spezifikation des Rechenzentrums von **rhöncloud** werden im jeweiligen Angebot festgehalten, soweit die entsprechenden Daten für die Erbringung der vertraglichen Leistungen relevant sind.
- Änderungen dieser Spezifikation bzw. der entsprechenden Systemeigenschaften sind zwischen den Vertragsparteien abzustimmen, soweit diese Änderungen die Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten beeinträchtigen können.



§ 2 Pflichten des Kunden

Der Kunde versichert, dass die beauftragte Datenverarbeitung durch **rhöncloud** rechtmäßig ist. Der Kunde weiß, dass er auch bei der Nutzung von Cloud Computing im Rahmen des § 11 BDSG für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung im Rahmen der Nutzung des Dienstes verantwortlich bleibt und somit mittels des Dienstes von **rhöncloud** nur solche datenschutzrelevanten Verarbeitungen vornehmen lassen darf, die er auch direkt gegenüber Dritten vornehmen dürfte. Die grundsätzliche datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit obliegt dem Kunden.

Der Kunde verpflichtet sich, nur datenschutzkonforme Nutzungen vorzunehmen.

Alleine der Kunde ist im Außenverhältnis zu eventuellen Betroffenen für die Ansprüche der Betroffenen – insbesondere auf Auskunft, Berichtigung und Löschung – verantwortlich. Dies wird der Kunde auf erstes Anfordern durch **rhöncloud** einem Anspruchsteller auch kommunizieren.

§ 3 Gewährleistung

rhöncloud übernimmt die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung, für die in der Leistungsbeschreibung näher bezeichneten Leistungen, insbesondere für Richtigkeit der DV-Abläufe und -Ergebnisse. **rhöncloud** übernimmt hingegen keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der an **rhöncloud** übergebenen Daten und die Nutzbarkeit der Daten in der kundenseitigen Anwendung. **rhöncloud** wird jedoch, soweit im üblichen Rechenzentrumsbetrieb möglich, stichprobenweise Plausibilitätsprüfungen der Kundenseite zur Verarbeitung zur Verfügung gestellten Daten durchführen und den Kunden über hierbei gefundene Datenfehler oder Inkonsistenzen zwischen Daten informieren.

Erfüllt **rhöncloud** nach Auffassung des Kunden nicht die vereinbarten Leistungen, insbesondere nicht die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Pflichten, hat der Kunde dies unverzüglich nach Kenntnis gegenüber **rhöncloud** zu rügen. **rhöncloud** ist berechtigt, zwei Versuche zur Mängelbeseitigung durchzuführen. Scheitern beide Versuche, ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages oder zur angemessenen Herabsetzung der Vergütung berechtigt (nach vorheriger Rücksprache). Sonstige gesetzliche Kundenrechte, insbesondere auf Schadensersatz wegen Nichterfüllung, bleiben unberührt.



§ 4 Hinweispflicht

rhöncloud hat – soweit entsprechend positive Kenntnis hiervon herrscht - den Kunden darauf hinzuweisen, wenn eine bestimmte, vom Kunden gewünschte Form der Datenverarbeitung gegen rechtliche Bestimmungen wie etwa das Bundesdatenschutzgesetz verstoßen sollte. Für die Zeit der Überprüfung durch den Kunden ist **rhöncloud** nicht verpflichtet, die entsprechende Tätigkeit durchzuführen bzw. Weisungen des Kunden auszuführen. **rhöncloud** nimmt keine rechtliche Prüfung vor.

Signierte Unterschrift für die Bestätigung der Gültigkeit durch rhöncloud GmbH Geschäftsführer
Manuel Bittorf

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Manuel Bittorf".

Stand: 2020