Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Händle & Korte GmbH („HK“) – Fassung für Unternehmer (B2B) – Stand: 31.10.2026

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge der Händle & Korte GmbH, Rathausufer 20, 40213 Düsseldorf, über IT-Infrastruktur, Cloud-Dienste, Hosting, Rechenzentrumsleistungen, Internet- und Telekommunikationsleistungen sowie Managed Services.

(2) Das Leistungsangebot umfasst insbesondere:
- Infrastructure as a Service, virtuelle Server und Cloud-Hosting;
- Webhosting und E-Mail-Hosting;
- Colocation und Dedicated Server;
- Business-Internet, Glasfaseranschlüsse und IP-Transit;
- SIP-Trunks, Rufnummern und sonstige Telekommunikationsleistungen;
- Cloud-PBX und vergleichbare Anwendungsdienste;
- Managed Firewalls, VPN, DNS, Domains, Monitoring und Backup;
- sonstige IT- und Managed Services.

(3) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

(4) Für Verträge mit Verbrauchern gelten diese AGB nicht. Für Verbraucherverträge sowie für Leistungen, bei denen zwingende Verbraucherschutzvorschriften Anwendung finden, sind gesonderte Vertragsunterlagen zu verwenden.

§ 2 Vertragsdokumente und Regelungsbereiche

(1) Der konkrete Vertragsinhalt ergibt sich aus dem Auftragsdokument und den darin ausdrücklich bezeichneten Vertragsunterlagen.

(2) Zum Vertragswerk können insbesondere gehören:
- das Auftragsdokument oder Bestellformular;
- individuell vereinbarte Sonderbedingungen;
- eine produktspezifische Leistungsbeschreibung;
- ein produktspezifisches Service-Level-Agreement;
- eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung einschließlich ihrer Anlagen;
- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- ein bezeichnetes Preis- und Leistungsverzeichnis;
- ein Telekommunikationsanhang für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste.

(3) Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gilt folgende Grundregel:
- Zwingendes Recht geht allen Vertragsbedingungen vor.
- Im Einzelnen ausgehandelte Vereinbarungen gehen vorformulierten Vertragsbedingungen vor.
- Das Auftragsdokument und ausdrücklich darin vereinbarte Sonderbedingungen gehen den übrigen Vertragsdokumenten vor.
- Produktspezifische Dokumente gehen diesen AGB vor, soweit sie ihren jeweiligen Regelungsgegenstand ausdrücklich und abschließend regeln.
- Diese AGB gelten ergänzend, soweit ein Regelungsgegenstand nicht in einem höherrangigen oder spezielleren Vertragsdokument geregelt ist.

(4) Eine Leistungsbeschreibung regelt insbesondere Leistungsumfang, technische Voraussetzungen, Funktionsmerkmale, Mitwirkungspflichten und produktspezifische Einschränkungen.

(5) Ein SLA regelt ausschließlich die darin bezeichneten Service-Level, insbesondere Verfügbarkeit, Messverfahren, Wartungszeiten, Reaktionszeiten, Störungskategorien, Entstörfristen und Servicegutschriften. Für diese Regelungsgegenstände geht das SLA der Leistungsbeschreibung und diesen AGB vor. Im Übrigen bleibt die Leistungsbeschreibung maßgeblich.
(6) Die Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung einschließlich ihrer Anlagen geht allen anderen Vertragsdokumenten ausschließlich insoweit vor, als es um die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag, Weisungen, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter, Datenschutzverletzungen, Kontrollrechte sowie die Löschung oder Rückgabe personenbezogener Daten geht.
(7) Für Leistungsumfang, Vergütung, Verfügbarkeit, Laufzeit, Kündigung, Haftung und Servicegutschriften gilt die Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung nicht vorrangig, sofern sie hierzu nicht ausdrücklich eine Regelung enthält.
(8) Jedes einbezogene Vertragsdokument wird durch Titel, Versionsnummer und Versionsdatum bezeichnet. Maßgeblich ist ausschließlich die Fassung, die im Auftragsdokument, in der Bestellbestätigung oder in einer sonstigen Vertragsbestätigung ausdrücklich bezeichnet ist.
(9) Eine nachträgliche Veröffentlichung oder Änderung eines Vertragsdokuments ersetzt keine bereits vereinbarte Fassung.

§ 3 Vertragsschluss

(1) Ein Vertrag kommt durch Unterzeichnung, durch Annahme eines Angebots in Textform, durch Bestätigung einer Bestellung oder durch Beginn der vereinbarten Leistungserbringung zustande.
(2) Mündliche Vereinbarungen werden durch eine Bestätigung in Textform dokumentiert. Bei Widersprüchen zwischen der Bestätigung und einer zuvor getroffenen individuellen Vereinbarung geht die individuelle Vereinbarung vor.
(3) Angebote von HK sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
(4) Bei elektronischen Bestellungen erhält der Kunde eine Bestätigung, aus der sich die bestellten Leistungen, Preise, Laufzeit sowie die einbezogenen Vertragsdokumente und deren jeweilige Version ergeben.

§ 4 Leistungsumfang und Leistungserbringung

(1) HK erbringt die im Auftragsdokument vereinbarten Leistungen nach Maßgabe der jeweils einbezogenen Leistungsbeschreibung.
(2) Eine Verpflichtung zur Erbringung nicht ausdrücklich vereinbarter Leistungen besteht nicht. Dies gilt insbesondere für Supportleistungen, Backup, Restore, Migration, Monitoring, Wartung, individuelle Konfigurationen und Datenexporte.
(3) Technische Leistungsmerkmale, Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten und Entstörfristen gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind.
(4) HK ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen geeignete Unterauftragnehmer, Carrier, Rechenzentrumsbetreiber, Softwareanbieter und sonstige Dienstleister einzusetzen.
(5) HK darf Leistungen durch technisch oder funktional gleichwertige Verfahren erbringen, soweit dadurch der vereinbarte Leistungsumfang, das vereinbarte Service-Level und die berechtigten Interessen des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt HK alle Informationen, Zugangsdaten, Ansprechpartner, Genehmigungen, technischen Voraussetzungen und sonstigen Mitwirkungen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung.

(2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- Zugangsdaten geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff zu schützen;
- Systeme, Endgeräte und Zugangsschnittstellen angemessen zu sichern;
- die technischen Voraussetzungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung einzuhalten;
- HK über sicherheitsrelevante Ereignisse und erkennbare Störungen unverzüglich zu informieren;
- nur rechtmäßige Inhalte und Daten zu speichern oder zu übertragen;
- Nutzer und Mitarbeiter zur vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen anzuhalten.

(3) Verzögerungen oder Mehraufwand aufgrund verspäteter, unvollständiger oder fehlerhafter Mitwirkung des Kunden hat HK nicht zu vertreten.

(4) Zusätzlicher Aufwand, der durch eine Verletzung der Mitwirkungspflichten entsteht, kann nach dem vereinbarten Preisverzeichnis oder, wenn ein solches nicht anwendbar ist, nach Aufwand berechnet werden.

§ 6 Entgelte und Abrechnung

(1) Wiederkehrende Grundentgelte werden monatlich im Voraus berechnet.

(2) Verbrauchsabhängige Entgelte werden monatlich nachträglich berechnet.

(3) Einmalentgelte werden mit Erbringung oder Bereitstellung der betreffenden Leistung berechnet, sofern im Auftragsdokument nichts Abweichendes vereinbart ist.

(4) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(5) Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungserhalt ohne Abzug zu zahlen. Maßgeblich ist der Zahlungseingang bei HK.

(6) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

(7) Der Kunde darf ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausüben. Zwingende gesetzliche Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte bleiben unberührt.

§ 7 Zahlungsverzug und Leistungssperre

(1) Bei Zahlungsverzug ist HK berechtigt, Verzugszinsen und die gesetzlich zulässigen Kosten zu verlangen.

(2) HK kann den Kunden mahnen und eine angemessene Frist zur Zahlung setzen. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist darf HK Leistungen ganz oder teilweise vorübergehend sperren, wenn:
- die Forderung fällig ist;
- der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist;
- die Forderung nicht vor Durchführung der Sperre in Textform substantiiert beanstandet wurde;
- die Sperre unter Berücksichtigung der betroffenen Leistung und der Interessen des Kunden verhältnismäßig ist;
- HK die Sperre zuvor angemessen angekündigt hat.

(3) Eine Beanstandung ist substantiiert, wenn der Kunde die konkrete Rechnung oder den konkreten Rechnungsbestandteil bezeichnet und die tatsächlichen oder rechtlichen Gründe der Beanstandung nachvollziehbar darlegt. Eine lediglich pauschale Beanstandung hindert die Sperre nicht.

(4) Eine substantiiert beanstandete Forderung wird bis zur Klärung der Beanstandung nicht als Grundlage einer Sperre berücksichtigt, soweit die Beanstandung nicht offensichtlich unbegründet ist. Der unbestrittene Teil der Forderung bleibt zahlbar und kann bei Vorliegen der übrigen Voraussetzungen eine Sperre rechtfertigen.
(5) HK ist berechtigt, eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen, wenn aufgrund konkreter Tatsachen zu befürchten ist, dass der Kunde seine künftigen Zahlungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig erfüllen wird.
(6) Die Sicherheitsleistung muss sich am voraussichtlichen Zahlungsrisiko orientieren und darf nicht unangemessen hoch sein. HK teilt dem Kunden die Gründe und die Höhe der verlangten Sicherheitsleistung in Textform mit.
(7) Eine Sperre allein deshalb, weil der Kunde eine Sicherheitsleistung nicht stellt, ist nur zulässig, wenn die Sicherheitsleistung berechtigt verlangt wurde, der Kunde hierfür eine angemessene Frist erhalten hat und die Folgen einer Nichtleistung angekündigt wurden.
(8) Eine Sperre ist, soweit technisch möglich, auf die betroffene Leistung zu beschränken.
(9) Für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste gelten die besonderen gesetzlichen Voraussetzungen für eine Sperre vorrangig.
(10) Eine Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Sperrgrund fortbesteht.

§ 8 Preise und Preisanpassungen

(1) HK ist berechtigt, wiederkehrende Entgelte für laufende Leistungen anzupassen, wenn sich nach Vertragsschluss die Kosten verändern, die für die Erbringung der betreffenden Leistung maßgeblich sind.
(2) Zu den maßgeblichen Kosten gehören insbesondere:
- Softwarelizenzen und sonstige Nutzungsentgelte;
- Leistungen und Preise von Drittanbietern;
- Energie- und Stromkosten;
- Kosten für Rechenzentrumsflächen und Rechenzentrumsbetrieb;
- Carrier-, Netz-, Transit- und sonstige Vorleistungskosten;
- Hardware-, Plattform- und Infrastrukturkosten;
- Personalkosten, soweit sie der Erbringung, Betreuung oder Weiterentwicklung der betreffenden Leistung zugeordnet werden können;
- gesetzliche Abgaben;
- behördlich verursachte oder unmittelbar gesetzlich angeordnete Mehrkosten.

(3) Eine Preisanpassung ist zulässig, wenn sich die für die betroffene Leistung maßgeblichen Kosten insgesamt um mindestens 5 Prozent gegenüber dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der letzten Preisanpassung verändert haben. Diese Kostenschwelle betrifft ausschließlich die Berechtigung von HK zur Prüfung und Durchführung einer Preisanpassung. Sie ist nicht mit der Schwelle für das Kündigungsrecht des Kunden nach diesem § 8 gleichzusetzen.
(4) Die Anpassung darf nur den Umfang berücksichtigen, in dem die Kostenveränderung die Erbringung der betroffenen Leistung beeinflusst.
(5) HK ist nicht verpflichtet, interne Kostenquoten, Einzelkalkulationen oder Geschäftsgeheimnisse offenzulegen. Die Mitteilung muss jedoch die betroffene Leistung, die maßgeblichen Kostenkategorien, den Anlass der Änderung und die Berechnung des neuen Entgelts in nachvollziehbarer zusammengefasster Form erläutern.

(6) Die Preisanpassung erfolgt nach billigem Ermessen. HK berücksichtigt dabei insbesondere:
- die Höhe und Dauer der Kostenveränderung;
- die Bedeutung des Kostenfaktors für die betroffene Leistung;
- bereits eingetretene oder absehbare Kostensenkungen;
- die Möglichkeit, Kosten durch zumutbare Maßnahmen zu vermeiden oder zu reduzieren;
- das Verhältnis zwischen der Kostenveränderung und dem bisher geltenden Entgelt.

(7) Kostensteigerungen und Kostensenkungen werden nach denselben Grundsätzen berücksichtigt. Eine Preisanpassung darf nicht zu einer darüber hinausgehenden Erhöhung führen.

(8) Direkt zurechenbare Erhöhungen von Softwarelizenzen, Drittanbieterleistungen, Energie, Rechenzentrum, Carrierleistungen, Netzleistungen oder sonstigen Vorleistungen darf HK unmittelbar an den Kunden weitergeben, soweit sie die betreffende Leistung betreffen und HK keinen zumutbaren Einfluss auf deren Höhe hat.

(9) Die Mitteilung über eine Preisanpassung erfolgt mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform.

(10) Bei unmittelbar gesetzlich oder behördlich verursachten Kostenänderungen darf die Mitteilungsfrist angemessen verkürzt werden, wenn eine längere Frist zu einer unzumutbaren Vorfinanzierung oder einem erheblichen wirtschaftlichen Nachteil für HK führen würde. Die Mitteilung erfolgt in diesem Fall unverzüglich nach Kenntnis der maßgeblichen Kostenänderung.

(11) Die Mitteilung enthält:
- den Zeitpunkt des Wirksamwerdens;
- die betroffene Leistung;
- das bisherige und das neue Entgelt;
- die maßgeblichen Kostenkategorien;
- eine nachvollziehbare Beschreibung des Anpassungsgrundes;
- einen Hinweis auf das Kündigungsrecht des Kunden.

(12) Erhöht sich das Entgelt einer betroffenen Leistung um mehr als 5 Prozent gegenüber dem zuletzt geltenden Entgelt, kann der Kunde die betroffene Leistung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mit einer Frist von zwei Wochen kündigen.

(13) Das Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die Änderung ausschließlich gesetzlich geschuldete Abgaben oder unmittelbar an den Kunden weiterzugebende Kosten betrifft und HK keinen eigenen Gestaltungsspielraum hinsichtlich ihrer Höhe hat.

(14) Zwingende gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

(15) Eine Kündigung nach diesem § 8 lässt andere Leistungen unberührt, sofern diese technisch und wirtschaftlich selbstständig fortgeführt werden können.

(16) Für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste gelten die zwingenden gesetzlichen Regelungen über Vertragsänderungen und Kündigungsrechte.

§ 9 Laufzeit und Kündigung

(1) Laufzeit und Kündigungsfrist ergeben sich aus dem Auftragsdokument oder der produktspezifischen Leistungsbeschreibung.

(2) Soweit dort nichts Abweichendes vereinbart ist, kann ein Vertrag mit unbestimmter Laufzeit mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

(3) Für variable IaaS-Leistungen ohne feste Mindestlaufzeit gilt die im Auftragsdokument vereinbarte Kündigungsfrist. Fehlt eine solche Vereinbarung, gilt die Kündigungsfrist nach Absatz 2.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(5) Ein wichtiger Grund kann insbesondere vorliegen, wenn:
- der Kunde trotz angemessener Fristsetzung mit wesentlichen Zahlungen in Verzug bleibt;
- der Kunde wiederholt oder schwerwiegend gegen Nutzungspflichten verstößt;
- eine Fortsetzung des Vertrags wegen gesetzlicher, behördlicher oder sicherheitsbezogener Anforderungen unzumutbar wird;
- ein wesentlicher Drittanbieter die Leistung dauerhaft einstellt und kein angemessener Ersatz verfügbar ist.

(6) Kündigungen bedürfen mindestens der Textform und müssen das betroffene Vertragsverhältnis oder Auftragsdokument eindeutig bezeichnen.

§ 10 Support, Wartung und Störungen

(1) Der allgemeine Support wird montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr angeboten, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von HK.

(2) Der zentrale Supportkanal ist support@hk-net.de, sofern im Auftragsdokument oder SLA kein anderer Kommunikationsweg bestimmt ist.

(3) Eine allgemeine Verpflichtung zu einer jederzeitigen persönlichen Supportbereitschaft oder zu einer garantierten Reaktionszeit besteht nicht.

(4) Reaktionszeiten, Entstörfristen und Eskalationsstufen gelten nur, wenn sie ausdrücklich in einem SLA vereinbart sind.

(5) HK darf geplante Wartungen durchführen. Wartungen werden nach Möglichkeit angemessen angekündigt.

(6) Sicherheits- und Notfallwartungen dürfen erforderlichenfalls ohne vorherige Ankündigung durchgeführt werden.

(7) Der Kunde hat Störungen unverzüglich über den vorgesehenen Supportkanal zu melden und HK bei der Fehleranalyse angemessen zu unterstützen.

§ 11 Service-Level und Servicegutschriften

(1) Eine Verfügbarkeits- oder Reaktionszeitzusage besteht nur, wenn sie in einem SLA ausdrücklich vereinbart ist.

(2) Das jeweilige SLA bestimmt insbesondere:
- den maßgeblichen Dienst;
- die Messpunkte und Messmethode;
- die Messperiode;
- die zulässigen Wartungszeiten;
- die Störungskategorien;
- die Reaktions- und Entstörzeiten;
- die Voraussetzungen und Höhe von Servicegutschriften.

(3) Geplante Wartungen, Notfallwartungen, Ausfälle aufgrund kundeneigener Systeme, fehlender Mitwirkung, höherer Gewalt, externer Netze außerhalb des Verantwortungsbereichs von HK sowie sonstige im SLA bezeichnete Ereignisse werden bei der Verfügbarkeitsmessung nicht berücksichtigt.

(4) Die Betriebs- und Monitoringdaten von HK sind für die Ermittlung der Verfügbarkeit maßgeblich, sofern der Kunde nicht begründete konkrete Anhaltspunkte für eine unzutreffende Messung vorträgt.

(5) Servicegutschriften werden nur auf Antrag gewährt. Der Antrag ist innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ende des maßgeblichen Vorfalls einzureichen.

(6) Die Servicegutschrift ist auf höchstens 25 Prozent des monatlichen Nettoentgelts der konkret betroffenen Leistung begrenzt.
(7) Servicegutschriften sind keine pauschale Abgeltung von Schadensersatzansprüchen.
(8) Soweit wegen desselben Ereignisses ein Schadensersatzanspruch besteht, wird eine gewährte Servicegutschrift auf den wegen desselben Ereignisses geschuldeten Schadensersatz angerechnet. Eine doppelte Kompensation desselben Schadens ist ausgeschlossen.
(9) Gesetzliche Ansprüche auf Schadensersatz, Minderung, Kündigung oder sonstige Rechtsbehelfe werden durch Servicegutschriften nicht ausgeschlossen, soweit ein Ausschluss gesetzlich unzulässig wäre.

§ 12 Backup, Restore und Vertragsende

(1) Soweit der Kunde Webhosting oder E-Mail-Hosting beauftragt, erstellt HK von den vertragsgegenständlichen Kundendaten mindestens einmal täglich eine Datensicherung.
(2) HK bewahrt Datensicherungen für einen Zeitraum von mindestens 90 Tagen auf.
(3) Die Aufbewahrungsdauer von mindestens 90 Tagen bezeichnet den Zeitraum, in dem nach dem vereinbarten Rotationsverfahren Datensicherungen vorgehalten werden.
(4) Die Aufbewahrungsdauer bezeichnet nicht die Anzahl der verfügbaren Wiederherstellungspunkte. Es besteht insbesondere kein Anspruch darauf, dass für jeden einzelnen Tag des gesamten Zeitraums von 90 Tagen ein separater täglicher Sicherungsstand verfügbar bleibt.
(5) Die Datensicherungen werden nach einem rotierenden Sicherungsverfahren erstellt und aufbewahrt. Ein bestimmter historischer Sicherungsstand kann nur wiederhergestellt werden, wenn er nach dem Rotationsverfahren zum Zeitpunkt der Restore-Anfrage noch vorhanden ist.
(6) HK gewährleistet die Durchführung eines Restores nach Maßgabe des vereinbarten Leistungsumfangs und der technischen Möglichkeiten. Eine Garantie dafür, dass jeder historische Sicherungsstand in jedem Einzelfall erfolgreich wiederhergestellt werden kann, besteht nicht.
(7) Dies gilt insbesondere bei beschädigten oder unvollständigen Sicherungen, nicht erkannten Datenfehlern, inkompatiblen Datenformaten, Änderungen durch den Kunden, fehlender Mitwirkung des Kunden oder Ereignissen außerhalb des Verantwortungsbereichs von HK.
(8) Für IaaS, virtuelle Server, Dedicated Server und sonstige Leistungen besteht eine Backup-Verpflichtung nur, wenn sie im Auftragsdokument oder in der jeweiligen Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart ist.
(9) Ein Restore ist kostenlos, soweit er erforderlich ist, um einen von HK zu vertretenden Datenverlust zu beheben.
(10) Vom Kunden veranlasste Restores sowie Restores außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs können nach dem Preisverzeichnis oder nach Aufwand berechnet werden.
(11) Nach Vertragsende stellt HK die im Produktivsystem vorhandenen Kundendaten grundsätzlich für 30 Tage zur Verfügung, soweit keine abweichende Vereinbarung, gesetzliche Verpflichtung oder datenschutzrechtliche Vorgabe entgegensteht.
(12) Nach Ablauf dieses Zeitraums ist HK berechtigt, die Produktivdaten zu löschen. Datensicherungen werden nach dem regulären Rotationsverfahren gelöscht.

§ 13 Datenexport und Anbieterwechsel

(1) HK stellt vorhandene Self-Service-Exportfunktionen im vereinbarten Umfang zur Verfügung.

(2) Soweit auf den jeweiligen Datenverarbeitungsdienst die Verordnung (EU) 2023/2854 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Dezember 2023 über harmonisierte Vorschriften für einen fairen Datenzugang und eine faire Datennutzung Anwendung findet, erbringt HK die gesetzlich geschuldeten Anbieterwechsel-, Export-, Unterstützungs- und Interoperabilitätsleistungen ohne Erhebung eines unzulässigen Wechselentgelts.
(3) Dies gilt insbesondere für Leistungen, die nach dem Data Act zwingend, standardisiert oder zur Ermöglichung des Anbieterwechsels erforderlich sind.
(4) Nicht umfasst sind zusätzliche Leistungen, die über die gesetzlich geschuldeten Pflichten hinausgehen und vom Kunden gesondert beauftragt werden. Hierzu können insbesondere gehören:
- individuelle Migrationsplanung;
- Analyse und Bereinigung von Daten;
- Datenkonvertierung in ein nicht gesetzlich geschuldetes Zielformat;
- individuelle Anpassung von Anwendungen oder Schnittstellen;
- Entwicklung zusätzlicher Export- oder Migrationswerkzeuge;
- Projektmanagement;
- Unterstützung bei Systemen oder Anwendungen des aufnehmenden Anbieters;
- Schulungen und sonstige Beratungsleistungen.

(5) Zusätzliche Leistungen werden nur berechnet, wenn sie dem Kunden vor ihrer Durchführung in Textform beschrieben und von ihm beauftragt wurden.
(6) Die Vergütung zusätzlicher Leistungen darf nicht dadurch begründet werden, dass sie für die Erfüllung einer zwingenden gesetzlichen Anbieterwechselpflicht erforderlich sind.
(7) HK kann die Durchführung eines Exports oder einer Migration von der Erfüllung angemessener Sicherheits-, Identifikations- und Mitwirkungspflichten abhängig machen. Dies darf den gesetzlich geschuldeten Anbieterwechsel nicht unangemessen behindern.
(8) Der Kunde ist für die rechtzeitige Beauftragung und technische Vorbereitung einer Migration verantwortlich.
(9) Für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste gelten die besonderen gesetzlichen Vorgaben zum Anbieterwechsel, zur Rufnummernmitnahme und zur Vermeidung einer unangemessenen Unterbrechung der Leistung vorrangig.

§ 14 Datenschutz und Datenspeicherung in Deutschland

(1) Soweit HK personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die von den Parteien vereinbarte Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung einschließlich ihrer Anlagen.
(2) HK speichert Kundendaten einschließlich der zugehörigen Datensicherungen physisch ausschließlich in Deutschland.
(3) Eine abweichende Vereinbarung über den physischen Speicherort der Kundendaten oder der zugehörigen Datensicherungen ist ausgeschlossen.
(4) Administrative Zugriffe auf Systeme und Kundendaten erfolgen ausschließlich durch hierzu berechtigte Personen und nur, soweit sie zur Erbringung, Sicherung, Wartung oder Fehleranalyse der vereinbarten Leistung erforderlich sind.
(5) Zugriffe werden nach den einschlägigen Sicherheits- und Berechtigungskonzepten von HK kontrolliert und protokolliert.
(6) Administrative Zugriffe aus dem Ausland oder durch Personen im Ausland sind nur zulässig, wenn sie für die Leistungserbringung erforderlich sind, von HK kontrolliert werden und die datenschutzrechtlichen Anforderungen, insbesondere an Drittlandübermittlungen, erfüllt sind.

(7) Die physische Speicherung der Kundendaten und der zugehörigen Datensicherungen in Deutschland bleibt hiervon unberührt.
(8) Die Zusage zur Speicherung in Deutschland umfasst nicht automatisch jede technische Verarbeitungshandlung außerhalb der eigentlichen Speicherung. Dies gilt insbesondere für Support, Monitoring, Sicherheitsprozesse, Lizenzierungsprozesse und administrative Tätigkeiten.
(9) Soweit solche Prozesse personenbezogene Daten betreffen, werden sie in der AVV und ihren Anlagen beschrieben und rechtlich abgesichert.

§ 15 Änderungen von Leistungen und Vertragsbedingungen

(1) HK darf technische, organisatorische und sicherheitsbezogene Änderungen an den Leistungen vornehmen, wenn diese zur Aufrechterhaltung, Verbesserung oder Absicherung der Leistungen erforderlich sind.
(2) Eine Änderung ist nur zulässig, wenn der vereinbarte Leistungscharakter erhalten bleibt und die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigt werden.
(3) Änderungen aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder sicherheitsbezogener Anforderungen dürfen auch kurzfristig umgesetzt werden, soweit dies erforderlich ist. HK informiert den Kunden hierüber nach Möglichkeit vorab, andernfalls unverzüglich nach Umsetzung.
(4) Änderungen des wesentlichen Leistungsgegenstands, der vereinbarten Funktionalität, der Laufzeit oder der wirtschaftlichen Belastung des Kunden bedürfen einer Vereinbarung oder sind nach einem besonderen gesetzlichen oder vertraglichen Änderungsverfahren umzusetzen.
(5) Für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste gelten die besonderen gesetzlichen Vorgaben für Vertragsänderungen.
(6) HK darf Drittanbieterleistungen durch eine technisch und wirtschaftlich angemessene Ersatzleistung ersetzen, wenn der Drittanbieter die bisherige Leistung einstellt, wesentlich verändert oder nicht mehr zu angemessenen Bedingungen bereitstellt.
(7) Ist kein angemessener Ersatz verfügbar, darf HK den betroffenen Leistungsteil mit angemessener Frist kündigen. Zwingende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 16 Zulässige Nutzung und rechtswidrige Inhalte

(1) Der Kunde darf die Leistungen nur im Rahmen des Vertrags, der geltenden Gesetze und der anerkannten Sicherheitsanforderungen nutzen.
(2) Unzulässig sind insbesondere:
- die Speicherung oder Übermittlung rechtswidriger Inhalte;
- der Betrieb oder die Verbreitung von Schadsoftware;
- unbefugte Eingriffe in Systeme oder Netze;
- Angriffe auf Systeme, Netze oder Dienste;
- die Umgehung von Sicherheitsmaßnahmen;
- eine Nutzung, die die Stabilität, Sicherheit oder Verfügbarkeit der Infrastruktur von HK oder Dritten gefährdet;
- eine Nutzung, die Rechte Dritter verletzt.

(3) Bei einer konkreten Gefahr für Sicherheit, Verfügbarkeit oder Rechtskonformität darf HK die betroffene Leistung vorübergehend beschränken oder sperren, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist.
(4) HK informiert den Kunden hierüber, soweit dies rechtlich und technisch möglich ist.

§ 17 Haftung

(1) HK haftet unbeschränkt:
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- für Schäden, die durch Vorsatz verursacht wurden;
- für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden;
- soweit eine zwingende gesetzliche Haftung besteht;
- soweit HK eine Garantie ausdrücklich übernommen hat;
- soweit HK ein Beschaffungsrisiko ausdrücklich übernommen hat.

(2) Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit wird nicht danach unterschieden, ob der Schaden durch einen leitenden oder einen sonstigen Erfüllungsgehilfen verursacht wurde.

(3) Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet HK nur für den Schaden, der nach Art und Umfang der betroffenen Leistung als typische Folge der Pflichtverletzung bei Vertragsschluss vorhersehbar war.

(4) Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

(5) Im Übrigen ist die Haftung von HK für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(6) Die Haftung für Sach- und Vermögensschäden ist je Vertragsverhältnis und Vertragsjahr grundsätzlich auf das Zwölffache des monatlichen Referenzentgelts der konkret betroffenen Leistung begrenzt. Diese Begrenzung gilt jedoch nur, soweit sie den nach diesem § 17 ersatzfähigen Schaden angemessen abdeckt. Ist dies nicht der Fall, ist die Haftung auf den nach diesem § 17 ersatzfähigen Schaden begrenzt.

(7) Nicht ersatzfähig sind atypische, mittelbare und bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Schäden, insbesondere entgangener Gewinn, nicht unmittelbar verursachte Betriebsunterbrechungsfolgen und sonstige Folgeschäden, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

(8) Das monatliche Referenzentgelt ist:
- bei einem festen monatlichen Entgelt das zuletzt vereinbarte monatliche Nettoentgelt;
- bei einem verbrauchsabhängigen Entgelt der Durchschnitt der sechs unmittelbar vorausgehenden vollständigen Abrechnungsmonate;
- bei weniger als sechs vollständigen Abrechnungsmonaten der Durchschnitt der bisher abgerechneten vollständigen Monate;
- bei noch nicht abgerechneten Leistungen das im Auftragsdokument vereinbarte monatliche Mindest- oder Grundentgelt;
- bei Leistungen ohne Mindest- oder Grundentgelt und ohne ausreichende Abrechnungshistorie der im Auftragsdokument zugrunde gelegte oder nach objektiven Anhaltspunkten zu erwartende durchschnittliche Monatsumsatz.

(9) Ist die Berechnung nach dem vorstehenden Absatz nicht möglich, gilt als Referenzentgelt der für die konkret betroffene Leistung nach dem Auftragsdokument voraussichtlich anfallende durchschnittliche Monatsumsatz.

(10) Eine ausdrücklich vereinbarte Haftungshöchstgrenze in einem Auftragsdokument oder einer produktspezifischen Leistungsbeschreibung geht dieser allgemeinen Regelung vor, soweit sie die gesetzlichen Anforderungen an Haftungsbegrenzungen erfüllt.

(11) Die Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, zwingende gesetzliche Haftung oder eine ausdrücklich übernommene Garantie.

(12) Eine verbindliche Leistungsbeschreibung, eine Beschaffenheitsvereinbarung oder eine ausdrücklich als verbindlich bezeichnete Leistungszusage stellt für sich genommen keine Garantie und keine verschuldensunabhängige Haftung dar.
(13) Dies gilt auch für die Zusage, dass bei Webhosting und E-Mail-Hosting täglich Datensicherungen erstellt und Datensicherungen mindestens 90 Tage nach dem vereinbarten Rotationsverfahren aufbewahrt werden, sowie für die Zusage, Kundendaten einschließlich der zugehörigen Datensicherungen physisch ausschließlich in Deutschland zu speichern.
(14) Eine Garantie oder verschuldensunabhängige Einstandspflicht besteht nur, wenn HK sie im jeweiligen Vertragsdokument ausdrücklich als Garantie oder als verschuldensunabhängige Einstandspflicht bezeichnet und deren Umfang eindeutig festlegt.
(15) Die verbindlichen Leistungszusagen bleiben im Übrigen geschuldete Vertragspflichten. Ihre Verletzung kann daher bei Verschulden zu den gesetzlichen Ansprüchen des Kunden führen, unterliegt aber den vorstehenden Haftungsregelungen, soweit keine zwingende gesetzliche Haftung entgegensteht.
(16) Bei Datenverlust haftet HK im Fall einfacher Fahrlässigkeit nur für den Wiederherstellungsaufwand, der bei ordnungsgemäßer und angemessener Datensicherung durch den Kunden erforderlich gewesen wäre.
(17) Diese Begrenzung gilt nicht, soweit HK eine konkrete Backup- oder Restore-Leistung übernommen hat. In diesem Fall bleibt die Haftung auf den vereinbarten Leistungsumfang und die vorstehenden Haftungsgrenzen beschränkt.
(18) Servicegutschriften nach § 11 sind keine abschließende oder pauschale Abgeltung von Schadensersatzansprüchen. Sie werden jedoch auf Schadensersatzansprüche angerechnet, die auf demselben Ereignis und demselben Schaden beruhen.
(19) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von HK.

§ 18 Geheimhaltung und Schutz von Geschäftsinformationen

(1) Die Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim und verwenden sie nur zur Durchführung des Vertrags.
(2) Vertrauliche Informationen sind insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, technische Informationen, Zugangsdaten, Sicherheitsinformationen, Kundendaten, Kalkulationen und nicht öffentlich bekannte Informationen über die Vertragsdurchführung.
(3) Nicht vertraulich sind Informationen, die öffentlich bekannt sind, ohne Vertragsverletzung öffentlich bekannt werden, der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren oder von einem Dritten rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht überlassen werden.
(4) Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt. Die betroffene Partei informiert die andere Partei, soweit dies rechtlich zulässig ist.

§ 19 Rechte an Software, Dokumentation und Arbeitsergebnissen

(1) HK behält alle Rechte an ihrer Software, Infrastruktur, Dokumentation, Methoden, Vorlagen, Konzepten und sonstigen vorbestehenden Materialien.
(2) Der Kunde erhält die für die vertragsgemäße Nutzung der vereinbarten Leistungen erforderlichen, nicht ausschließlichen und nicht übertragbaren Nutzungsrechte.
(3) Eine Überlassung von Quellcodes, Eigentum an der Infrastruktur oder Nutzungsrechte an internen Methoden von HK ist nicht geschuldet, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.
(4) Der Kunde darf bereitgestellte Dokumentationen und Auswertungen für eigene betriebliche Zwecke vervielfältigen, soweit dies für die vertragsgemäße Nutzung erforderlich ist.

§ 20 Höhere Gewalt und externe Leistungsstörungen

(1) Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Leistungshindernisse, die durch höhere Gewalt verursacht werden.

(2) Höhere Gewalt ist ein außergewöhnliches, betriebsfremdes und von außen kommendes Ereignis, das für die betroffene Partei bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war und auch durch äußerste zumutbare Sorgfalt weder verhindert noch rechtzeitig abgewendet werden konnte.

(3) Hierzu gehören insbesondere:
- Naturkatastrophen wie Erdbeben, Überschwemmungen, Sturm oder vergleichbare Elementarereignisse;
- Krieg, kriegerische Auseinandersetzungen, Terrorakte, Aufruhr und vergleichbare schwerwiegende Gewaltereignisse;
- behördliche Maßnahmen oder rechtmäßige hoheitliche Eingriffe, die die Leistungserbringung unmittelbar verhindern;
- flächendeckende Ausfälle der Energie- oder Telekommunikationsversorgung, soweit sie außerhalb des Verantwortungsbereichs von HK liegen;
- erhebliche und gezielte Sabotage- oder Cyberangriffe Dritter, soweit HK angemessene und branchenübliche Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Arbeitskämpfe, soweit sie nicht durch eine von HK zu vertretende Pflichtverletzung veranlasst wurden.

(4) Keine höhere Gewalt sind gewöhnliche Betriebsstörungen, vorhersehbare Wartungs- oder Instandhaltungsdefizite, unzureichende Kapazitätsplanung, mangelnde Sicherheitsvorsorge, Organisationsverschulden oder sonstige Umstände, die dem Verantwortungsbereich von HK zuzurechnen sind.

(5) Der Ausfall oder die Verzögerung eines Carriers, Rechenzentrumsbetreibers, Vorlieferanten oder sonstigen Drittanbieters stellt eine nicht zu vertretende externe Leistungsstörung dar, soweit:
- die Ursache außerhalb des Verantwortungsbereichs von HK liegt;
- kein von HK oder einem nach § 278 BGB zurechenbaren Erfüllungsgehilfen zu vertretendes Verschulden vorliegt;
- eine zumutbare Ersatzbeschaffung oder Umleitung nicht möglich oder wirtschaftlich unzumutbar ist;
- HK den Kunden unverzüglich über die voraussichtlichen Auswirkungen informiert;
- HK angemessene Maßnahmen zur Begrenzung der Störung ergreift.

(6) Die gesetzliche Zurechnung des Verschuldens von Erfüllungsgehilfen nach § 278 BGB bleibt unberührt. Die sorgfältige Auswahl, Überwachung und Steuerung eines Drittanbieters schließt die gesetzliche Zurechnung eines zurechenbaren Drittverschuldens nicht aus.

(7) Bei höherer Gewalt oder einer nicht zu vertretenden externen Leistungsstörung verlängern sich betroffene Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.

(8) HK informiert den Kunden unverzüglich, sobald das Leistungshindernis und seine voraussichtlichen Auswirkungen bekannt sind, und ergreift angemessene Maßnahmen zur Begrenzung der Störung.

(9) Sobald das Leistungshindernis entfällt, nimmt HK die Leistungserbringung unverzüglich wieder auf.

(10) Dauert die Behinderung länger als 30 Tage an oder ist absehbar, dass sie länger als 30 Tage dauern wird, kann jede Partei den betroffenen Leistungsteil mit einer Frist von 14 Tagen in Textform kündigen.
(11) Die Kündigung lässt bereits entstandene Zahlungsansprüche unberührt. Bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.
(12) Zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit oder Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bleiben unberührt.

§ 21 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, soweit keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
(2) Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz von HK. HK bleibt berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.
(3) Kündigungen und sonstige rechtserhebliche Erklärungen bedürfen mindestens der Textform, soweit gesetzlich keine strengere Form vorgeschrieben ist.
(4) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.