

1. Geltungsbereich

1.1 Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen der queo GmbH (im Weiteren „queo“ genannt) sind sowohl die Erbringung regelmäßig wiederkehrender Anwendungs-hosting-Leistungen (im Weiteren „Webhosting-Leistungen“ genannt) als auch Service-Leistungen für die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und die Weiterentwicklung der Anwendungen nach der Übergabe an den Auftraggeber (im Weiteren „Support-Leistungen“ genannt) durch queo. Support-Leistungen bieten dem Auftraggeber Transparenz und Kontrolle, indem die zugesicherten Leistungseigenschaften wie Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung definiert werden. Der entsprechende Servicelevel definiert die Leistungsqualität

Diese werden ausschließlich, soweit nicht ausdrücklich schriftlich Abweichendes vereinbart, auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen erbracht.

1.2 Vertragsbedingungen des Kunden werden nur durch ausdrückliche schriftliche Zustimmung Vertragsbestandteil, ansonsten werden diese nicht anerkannt. Einem Hinweis des Kunden auf seine Vertragsbedingungen wird bereits jetzt ausdrücklich widersprochen; solche werden auch nicht durch vorbehaltlose Leistungserbringung anerkannt.

2. Vertrag

2.1 Mit der Unterzeichnung des „Auftragsdokumentes“ (Leistungsschein) sowohl durch den Kunden, als auch durch queo wird ein Vertrag zwischen queo und dem Kunden geschlossen.

2.2 Die Leistungen werden entsprechend dem zugrundeliegenden Auftragsdokument und den darin enthaltenen Leistungsbeschreibungen erbracht.

2.3 Weitere Bedingungen für die zu erbringenden vertraglichen Leistungen können sich aus Dokumenten ergeben, auf welche als Anlagen im Rahmen des Auftragsdokuments Bezug genommen wird. Diese werden Bestandteil des jeweiligen Vertrags.

3. Anwendungshosting

3.1. Leistungsgegenstand

3.1.1 queo stellt dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung und Veröffentlichung von Anwendungen im World Wide Web für die zwischen den Parteien vereinbarte(n) Domain(s) zur Verfügung. Der Speicherplatz (angegeben in GB), der Leistungs- und Funktionsumfang sowie die betroffenen Domains werden im schriftlich vereinbarten Auftragsdokument (Leistungsschein) bestimmt. Auf das dem Vertrag zugrundeliegende Leistungsverzeichnis wird Bezug genommen.

Soweit schriftliche Vereinbarungen fehlen, kommt ein Vertrag durch unsere Leistungserbringung zustande; der Kunde schuldet dann die für den in Anspruch genommenen Leistungsumfang bei queo übliche Vergütung zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Server und die dem Kunden zugewiesene IP-Adresse wählt queo aus, beides kann während der Vertragslaufzeit geändert werden.

queo ist berechtigt, seine Leistungen zu erweitern, dem technischen Fortschritt anzupassen und/oder Verbesserungen vorzunehmen. Dies gilt insbesondere, wenn die Anpassung erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern, oder queo aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist.

Stellt queo Zusatzleistungen ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Der Provider ist berechtigt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb angemessener Frist einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In einem solchen Fall wird der Provider den Kunden rechtzeitig informieren.

3.1.2. Möchte der Kunde den Nutzungsumfang erweitern oder ein anderes Anwendungssystem hinzufügen, bedarf dies der schriftlichen Zustimmung von queo; die Zustimmung kann von einem zusätzlichen Entgelt abhängig gemacht werden.

3.1.3. Der Umfang der gespeicherten Daten richtet sich nach den physikalischen Grenzen und der Geschwindigkeit der eingesetzten Hard- und Software sowie den vertraglich vereinbarten Grenzwerten. Sollte die Auslastung des Server-Systems erreicht sein, ist queo nicht zur Systemerweiterung verpflichtet. Verweigert queo trotz Auslastung eine Systemerweiterung, kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.

3.1.4. Soweit nicht schriftlich Abweichendes vereinbart wird, gehört zum Leistungsumfang weder die laufende Pflege der Anwendung noch eine Datensicherung; beides stellt der Kunde dann auf eigene Kosten sicher. Soweit das Sichern von Daten von uns übernommen oder durchgeführt wird, stehen wir nicht für die Validität der gesicherten Daten ein. Eine Datensicherheit des bereitgestellten Speicherplatzes ist nicht geschuldet. Während branchenüblicher Störungen oder Wartungsarbeiten ist durch queo kein Zugang zur Anwendung sicherzustellen, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich ausdrücklich anderes.

3.1.5. queo stellt nur den Speicherplatz mit den vereinbarten technischen Leistungsmerkmalen zur Verfügung, steht nicht für übermittelte Daten oder Informationen ein und zwar insbesondere nicht für deren Rechtmäßigkeit, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität, auch nicht dafür, dass der Speicherplatz, die technischen Leistungsmerkmale, Daten oder Informationen für den beabsichtigten Zweck des Kunden tauglich sind.

3.1.6. queo setzt zum Schutz des Servers, der auf dem Server gespeicherten Daten technische Sicherheitseinrichtungen ein. Nach dem Stand ihrer Technik können diese bislang keinen uneingeschränkten Schutz bieten. Scheitern im Fall eines Angriffs die Sicherheitseinrichtungen, so begründet dies alleine noch keine vertragswidrige Leistung von queo.

3.2. Vergütung (Anwendungshosting)

3.2.1. Der Kunde zahlt an queo für die vertraglich vereinbarten Leistungen die vereinbarte, hilfsweise die bei queo für den Leistungsumfang übliche Vergütung zuzüglich jeweils geltender gesetzlicher Mehrwertsteuer. Auf das dem Vertrag zugrundeliegende Leistungsverzeichnis wird Bezug genommen.

3.2.2. Nimmt der Kunde trotz Hinweis von queo wiederholt umfassendere Leistungen in Anspruch, als vertraglich vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, die Vergütung zu zahlen, die für das vom Kunden in Anspruch genommene Leistungspaket üblich ist.

3.2.3. Soweit schriftlich keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, wird die Vergütung bis zu 12 Monate im Voraus abgerechnet. Sie wird mit Zugang der Rechnung sofort zur Zahlung fällig. Der fällige Betrag ist vom Kunden binnen 14 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung, spätestens binnen 20 Kalendertagen ab Rechnungsdatum, auf die bei Rechnungslegung benannte Bankverbindung zu zahlen.

3.2.4. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist queo berechtigt, die betroffene Anwendung des Kunden sofort zu sperren; der Kunde wird hierdurch von seiner Zahlungspflicht nicht frei.

4. Support

4.1. Leistungsgegenstand

4.1.1. Leistungsgegenstand der Support-Leistungen ist die Unterstützung des Kunden bei Anwendungsproblemen und bei Fragen sowie Hilfestellungen im Zusammenhang mit den im jeweiligen Auftragsdokument genannten Anwendungen. Hierbei stehen dem Kunden verschiedene Service- und Supportmodelle, in Form von Supportpaketen, zur Verfügung.

4.1.2. queo bietet drei verschiedenen Supportpakete an. Hierbei handelt es sich um die Pakete BASIS, PLUS und PREMIUM. Je nach gewähltem Paket stehen dem Kunden die im Paket beinhalteten Serviceleistungen zu. Einzelheiten zu den gewählten Paketen und deren Service-Leistungen sind der als Anlage zum Vertrag (jeweiliges Auftragsdokument) beigefügten Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Das Paket BASIS existiert auch in einer Variante mit einmaliger Einrichtungsgebühr ohne regelmäßige Vorauszahlung für ein Quartal sowie einem Mindestabnahmekontingent. Für diese Variante gelten die Serviceleistungen des Paketes BASIS und Mehraufwände werden entsprechend der Leistungsbeschreibung ab der 1. Stunde abgerechnet.

4.1.3. Die Support-Services werden entsprechend dem vom Kunden gewählten und im Auftragsdokument bezeichneten Supportpaket erbracht und abgerechnet.

4.2. Vergütung (Support)

4.2.1. Der Kunde zahlt an queo für die vertraglich vereinbarten Leistungen die vereinbarte, hilfsweise die bei queo für den Leistungsumfang übliche Vergütung zuzüglich jeweils geltender gesetzlicher Mehrwertsteuer. Auf das dem Vertrag zugrundeliegende Leistungsverzeichnis wird Bezug genommen.

Nimmt der Kunde trotz Hinweis von queo wiederholt umfassendere Leistungen in Anspruch als vertraglich vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, die Vergütung zu zahlen, die für das vom Kunden in Anspruch genommene Leistungspaket üblich ist.

4.2.2. Soweit schriftlich keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, wird die Vergütung quartalsweise im Voraus abgerechnet. Sie wird mit Zugang der Rechnung sofort zur Zahlung fällig. Der fällige Betrag ist vom Kunden binnen 14 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung, spätestens binnen 20 Kalendertagen ab Rechnungsdatum auf die bei Rechnungslegung genannte Bankverbindung zu zahlen. Beginnt die Support-Leistung während eines Berechnungszeitraums, wird die Gebühr – soweit nicht anders vereinbart – anteilig berechnet. Die Mehraufwände des vorangegangenen Quartals werden zusammen mit der Vorauszahlungsrechnung des darauffolgenden Quartals in Rechnung gestellt oder separat abgerechnet.

4.2.3. Vorausbezahlte Support-Leistungen sind durch den Kunden während der vereinbarten Vertragslaufzeit in Anspruch zu nehmen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt, erhält der Kunde keine Gutschrift oder Rückvergütung für nicht in Anspruch genommene Support-Leistungen.

4.2.4. Jede angefangene Stunde wird abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt im Viertelstundentakt. Die im Rahmen eines Quartals nicht in Anspruch genommenen Stunden werden in das nächste Quartal nicht übertragen. Zusätzliche Leistungen (z. B. Hosting, Onlineschulungen, etc.) werden separat - außerhalb des bereitgestellten Supportkontingents - abgerechnet.

Anfragen und/oder neue Funktionen / Projekte, die einer Konzeptionsleistung bedürfen und/oder mehr als 8 Stunden Aufwand in Anspruch nehmen, werden vom Support an den zuständigen Projektmanager weitergeleitet. Der zuständige Projektmanager übernimmt die Angebotserstellung und ist für den weiteren Verlauf der Umsetzung der Serviceanfrage verantwortlich.

Sollte regelmäßig (länger als drei Monate) Mehraufwand anfallen, kann das Stundenkontingent entsprechend erweitert werden. Ebenso ist eine Reduzierung des vereinbarten Supportvolumens möglich, wenn regelmäßig (länger als drei Monate) die vereinbarten Aufwände nicht in Anspruch genommen werden. Die Anpassung des gebuchten Stundenkontingents kann quartalsweise erfolgen.

5. Pflichten des Kunden

5.1. Anwendungshosting

5.1.1. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern von queo abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn von Arbeiten von queo oder vor der Installation von gelieferter Hard- oder Software durchzuführen. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Veränderungen an der Software die Lauffähigkeit des gesamten Systems beeinflussen können.

5.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, seine Anwendung so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch Skripte und Anwendungen, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. queo ist berechtigt, Seiten, die den Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. queo wird dem Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren.

5.1.3. Der Kunde ist verpflichtet,

- a) sicherzustellen, dass die für die Anwendung vereinbarte Domain frei von Rechten Dritter und rechtlich zulässig ist,
- b) die Inhalte seiner Anwendung als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen und ferner die gesetzlich vorgeschriebenen Pflichten zu erfüllen,
- c) den Speicherplatz und die von queo bereitgestellten Dienste nicht in einer Weise zu nutzen oder nutzen zu lassen, dass die Nutzung oder die gespeicherten Inhalte gegen Schutzrechte Dritter (Marken, Namens-, Urheber-, Datenschutzrechte usw.), gesetzliche Vorschriften oder die guten Sitten verstoßen,
- d) keine pornographischen Inhalte und keine auf Gewinnerzielung gerichteten Leistungen anzubieten oder anbieten zu lassen, die pornographische und/oder erotische Inhalte (z.B. Nacktbilder, Peepshows etc.) zum Gegenstand haben,
- e) seine Internet-Präsenz nicht in Suchmaschinen dergestalt einzutragen oder eintragen zu lassen, dass der Eintrag in der Suchrichtung (etwa durch die Verwendung von unzulässigen Schlüsselwörtern) gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstößt,
- f) ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen; dies gilt insbesondere für die massenhafte Verbreitung von E-Mails gleichem Inhalts (sog. "Spam").

5.2. Support

5.2.1. Der Kunde sorgt insbesondere dafür, dass nach Meldung einer Störung der projektverantwortliche Ansprechpartner, sein Stellvertreter oder eine von ihnen befugte Person für Rückfragen und Behebungsvorschläge durch queo mindestens während der Servicezeit erreichbar ist. Er trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Der Kunde stellt queo Anwendungsprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störungen geeignete Unterlagen zur Verfügung.

Der Kunde dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Anwendungen und teilt diese Änderungen queo unverzüglich schriftlich mit.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nach und verzögert sich infolgedessen die Erbringung der Support- und/oder Pflegeleistungen durch queo, so ist queo hierfür nicht verantwortlich. Hierdurch entstehender Mehraufwand kann queo nach der aktuellen Preisliste in Rechnung stellen.

5.2.2. Sind Dritte mit entsprechenden Schnittstellen in die Anwendungen des Kunden involviert, verpflichtet sich der Kunde diese queo schriftlich mitzuteilen. queo ist nicht für die technische und organisatorische Abwicklung der Fehlerbehebungen verantwortlich, die zwischen dem Kunden und Dritten im Hinblick auf vertragsgegenständliche Anwendungen und damit zusammenhängende Schnittstellen dritter Parteien bestehen. Der Kunde informiert queo über jegliche Änderungen, die die Schnittstellen zu dritten Parteien betreffen.

Sollte queo bei der Beseitigung eines Fehlers feststellen, dass die Zuständigkeit beim Dienstleister des Kunden liegt - z.B. bei einem Serverausfall - informiert queo den Kunden innerhalb der festgelegten Servicezeit mit Angaben zur betroffenen Schnittstelle. Der Kunde übernimmt die weitere Koordinierung der Fehlerbeseitigung mit der zuständigen dritten Partei und informiert queo über die Fehlerbeseitigung. Die vereinbarten Reaktions- und Behebungszeiten seitens queo gelten in diesen Fällen nicht.

Sollte queo bei der Beseitigung eines Fehlers feststellen, dass die Zuständigkeit bei seinem Dienstleister liegt, informiert queo den Dienstleister mit Angaben zur betroffenen Schnittstelle innerhalb der festgelegten Servicezeit unter Berücksichtigung geltender Reaktionszeiten und Behebungszeiten. queo übernimmt die weitere Koordinierung der Fehlerbeseitigung mit der zuständigen dritten Partei und informiert den Kunden über die Fehlerbeseitigung.

5.3. Allgemeine Pflichten

5.3.1. Der Kunde verpflichtet sich nur von ihm autorisierten Personen Zugriff auf die von queo bereitgestellten Systeme zu gewähren. Sollte der Kunde den Verdacht hegen, dass ein unautorisierte Zugriff durch unberechtigte Personen erfolgt, hat er queo hierüber umgehend in Kenntnis zu setzen.

5.3.2. Werden queo vom Kunden oder Dritten Verstöße angezeigt, ist queo berechtigt - ohne den Verstoß selbst rechtlich überprüfen zu müssen - nach seiner Wahl die gerügten Inhalte, Teile des Tarifs oder den gesamten Tarif zu sperren. queo wird den Kunden unverzüglich über solche Maßnahmen unterrichten. Die Aufhebung der Maßnahmen kann queo von einer Sicherheitsleistung abhängig machen, die das potentielle Risiko von queo abdeckt.

5.3.3. queo ist nicht zur Prüfung verpflichtet, ob der Kunde gegen eine der hier genannten Pflichten verstößt. Verstößt der Kunde gegen eine der Pflichten, haftet für diese Verstöße allein der Kunde; dieser stellt queo im Innenverhältnis von jeglichen Ansprüchen Dritter und sonstigen Schäden frei. Der Kunde ist verpflichtet, Verstöße queo unverzüglich schriftlich anzuzeigen und abzustellen. Kann der Kunde die Verstöße nicht abstellen, muss er dies queo ebenfalls unverzüglich schriftlich anzeigen. Einem Verstoß steht es gleich, wenn ein Dritter gegenüber queo Ansprüche wegen angeblicher Verstöße erhebt.

5.3.4. Sofern der Kunde auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.

5.3.5. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen eine der vorstehenden Verpflichtungen verspricht der Kunde queo unter Ausschluss der Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von EUR 5.000,00 (in Worten: fünftausend Euro). Die Geltendmachung von weitergehendem Schadensersatz bleibt hiervon unberührt.

6. Laufzeit und Vertragskündigung

6.1. Die vereinbarte Leistung beginnt zu dem im Auftragsdokument angegebenen Datum. Soweit nicht zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, gilt für alle Leistungen eine Mindestlaufzeit von einem Jahr als vereinbart.

Diese verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn der Kunde nicht mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende der laufenden Vertragsperiode das Vertragsverhältnis schriftlich gekündigt hat.

6.2. Eine fristlose Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund steht sowohl queo, als auch dem Kunden für den Fall zu, dass der jeweils andere Vertragsteil seine ihm obliegenden vertraglichen Verpflichtungen auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist nicht erfüllt. Dies gilt jedoch nicht für unerhebliche Pflichtverletzungen.

6.3. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

6.4. Soweit die zugrundeliegenden Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht nur zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

7. Entgeltpassung, Umsatzsteuer, Zahlungsverzug, Aufrechnung

7.1. queo ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte maximal einmal je Kalenderhalbjahr zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Preiserhöhung nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. queo verpflichtet sich, mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines nicht fristgerechten Widerspruchs hinzuweisen. Der Kunde kann die Support-Leistung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen.

7.2. Die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren sind - soweit nicht anders vereinbart - Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils gültigen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.

7.3. Bei Zahlungsverzug ist der Kunde verpflichtet, Zinsen p.a. in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz an queo zu zahlen; der Anspruch auf Erstattung eines höheren Zinsschadens bleibt unberührt.

7.4. Der Kunde kann gegen die Zahlungsansprüche von queo nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

8. Vertragsänderungen

8.1. Durch schriftliche Mitteilung kann queo die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen sowie die leistungsbezogenen Bedingungen eines Vertrags mit einer Frist von drei Monaten ändern. Die rückwirkende Änderung der Bestimmungen ist jedoch ausgeschlossen. Die Änderungen werden zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt wirksam und gelten für Neuaufträge, Vertragsverlängerungen und Verträge, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden. Bei bestehenden Verträgen, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden und die eine vorbestimmte, verlängerbare Vertragslaufzeit aufweisen, kann der Kunde verlangen, dass die mitgeteilten Änderungen erst zum Beginn der Verlängerungsperiode wirksam werden, soweit die Änderungen die gegenwärtig geltenden Bestimmungen berühren und für den Kunden nachteilig sind.

8.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die nachfolgend benannten Handlungen (oder die Unterlassung von Handlungen) als Zustimmung zu einer mitgeteilten Änderung im vorbenannten Umfang zu verstehen sind, die Änderungen mithin für künftige Leistungen Anwendung finden:

8.2.1. Der Kunde erteilt queo einen Neuauftrag für Support-Leistungen nach dem in der schriftlichen Mitteilung genannten Wirksamkeitszeitpunkt der Änderung.

8.2.2. Der Kunde widerspricht einer im Rahmen einer Vertragsverlängerung wirksam werdenden Änderung nicht innerhalb von 90 Tagen nach deren schriftlicher Mitteilung.

8.2.3. Der Kunde verlangt bei Verträgen, unter denen fortlaufende oder wiederkehrende Leistungen erbracht werden, innerhalb von 90 Tagen nach schriftlicher Mitteilung der Änderungen weder eine Verschiebung der Änderungen auf den Beginn der nächsten Vertragsperiode, noch kündigt er den Vertrag gemäß den bestehenden Bedingungen des laufenden Vertrags. In der Mitteilung über die geplante Änderung wird queo den Kunden auf die vorstehenden Konsequenzen hinweisen.

8.3. Preisänderungen für Support-Leistungen unterliegen den Bestimmungen zu Ziffer 4.2.1. (Vergütung).

8.4. Sonstige Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

9. Sonstige Rechte und Pflichten der Parteien

9.1. Die Parteien erklären übereinstimmend, dass

- a) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei, keine der Parteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in Veröffentlichungen zu nutzen;
- b) der Austausch vertraulicher Informationen einer separaten schriftlichen Vereinbarung bedarf;
- c) jede Partei der anderen nur die Lizenzen und Rechte einräumt, die ausdrücklich im Einzelnen vereinbart werden;
- d) eventuell bestehende Konflikte oder Beanstandungen zwischen den Parteien vor Beschreiten des Rechtswegs zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, vor Beschreiten des Rechtswegs auf Grund der Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtung, der anderen Partei die Erfüllung in angemessener Art und Weise ermöglichen;
- e) Ansprüche aus diesem Vertrag einer dreijährigen Verjährungsfrist unterliegen, soweit durch zwingende gesetzliche Regelung nicht eine längere Frist vorgesehen ist;
- f) mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen keine der Parteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen, die außerhalb ihres eigenen Einflussbereichs liegen, verantwortlich ist;
- g) es im Falle der Abtretung von Rechten aus einem Vertrag, mit Ausnahme von Zahlungsansprüchen von queo, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei bedarf, soweit es sich nicht um eine Übertragung innerhalb des Unternehmens der abtretenden Partei oder auf einen ihrer Rechtsnachfolger handelt. Die Verweigerung der Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund erfolgen;
- h) der Kunde nicht berechtigt ist, Leistungen die Bestandteil dieses Vertrages sind oder Teile hieraus seinerseits auf den Markt zu bringen oder in anderer Weise bereitzustellen;
- i) der Kunde die Verantwortung für die durch den Einsatz der Support-Leistungen angestrebten und damit erzielten Ergebnisse trägt. Die organisatorische Einbindung der Materialien von queo in den Betriebsablauf des Kunden ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen;
- j) der Kunde queo ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. remote access) gewährt sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist;
- k) der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht oder nicht rechtzeitig und entstehen dadurch Verzögerungen und/ oder Mehraufwand, kann queo – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans und der vereinbarten Preise/Gebühren verlangen. Ferner kann queo dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten setzen nach deren Ablauf queo zur Kündigung des Vertrags berechtigt ist. Eine automatische Vertragsaufhebung nach Ablauf der Frist erfolgt jedoch nicht.

9.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass queo die Leistungsbeziehung mit dem Kunden als Referenz benennt und insbesondere in Webseiten, Printmedien und sonstigen Werbematerialien auf die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden hinweist.

9.3. Der Kunde sichert zu, dass die von ihm queo mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, queo unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von queo binnen 15 Kalendertagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Dieses betrifft insbesondere

- Name und postalische Anschrift des Kunden,
- Name, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse sowie Telefon- und Telefax-Nummer des technischen Ansprechpartners für die Domain,
- Name, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse sowie Telefon- und Telefax-Nummer des administrativen Ansprechpartners für die Domain sowie
- falls der Kunde eigene Name-Server stellt: Zusätzlich die IP-Adressen des primären und sekundären Nameservers einschließlich der Namen dieser Server.

9.4. Der Kunde verpflichtet sich, von queo erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und queo unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch

Missbrauch der Passwörter Leistungen von queo nutzen, haftet der Kunde gegenüber queo für entgangene Nutzungsentgelte und Schadensersatz.

10. Haftung

10.1. Für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Schäden, die sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, haftet queo unbeschränkt.

Im Fall einer weder vorsätzlichen noch grob fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) haftet queo nur für solche Schäden, die für queo bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbar waren.

10.2. Für die Haftungsbegrenzungen gelten folgende Einschränkungen:

- a) Bei Haftung wegen Vorsatz oder Arglist gelten allein die gesetzlichen Verjährungsregelungen.
- b) Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Vertragspartei oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, bleibt unberührt.
- c) Die Haftung aus der Übernahme eines Garantieversprechens, die Haftung beim arglistigen Verschweigen eines Mangels und die Haftung aus anderen unabdingbaren gesetzlichen Vorschriften bleiben unberührt.

10.3. Eine Haftung queos für mittelbare Schäden oder Folgeschäden bei leicht fahrlässigem Verhalten, selbst wenn queo über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde, ist ausgeschlossen. Hiervon umfasst wird auch der Ersatz vergeblicher Aufwendungen, insoweit es sich hierbei um mittelbare oder Folgeschäden handelt.

10.4. Für Datenverluste (Löschung oder Verlust der Integrität und Konsistenz von Daten) ist eine Haftung, soweit sie überhaupt besteht, auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt; eine Haftung scheidet aus, soweit der Kunde keine ordnungsgemäße Datensicherung vorgenommen hat, die eine Rekonstruktion der Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

10.5. Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von äußeren Ereignissen, die queo die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, sind von queo nicht zu vertreten. Dazu gehören insbesondere Arbeitskämpfe, Betriebsstörungen, behördliche Anordnungen und Materialbeschaffungsschwierigkeiten. Dies gilt auch, wenn die Ereignisse bei Lieferanten oder Unterlieferanten von queo eintreten.

10.6. queo haftet nicht für die seitens des Kunden übermittelten Informationen und zwar insbesondere nicht für deren Rechtmäßigkeit, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität sowie dafür, dass die übermittelten Informationen für den beabsichtigten Zweck des Kunden tauglich sind.

10.7. Eine Haftung seitens queo bei Nichteinhaltung der Servicelevel für Support-Leistungen besteht nur im Falle dessen, dass queo die Nichteinhaltung zu vertreten hat. queo haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von queo nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Angriffe (z. B. Viren, Hackerangriffe).
- Ausfälle von Leistungskomponenten, die durch Fehler außerhalb der Kontrolle bzw. Zuständigkeit queos verursacht wurden.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch nicht anforderungsgerechte Lasten, Zugriffszahlen/-arten und Nutzungsszenarien oder Fehlfunktionen bzw. Fehlkonfigurationen von angebundenen Drittanbietersystemen oder kundeneigenen Systemen.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass Leistungskomponenten unsachgemäß benutzt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/ Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.

10.8. Ist der Kunde kein Verbraucher, beträgt die Verjährungsfrist für gegen queo gerichtete Ansprüche 1 Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn; die von der Kenntnis unabhängigen Verjährungsfristen bleiben hiervon unberührt.

11. Datenschutz

11.1. Der Kunde wird queo rechtzeitig schriftlich darauf hinweisen, falls besonders geheim zu haltende Daten/ Informationen zu beachten und einer besonderen Verschwiegenheit zu unterziehen sind, so vor allem im Bereich von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen. Vor Übergabe eines Datenträgers an queo stellt der Kunde die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart wird.

11.2. Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie dem Internet, kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden.

11.3. queo erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden ohne dessen Einwilligung nur soweit sie für die Vertragsabwicklung erforderlich sind. Daten reicht queo personenbezogen an Dritte nur weiter, soweit dies zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist;

12. Allgemeines

12.1. Für die vertraglich vereinbarten Leistungen gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen. Der Anwendung und Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

12.2. Sämtliche Rechte des Kunden können – soweit nicht abweichend vereinbart – nur in Deutschland wahrgenommen werden.

12.3. queo kann seine vertraglichen Rechte und Pflichten im Wege der Vertragsübernahme auf Dritte übertragen; bei Ausübung der Vertragsübernahme hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

12.4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Im grenzüberschreitenden Verkehr findet das UN-Kaufrecht keine Anwendung. Soweit zulässig wird als ausschließlicher Gerichtsstand Dresden vereinbart.

12.5. Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.

13. Besondere Bedingungen für Domains

13.1. Soweit der Kunde eine Domainregistrierung über queo veranlasst, kommt das Vertragsverhältnis unmittelbar zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar zu Stande. queo wird für den Kunden allein im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsverhältnisses tätig. Die maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle bzw. des Registrars gelten insofern. Insofern diese im Widerspruch zu den vorliegenden AGB queos stehen, haben die jeweiligen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle bzw. des Registrars Vorrang vor den AGB queos.

13.2. Bei der Registrierung von Domains handelt es sich um ein automatisiertes Verfahren. Hierbei hat queo keinen Einfluss auf die Domainvergabe. Seitens queo wird daher keine Gewähr für die Zuteilung (Delegierung) der vom Kunden beantragten Domains übernommen. Gleiches gilt für deren Freiheit von Rechten Dritter.

13.3. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains sowie bei der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Vergabestellen in zumutbarer Weise mitzuwirken.

13.4. Der Kunde sichert hiermit zu, dass seine Domains sowie die unter diesen abrufbaren Inhalte weder gegen gesetzliche Vorschriften noch Rechte Dritter verstoßen. Je nach Art der Domain bzw. Zielrichtung der zugehörigen Inhalte sind gleichsam andere nationale Rechtsordnungen zu beachten.

13.5. Macht ein Dritter geltend, dass die Domains oder deren Inhalte gegen Rechte Dritter verstoßen, oder steht Rechtsverstoß zur Überzeugung queos aufgrund objektiver Umstände im Raum, kann queo die Inhalte vorübergehend sperren sowie Maßnahmen einleiten, um die betreffende Domain un erreichbar zu machen.

13.6. Im Falle von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain oder der zugehörigen Inhalte beruhen, stellt der Kunde queo frei.

13.7. Erfolgt ein Verzicht des Kunden gegenüber der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar auf eine Domain, unterrichtet er queo hierüber unverzüglich.

13.8. Die Kündigung/ Beendigung des Vertragsverhältnisses mit queo lässt den jeweils zwischen dem Kunden und der Vergabestelle bzw. dem Registrar bestehenden Registrierungsvertrag über eine Domain grundsätzlich unberührt. Kündigungsaufträge betreffend das Registrierungsverhältnis sind dennoch an queo zu richten, da diese die Domain für den Domaininhaber verwaltet und Mitteilungen des Domaininhabers, einschließlich von Vertragskündigungen, regelmäßig über queo an die jeweilige Vergabestelle bzw. den Registrar zu leiten sind.

13.9. Die Kündigung des zwischen queo und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnis bedarf zur gleichzeitigen wirksamen Kündigung des Registrierungsverhältnisses über eine Domain daher der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung des Kunden, dass die Domain (mit-)gekündigt wird und gelöscht werden kann. Ist der Kunde nicht auch der Domaininhaber, bedarf der Kündigungs- bzw. Löschungsauftrag der schriftlichen Einwilligung des Domaininhabers oder des administrativen Ansprechpartner. Dabei gilt als „schriftlich“ in beiden Fällen die gemäß § 6.3. vereinbarte Form.

13.10. Die Frist zur Erteilung von Domain-Kündigungsaufträgen an queo beträgt für alle Domains in Verbindung mit den Top-Level-Domains .de, .at, .com, .net, .org, .biz, .info, .eu sechs Wochen zum Ende der Laufzeit des Registrierungsverhältnisses, für alle anderen Domains drei Monate.

13.11. Queo leitet verspätete Domain-Kündigungsaufträge unverzüglich an die Registrierungsstelle weiter. Im Falle dessen, dass ein den Domain-Registrierungsvertrag betreffender Kündigungsauftrag durch den Kunden nicht fristgemäß erteilt wird und sich infolgedessen die Laufzeit der Domainregistrierung gegenüber der Vergabestelle bzw. dem Registrar verlängert, bleibt die Vergütungspflicht des Kunden für den Zeitraum der Verlängerung bestehen.

13.12. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis mit queo, trifft jedoch keine ausdrückliche Verfügung, was mit den über queo bislang registrierten Domains geschehen soll, bleibt die Vergütungspflicht für die Domains bis auf weiteres ebenfalls bestehen. Nach ergebnisloser Aufforderung an den Kunden, die an die vom Kunden zu diesem Zweck genannte E-Mail-Adresse geschickt wird, sich innerhalb angemessener Frist schriftlich (i.S.d. § 6.3. dieser AGB) zu den Domains zu erklären, ist queo berechtigt, die Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder die Domains im Namen des Kunden freizugeben. Entsprechendes gilt bei einer Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden durch queo.

13.13. Im Falle dessen, dass Domains vom Kunden nicht spätestens zum Beendigungstermin des Geschäftsbesorgungsvertrages über die Verwaltung der Domain zwischen dem Kunden und queo in die Verwaltung eines anderen Providers gestellt werden, ist queo

berechtigt, diese Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder selbige im Namen des Kunden freizugeben. Hiervon erfasst wird auch der Fall, dass der Kunde zwar im Hinblick auf die Überführung der Domain an einen neuen Provider eine Anweisung erteilt hat, eine Umsetzung derselben aber nicht fristgerecht erfolgt.

14. Besondere Bedingungen für Hosting-Dienste (Anwendungshosting)

14.1. Der Kunde erklärt hiermit ausdrücklich, dass die Bereitstellung und Veröffentlichung der Inhalte der von ihm eingestellten Webseiten oder Daten weder gegen deutsches noch sonstiges einschlägiges nationales Recht, insbesondere Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrecht, verstößt. queo behält sich explizit vor, Inhalte, die in dieser Hinsicht bedenklich erscheinen, vorübergehend zu sperren. Selbiges gilt, im Falle dessen, dass queo durch Dritte aufgefordert wird, Inhalte auf gehosteten Webseiten auf Grund einer behaupteten Verletzung fremder Rechte zu ändern oder zu löschen.

14.2. Erbringt der Kunde den Nachweis, dass eine Verletzung von Rechten Dritter oder ein sonstiger Rechtsverstoß nicht zu befürchten ist, wird Zugänglichkeit der betroffenen Webseiten für Dritte wieder hergestellt. Werden gegenüber queo durch Dritte Ersatzansprüche gestellt, die auf unzulässigen Inhalten einer Webseite des Kunden beruhen, stellt der Kunde queo hiervon hiermit ausdrücklich frei.

14.3. Die Bereitstellung folgender Dienste ist dem Kunden untersagt:

- Internet Relay Chat (IRC)-Dienste
- Anonymisierungsdienste
- P2P-Tauschbörsen

14.5. Der Kunde ist ferner verpflichtet, die ihm durch queo zur Verfügung gestellten Dienste und Webseiten so zu nutzen und zu verwalten, dass deren Sicherheit und deren Integrität sowie die Verfügbarkeit der Netzwerke, andere Server, sowie Software und Daten Dritter oder queos nicht gefährdet werden.

14.6. Gefährdet ein Kunde mittels der ihm zur Verfügung gestellten Dienste und Webseiten Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzwerken, andere Server, sowie Software und Daten Dritter oder des Providers oder steht der Kunde aufgrund objektiver Umstände in einem solchen Verdacht, ist queo berechtigt, das Angebot des Kunden vorübergehend zu sperren. Dies gilt insbesondere auch für sog. Denial of Service Attacks (DoS-Attacks), die der Kunde über die ihm zur Verfügung gestellten Dienste und Webseiten ausführt, und auch in dem Fall, dass der Kunde die schädliche Handlung oder den Zustand nicht zu vertreten hat, z.B. wenn die Webseite des Kunden manipuliert und von Dritten benutzt wird. Im Falle einer vorsätzlichen Handlung des Kunden ist queo zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses ohne vorhergehende Abmahnung berechtigt.

14.7. queo kann das Angebot des Kunden ebenfalls vorübergehend sperren, wenn über die dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste und Webseiten Spam-Mails (siehe Abschnitt Besondere Bedingungen für E-Mail-Dienste) versendet werden.

14.8. queo ist zur Sicherung von Kundendaten nicht verpflichtet, sofern nicht abweichend anderes vereinbart wird.

14.9. Im Falle dessen, dass mit dem Kunden die Durchleitung einer bestimmten Datenmenge pro Abrechnungszeitraum vereinbart ist und das auf das Angebot des Kunden entfallende Datentransfervolumen (Traffic), die für den jeweiligen Zeitabschnitt mit dem Kunden vereinbarte Höchstmenge übersteigt, stellt queo dem Kunden den für das überschießende Volumen entfallenden Betrag zu den hierfür vereinbarten Preisen in Rechnung. Wenn kein Preis vereinbart wurde, werden pro Gigabyte 0,50€ berechnet. Falls das Datentransfervolumen die für einen Zeitabschnitt vereinbarte Höchstmenge in zwei aufeinanderfolgenden Monaten um mehr als das Doppelte übersteigt, kann queo das Angebot des Kunden vorübergehend sperren.

14.10. Im Falle dessen, dass mit dem Kunden eine bestimmte Menge an Speicherplatz, sowohl im Dateisystem als auch in Datenbanken, zur Ablage bzw. Speicherung von Daten durch ihn und die ihm zur Verfügung gestellten Dienste und Webseiten vereinbart ist, und der belegte Speicherplatz zu einem Zeitpunkt die mit dem Kunden vereinbarte Höchstmenge übersteigt, stellt queo dem Kunden den für den zusätzlich genutzten Speicherplatz entfallenden Betrag zu den hierfür vereinbarten Preisen in Rechnung. Wenn kein Preis vereinbart wurde, werden pro Gigabyte und pro Monat 1,00€ berechnet. Falls der tatsächlich belegte Speicherplatz die vereinbarte Höchstmenge in zwei aufeinanderfolgenden Monaten um mehr als das Doppelte übersteigt, kann queo das Angebot des Kunden vorübergehend sperren.