



Bedingungen für die Bereitstellung von Infrastructure-as-a-Service (IaaS) der Shyann Networks GmbH, Lederstraße 15, 22525 Hamburg

Präambel

IaaS (Infrastructure-as-a-Service) ist eine sofort nutzbare Computing-Infrastruktur, die über das Internet bereitgestellt und verwaltet wird. Die Ressourcen dieser Infrastruktur können nach Bedarf zentral hoch- oder herunterskaliert werden. Das Entgelt bezieht sich dabei auf die Ressourcen, die Sie auch tatsächlich nutzen.

Mit IaaS gehören die Kosten und die Komplexität, die mit dem Erwerb und der Verwaltung eigener physischer Server und Datacenter-Infrastrukturkomponenten einhergehen, der Vergangenheit an.

Jede Ressource wird als separate Dienstkomponente angeboten, und Sie leihen eine Ressource nur so lange aus, wie Sie sie benötigen.

Mit dem –IaaS- Vertrag vereinbaren die Vertragspartner, dass Shyann Networks GmbH dem Kunden die Nutzungsmöglichkeit für die benötigten Ressourcen zum Zugriff über eine Telekommunikationsverbindung zur Verfügung stellt.

Die einzelnen konkret zu erbringenden Leistungen sind in der jeweiligen Bestellung gekennzeichnet.

Die Beschreibung dieser Leistungen finden sich wiederum in der jeweiligen Leistungsbeschreibung, die unter <https://shyann.de/agb/> abgerufen werden kann.

§ 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand der Leistungen von Shyann Networks GmbH ist die Bereitstellung einer Infrastruktur-as-a-Service-Umgebung mit virtuellen und physikalischen Servern inklusive Microsoft Windows Server-Betriebssysteme und Microsoft Remote-Desktop-Services Benutzer-Lizenzen auf Basis der Microsoft SPLA-Lizenzen (im Folgenden: IAAS) nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung.

§ 2 Bereitstellung der IAAS, Zugriffssoftware der passenden Ressourcen

(1) Shyann Networks GmbH hält ab dem im Auftrag vereinbarten Zeitpunkt auf der dort vereinbarten Anzahl von Servern die vereinbarte IaaS in der bei Vertragsschluss aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit. Das Beschaffen und ggf. Aufspielen von Updates und Upgrades obliegt dem Kunden. Der Kunde kann diesbezüglich einen Update- Vertrag mit Shyann Networks GmbH schließen.

(2) Shyann Networks GmbH haftet dafür, dass die bereitgestellte IaaS während der gesamten Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist.

(3) Shyann Networks GmbH haftet nicht dafür, dass die bereitgestellte IaaS für die Zwecke des Kunden geeignet ist.

(4) Shyann Networks hat in der IAAS vollständige Administratorenrechte. Die Durchführung von administrativen Tätigkeiten (u.a. Updates, Anpassungen oder Installationen) erfolgt ausschließlich nach Beauftragung durch den Kunden und wird durch die jeweils geltenden Stundensätze separat abgerechnet. Ein eigener Administrator-Zugang kann durch den Kunden optional beauftragt werden.

Haben sowohl Shyann Networks GmbH als auch der Kunde Administratorenrechte, kann es zu Meinungsverschiedenheiten darüber kommen, welche der Parteien etwaige Probleme in der Nutzung der IaaS verursacht hat. Es gilt daher eine Beweislastumkehr, wonach der Kunde bei solchen Situationen den Nachweis zu



führen hat, dass aufgetretene Probleme auf Administratorenhandlungen von Shyann Networks GmbH zurückzuführen sind, bevor er Gewährleistungsansprüche wie Nacherfüllung, Kündigung oder Schadensersatz geltend machen kann.

(5) Shyann Networks GmbH übermittelt dem Kunden die notwendige Anzahl von Benutzernamen und Benutzerpasswörtern. Sämtliche Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Kennwörter zu ändern.

(6) Shyann Networks sichert die gebuchte Umgebung an 7 Tagen der Woche innerhalb des Rechenzentrums und erzeugt zudem eine Wochensicherung, die 4 Wochen gespeichert wird. Es wird empfohlen, dass eine weitere Sicherung an einen 2. Standort zusätzlich gebucht wird. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

Hinweis: Es kommt vor, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl dies in Wirklichkeit nicht der Fall ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur durch das Zurückspielen der (angeblichen) Sicherung auf ein Medium (Rücksicherung). Dem Kunden wird empfohlen, eine solche Rücksicherung abhängig von der Wichtigkeit seiner Daten regelmäßig durchzuführen. Shyann Networks GmbH kann nach einer Rücksicherung nur Anzahl und Größe der Dateien feststellen, nicht aber, ob die Inhalte richtig und unverfälscht sind. Dem Kunden wird empfohlen, dies zumindest durch Stichproben zu überprüfen.

Darüber hinaus ist es auch möglich, eine Sicherung nicht nur der Anwendungsdaten, sondern der gesamten vertragsgegenständlichen Umgebung durchzuführen. Dem Kunden wird empfohlen, auch diesen Dienst zu beauftragen, da ansonsten bei der Wiederherstellung einer solchen Umgebung hohe Dienstleistungskosten entstehen können.

(7) Übergabepunkt für die IAAS ist der Routerausgang des Rechenzentrums von Shyann Networks GmbH.

(8) Die Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden werden von Shyann Networks GmbH regelmäßig veröffentlicht unter <https://shyann.de/agb/>. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und Shyann Networks GmbH bis zum Übergabepunkt ist Shyann Networks GmbH nicht verantwortlich.

(9) Shyann Networks GmbH stellt dem Kunden eine ZUGRIFFSSOFTWARE, mit der der Kunde auf die IAAS zugreifen kann, zur Verfügung.

§ 3 Nicht geschuldete Leistungen

(1) Nicht zum Leistungsumfang der Shyann Networks GmbH gehörend, aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs sind folgende Leistungen durch den Kunden zu erbringen:

- Kontrolle der Systemeventlogs auf kritische Systemzustände innerhalb der virtuellen Maschine
- Kontrolle der Festplattenausnutzung, Prozessor und Speicherauslastung innerhalb der virtuellen und physikalischen Kunden-Server
- Patch-Management

(2) Shyann Networks GmbH schuldet nur die Zurverfügungstellung der bei Vertragsbeginn aktuellen Softwareversionen. Für die Beschaffung und das Aufspielen von Updates ist der Kunde verantwortlich. Shyann Networks GmbH bietet für das Aufspielen der Updates einen gesonderten Updatevertrag an.

(3) Es werden keinerlei Handbücher zur Verfügung gestellt.





§ 4 Technische Verfügbarkeit der IAAS und des Zugriffs auf die Ressourcen

(1) Shyann Networks GmbH stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten sicher, dass eine übliche Datenübertragungsgeschwindigkeit für Benutzer erreicht wird.

(2) Die IAAS ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von Shyann Networks GmbH liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für Shyann Networks GmbH absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Softwareupdates länger als drei Stunden dauern, wird Shyann Networks GmbH dies dem Kunden – außer in Notfällen - mindestens drei Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

§ 5 Sonstige Leistungen von Shyann Networks GmbH

(1) Shyann Networks GmbH schuldet nicht die folgenden Leistungen, die aber durch den Kunden mit einer gesonderten Vereinbarung gebucht werden können:

- unaufgeforderte Administration der IAAS;
- Patch Management (Update-Vertrag).
- die laufende elektronische Überwachung seiner Anlage (Monitoring)

(2) Der Shyann Networks GmbH leitet dem Kunden auf dessen Wunsch monatlich nachträglich einen automatisch generierten Report mit den gesondert vereinbarten Informationen zu.

§ 6 Nutzungsrechte an und Nutzung der ZUGRIFFSSOFTWARE und der IAAS, Rechte von Shyann Networks GmbH bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse

(1) Nutzungsrechte an der ZUGRIFFSSOFTWARE und der IAAS

(a) Der Kunde erhält an der ZUGRIFFSSOFTWARE und der IAAS einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, auf die Laufzeit dieses Vertrags beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

(b) Der Kunde nutzt die ZUGRIFFSSOFTWARE nur für den Zugriff auf die IAAS. Eine physische Überlassung der IAAS an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die ZUGRIFFSSOFTWARE und die IAAS nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen. Eine Nutzung durch oder für Dritte ist ausgeschlossen.

(c) Der Kunde nutzt die ZUGRIFFSSOFTWARE und die IAAS nur durch die vereinbarte Anzahl von Personen gleichzeitig. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist ausgeschlossen. Weitere Ansprüche von Shyann Networks GmbH bei einer mengenmäßigen Mehrnutzung über die vereinbarte Nutzung hinaus bleiben unberührt.

(d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der ZUGRIFFSSOFTWARE oder der IAAS vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern Shyann Networks GmbH sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

(e) Sofern Shyann Networks GmbH während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die ZUGRIFFSSOFTWARE vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.





(f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insb. nicht berechtigt, die ZUGRIFFSSOFTWARE und/oder die IAAS über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die ZUGRIFFSSOFTWARE oder die IAAS Dritten zugänglich zu machen. Insb. ist es nicht gestattet, die ZUGRIFFSSOFTWARE oder die IAAS zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insb. nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(2) Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

Der Kunde haftet dafür, dass die ZUGRIFFSSOFTWARE und die IAAS nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insb. DATEN, erstellt und/oder auf dem SERVER gespeichert werden.

(3) Verletzung der Bestimmungen nach Abs. 1 und 2 durch den Kunden

(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Abs. 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann Shyann Networks GmbH nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die IAAS sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Abs. 2, ist Shyann Networks GmbH berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. IAAS zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Shyann Networks GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insb. dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung durch Shyann Networks GmbH weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abs. 1 oder 2, und hat er dies zu vertreten, so kann Shyann Networks GmbH den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

(c) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der IAAS durch Dritte (oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer) schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der monatlichen Grundpauschale zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

(d) Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann Shyann Networks GmbH Schadensersatz geltend machen. Zusätzlich gelten die Regeln zur Sperrung des Zugriffs gem. § 9 Abs. 6.

(4) Rechte des Kunden an etwa entstehenden Datenbanken/Datenbankwerken

Sofern und soweit während der Laufzeit dieses Vertrags, insb. durch Zusammenstellung von DATEN, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden auf dem SERVER des Shyann Networks GmbH eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankenwerke entstehen, stellen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankenwerke.

§ 7 Haftung für Rechte Dritter

(1) Shyann Networks GmbH wird den Kunden von Rechten Dritter bzw. von deren Geltendmachung und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die DATEN ermöglichen.

(2) Der Kunde ist, sofern und soweit die Rechte Dritter ihn im Gebrauch der ZUGRIFFSSOFTWARE oder der IAAS beeinträchtigen, nicht zur Vergütung verpflichtet.

(3) Shyann Networks GmbH hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die diese aus ihren Rechten gegen den die IAAS vertragsgemäß nutzenden Kunden geltend machen. Die Vertragspartner werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber anderen Ansprüche geltend gemacht werden.



(4) Ferner kann der Kunde Schadensersatz geltend machen.

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

§ 8 Entgelt

(1) Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der IAAS und der Zurverfügungstellung von Speicherplatz besteht aus einer Grundpauschale.

(2) Shyann Networks GmbH ist berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen. Shyann Networks GmbH wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des bisherigen Preises, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen; macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Shyann Networks GmbH den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung hinweisen.

Eine Erhöhung der Preise innerhalb von 12 Monaten nach Vertragsabschluss ist ausgeschlossen.

(3) Sonstige Leistungen werden von Shyann Networks GmbH nach Aufwand (Time & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen von Shyann Networks GmbH erbracht.

(4) Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

§ 9 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

(1) Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Kunde Shyann Networks GmbH von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, Shyann Networks GmbH unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

(3) Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Kunden nutzen.

(4) Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt.

(5) Verstößt der Kunde gegen diese Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des Shyann Networks GmbH entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von Shyann Networks GmbH von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, Shyann Networks GmbH von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche von Shyann Networks GmbH, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.





(6) Vorübergehende Sperrung

Shyann Networks GmbH ist berechtigt, den Zugang zum Speicherplatz vorübergehend zu unterbrechen falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte auf dem Speicherplatz vorliegt, z.B. aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

§ 10 Datensicherheit, Datenschutz

(1) Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insb. die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Fall eines Verstoßes Shyann Networks GmbH von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Shyann Networks GmbH wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrags erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

(4) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bis 3 bestehen, so lange IAAS DATEN im Einflussbereich von Shyann Networks GmbH liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

(5) Ergänzend gelten die Bedingungen für Auftragsverarbeitung der Shyann Networks GmbH, die unter <https://shyann.de/agb> gelesen und gespeichert werden können.

§ 11 Geheimhaltung

(1) Vertraulich zu behandelnden Informationen sind nur die von dem informationsgebenden Vertragspartner ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch Shyann Networks GmbH vertraulich zu behandeln sind insbesondere die IAAS, sollte er von ihnen Kenntnis erlangen.

Keine vertraulich zu behandelnder Information liegt vor, soweit der die Information empfangende Vertragspartner nachweist, dass sie

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

(2) Die Vertragspartner werden über alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen des jeweils anderen Vertragspartners Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden.



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

(4) Die Verpflichtungen nach Abs. 2 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 1 nicht nachgewiesen ist.

§ 12 Ansprechpartner und Eskalationsstufe

(1) Die Vertragspartner benennen schriftlich zu Zwecken der Kanalisierung der – insb. bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen – Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für den jeweiligen Vertragspartner rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von sechs Werktagen, nachdem ihm der Hauptansprechpartner des anderen Vertragspartners einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitgeteilt hat, herbeiführen kann.

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

(3) Die vorstehend vorgegebenen Eskalationsfristen führen nicht zur Hemmung von in diesem Vertrag vereinbarten Fristen. Vor Durchlaufen des Eskalationsverfahrens ist jedoch in aller Regel eine außerordentliche Kündigung unwirksam, sofern und soweit die Kündigung auf einer Meinungsverschiedenheit der Vertragspartner zur Leistungserfüllung beruhen soll.

§ 13 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

(1) Shyann Networks GmbH schließt jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel der vertraglichen Leistungen aus. Spätere Einwendungen wegen anfänglicher offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

(2) Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von Shyann Networks GmbH oder Dritten, für die Shyann Networks GmbH haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für Shyann Networks GmbH möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleister. Shyann Networks GmbH haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

(3) Shyann Networks GmbH gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.

(4) Gelingt es Shyann Networks GmbH während der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht zu beseitigen, so ist der Kunde berechtigt, Shyann Networks GmbH eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die monatliche Gebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Eine außerordentliche Kündigung des gesamten Vertrags ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

(5) Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren binnen eines Jahres.

(6) Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Leistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an Leistungen, Systemen, Systemkomponenten, Änderungen vorgenommen hat, denen Shyann Networks GmbH vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.





(7) Sofern von Shyann Networks GmbH erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von Shyann Networks GmbH. Dies insbesondere, wenn der Kunde eine unzutreffende Fehlermeldung durch ausreichende und zumutbare Beschäftigung mit dem Fehler selbst hätte vermeiden können.

§ 14 Haftung, Haftungsgrenzen und Vertragsstrafe

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

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

(3) Im Übrigen haftet ein Vertragspartner nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragsziels von besonderer Bedeutung sind, ebenso alle diejenigen Pflichten, die im Fall einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens, höchstens aber 1.000.000 €, höchstens zweimal im Jahr, beschränkt. Die verschuldensunabhängige Haftung von Shyann Networks GmbH auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(5) Die IaaS von Shyann Networks GmbH enthält eine Antiviren-Software gegen Schadsoftware. Gleichwohl garantiert dies nicht, dass die Anwendungen des Kunden nicht von Schadsoftware befallen werden. So kann der Befall auch dadurch verursacht werden, dass Mitarbeiter des Kunden verdächtige Anhänge öffnen oder Schadsoftware die Anlage beeinträchtigt, bevor der entsprechende Scan bereitgestellt ist.

§ 15 Laufzeit, Kündigung

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem vereinbarten Zeitpunkt und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende eines Monats ordentlich gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ablauf desjenigen Monats, das dem Monat des Vertragsschlusses folgt.

(3) Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 20 Werktagen und nach Durchlaufen des vereinbarten Eskalationsverfahrens möglich.

Ein wichtiger Grund liegt für Shyann Networks GmbH insbesondere in jedem Fall vor, in dem

- der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
- der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf Shyann Networks GmbH jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
- der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen von Shyann Networks GmbH das Recht zu beachten, und



diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch Shyann Networks GmbH nicht unverzüglich abstellt.

- Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

(4) Ungeachtet der Regelung in Abs. 3 kann Shyann Networks GmbH den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrags, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist. Shyann Networks GmbH kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

§ 16 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

(1) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist Shyann Networks GmbH verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten IAAS diesem auf einem dauerhaft lesbaren mobilen und revisionssicheren Datenträger zur Verfügung zu stellen.

Daneben ist Shyann Networks GmbH verpflichtet, auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem vom Kunden benannten Dritten auf einem üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, Shyann Networks GmbH die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen. Shyann Networks GmbH kann einen angemessenen Vorschuss verlangen.

(2) Shyann Networks GmbH ist auf Verlangen verpflichtet, drei Monate nach rechtlicher Beendigung dieses Vertrags zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist beschränkt auf

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

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

(3) Der Kunde ist mit rechtlicher Beendigung des Vertrags, nicht jedoch vor Erfüllung der Verpflichtungen von Shyann Networks GmbH nach Abs. 1 und 2, verpflichtet, sämtliche Kopien der ZUGRIFFSSOFTWARE auf seinen eigenen DV-Einrichtungen zu löschen.

§ 17 Höhere Gewalt

Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insb. folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

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

Jeder Vertragspartner hat den anderen über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.



§ 18 Schlussbestimmungen

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

(2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen, d.h. von beiden Vertragspartnern unterzeichneten, Fassung Bestandteil dieses Vertrags.

(3) Nebenbestimmungen außerhalb dieses Vertrags und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags und der Anhänge bedürfen der zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

(4) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.

(5) Ergeben sich in der praktischen IAAS dieses Vertrags Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung iS von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Vertragspartnern übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

(6) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, der Sitz von Shyann Networks GmbH.

