

Die nachstehenden „Geschäftsbedingungen für den HighSecurity-Backup-Service“ gelten für sämtliche Dienstleistungen und Dienste, die von der Elabs AG gegenüber dem Kunden im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service-Vertragsverhältnisses erbracht werden. Zusätzlich gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB) der Elabs AG in der jeweils gültigen Fassung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den AGB und den Geschäftsbedingungen für den HighSecurity-Backup-Service haben diese Geschäftsbedingungen Vorrang gegenüber den AGB.

1. Leistungsbeschreibung

Im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service werden dem Kunden die Programme, die Rechenkapazität und der jeweils gebuchte Speicherplatz für seine Online-Datensicherung (Remote-Backup) auf den Servern in den Rechenzentren von Elabs zur Verfügung gestellt.

2. Datenleitungen

Der HighSecurity-Backup-Service umfasst die Bereitstellung entsprechender Rechenzentrums-Dienstleistungen. Der HighSecurity-Backup-Service beinhaltet nicht die zum Anschluss notwendigen Datenleitungen (Internet-Anbindungen und/oder Datenleitungen zwischen Kundenstandorten und den Elabs-Rechenzentren). Zusagen über garantierte Verfügbarkeiten (siehe Ziff. 3) betreffen daher immer nur die Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Dienste und gelten nicht für die Leitungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden oder Dritter liegen.

3. Verfügbarkeit

3.1. Elabs garantiert, dass der HighSecurity-Backup-Service an allen Wochentagen (Montag bis Sonntag, gesetzliche Feiertage) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr (Betriebszeiten) in den Elabs-Rechenzentren verfügbar ist. Innerhalb der Betriebszeiten kann der HighSecurity-Backup-Service nach Vorankündigung zu Wartungszwecken zeitweise abgeschaltet werden oder nur eingeschränkt verfügbar sein.

3.2. Innerhalb der Betriebszeiten garantiert Elabs die Verfügbarkeit des HighSecurity-Backup-Service von mindestens 99 % bezogen auf ein Jahr. Die Verfügbarkeit wird definiert als das Verhältnis zwischen der jährlichen Betriebszeit und der jährlichen Betriebszeit zuzüglich Ausfallzeit.

Beispiel: Bei einer Ausfallzeit von 20 Stunden auf 365 Werktagen im Jahr ergibt sich eine jährliche Betriebszeit von $365 \times 24 \text{ Stunden} = 8.760 \text{ Stunden}$. Damit ist eine Verfügbarkeit von $8.760 \text{ Stunden Betriebszeit} / (8.760 \text{ Stunden Betriebszeit} + 20 \text{ Stunden Ausfallzeit}) = 99,77 \%$ gegeben.

3.3. Angekündigte Betriebsunterbrechungen (z. B. für Software-Installationen, Konfigurationsänderungen, Datenrücksicherung) sowie vom Kunden verschuldete Ausfälle während der Betriebszeiten zählen nicht als Ausfallzeit.

3.4. Falls am Ende des Beobachtungszeitraumes von einem Jahr festgestellt wird, dass die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, erhält der Kunde von Elabs eine Minderung (Rückvergütung) des von ihm im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service-Vertrages über ein Jahr geleisteten Entgeltes. Die Höhe der Minderung beträgt pro Prozentpunkt, der unterhalb der garantierten Verfügbarkeit liegt, 3 % des über ein Jahr vom Kunden geleisteten Entgeltes. Die Minderung kann maximal 30 % des geleisteten Entgeltes betragen. Solche Minderungen werden von Elabs gutgeschrieben. Sofern und soweit sich aus Ziff. 10 nichts anderes ergibt, sind mit der Minderung sämtliche Schadensersatzansprüche, die sich aus der verminderten Verfügbarkeit ergeben, abgegolten.

4. Updates und Wartung

4.1. Im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service werden Programme von Elabs aktualisiert. Elabs wird den Kunden rechtzeitig - spätestens aber drei Werktage vor einer Aktualisierung - informieren. Bei Updates, die ein unverzügliches Handeln von Elabs erfordern, um die unmittelbare Funktionsfähigkeit des HighSecurity-Backup-Service oder Teilen davon zu gewährleisten, hat Elabs das Recht, Aktualisierungen auch kurzfristig und ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

4.2. Das Aktualisieren von Betriebssystemen oder sonstigen Programmen mit aktuellen Sicherheits-Patches kann Elabs jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchführen.

5. Kommunikation

5.1. Benachrichtigungen über Änderungen oder Störungen des HighSecurity-Backup-Service erfolgen ausschließlich per E-Mail. Bei Vertragsabschluss gibt der Kunde mindestens einen Ansprechpartner mit einer E-Mail-Adresse, an die Wartungs- und sonstige Mitteilungen gesandt werden sollen, an Elabs bekannt. Diese E-Mail-Adresse wird vom Kunden laufend abgerufen. Der Kunde ist verpflichtet, Elabs über Änderungen beim Ansprechpartner oder bei der E-Mail-Adresse und über auftretende Störungen bei Erbringung der Dienste aus dem Vertrag unverzüglich zu informieren.

5.2. Die im Rahmen der Erbringung des HighSecurity-Backup-Service mitgeteilten Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, URLs etc.) sind vom Kunden stets so aufzubewahren, dass sie für keinen Dritten einsehbar sind.

6. Verschlüsselung und Datensicherung

6.1. Die im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service vom Kunden gesicherten Daten werden auf den Elabs-Servern in verschlüsselter Form gespeichert. Die Daten können nach derzeitigem Stand der Technik nicht ohne das vom Kunden gewählte Sicherungskennwort entschlüsselt werden. Bei Verlust des Sicherungskennwortes besteht - auch für Elabs - keine Möglichkeit, die Daten des Kunden in lesbarer Form wiederherzustellen.

6.2. Elabs ist nicht für die Tauglichkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden gesicherten Daten sowie für eine Kontrolle dieser Daten verantwortlich und schließt jegliche Haftung hierfür aus. Durch die Verschlüsselung der Daten hat Elabs hierauf auch keinen Einfluss. Der Kunde ist selbst für die regelmäßige Datensicherung und Erstellung seiner Backups und für die Überprüfung der Sicherungsprotokolle verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn Elabs im Auftrag des Kunden eine probeweise Rücksicherung oder Kontrolle der Daten vornimmt.

7. Datenbestand

7.1. Die vom Kunden im Rahmen des HighSecurity-Backup-Service im Rechenzentrum gespeicherten Daten bleiben in dessen alleiniger Verfügungsgewalt und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. Elabs und Dritten stehen keinerlei Rechte an diesen Daten zu. Elabs ist jedoch zum Datenzugriff berechtigt, wenn dies zur Erbringung des HighSecurity-Backup-Service notwendig wird.

7.2. Der aktuell im Rechenzentrum gespeicherte Datenbestand des Kunden wird von Elabs an Werktagen einmal täglich zusätzlich gesichert.

7.3. Der Kunde kann jederzeit eine Übermittlung aller oder Teile seiner aktuellen Datenbestände auf geeigneten Datenträgern anfordern. Die Berechnung des Aufwandes für die Übertragung erfolgt auf der Basis der aktuellen Supportkosten und Kosten des Speichermediums.

8. Support

Der Elabs-Support ist während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 8:00 und 18:00 Uhr) per Telefon, E-Mail und Fax erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten steht dem Kunden nur Support zur Verfügung, wenn eine entsprechende Service-Option gebucht wurde oder diese explizit im jeweiligen Leistungsangebot (HighSecurity-Backup-Service-Vertrag) aufgeführt wird.

9. Nutzungspauschale und Vergütung

9.1. In der Nutzungspauschale sind folgende Leistungen enthalten: Updates der Backup-Software sowie laufende Updates und Sicherheits-Patches von Betriebssystemen und sonstigen Programmen. Der Telefon-Support von Elabs ist in der Nutzungspauschale nicht enthalten und wird über eine gebührenpflichtige Hotline abgerechnet. Ausdrücklich aus der Nutzungspauschale ausgeschlossen sind technische Leistungen, die sich auf die Datenleitungen für den Kunden-Zugang ins Rechenzentrum beziehen.

Die Vergütung für den HighSecurity-Backup-Service wird entsprechend der im angenommenen Leistungsangebot dargelegten Nutzungspauschalen und Preisen berechnet.

9.2. Darüber hinaus ist Elabs berechtigt, die Höhe der Vergütung für den HighSecurity-Backup-Service durch schriftliche Information an den Kunden einmal jährlich zu ändern. Widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht innerhalb von vier Wochen, gilt seine Inanspruchnahme des HighSecurity-Backup-Service im nächsten Monat als Zustimmung zur Erhöhung. Diese Zustimmungsfiktion tritt nur dann ein, wenn der Kunde in der Information gemäß Satz 1 auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen seines Verhaltens hingewiesen wurde.

10. Haftung

10.1. Eine Haftung für den Verlust von Teilen oder des gesamten Backup-Datenbestandes des Kunden seitens Elabs ist ausgeschlossen, sofern ein solcher Verlust nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Elabs und/oder der Personen, derer sich Elabs zur Erbringung ihrer Dienste aus diesem Vertrag bedient, zurückzuführen ist.

10.2. Die Leistungen für sämtliche Schäden - ausgenommen solche Schäden, die aus der Nichtverfügbarkeit des HighSecurity-Backup-Service entstehen (siehe Ziff. 3) - sind auf das Dreifache der vom Kunden an Elabs zu leistenden Jahresvergütung begrenzt. Darüber hinaus wird eine Haftung für Schäden, die durch vom Kunden herbeigeführte Handlungen entstanden sind, ausgeschlossen.

10.3. Die Haftungsbegrenzung gemäß Ziff. 3.4, 10.1 und 10.2 gilt nicht, sofern soweit zwingend gehaftet wird, zum Beispiel nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, für Verletzungen von Leben,

Körper und Gesundheit, wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder nach dem Produkthaftungsgesetz, für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

11. Eigentums- und Urheberrechte

Die auf den Servern von Elabs für den Kunden bereitgestellten Programme (Backup-Software, Betriebssystem und sonstige Programme) werden dem Kunden für die vertragsgemäße Nutzung während der Laufzeit des HighSecurity-Backup-Service-Vertrages mietweise zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält aus dem Vertrag keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software. Auch nach Vertragsende können keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software an den Kunden übertragen werden.

12. Vertragsdauer und Kündigung

12.1. Verträge über den HighSecurity-Backup-Service werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

12.2. Der HighSecurity-Backup-Service kann mit einer Frist von einem Monat zu jedem Monatsende gekündigt werden.

12.3. Elabs ist berechtigt, einzelne Dienste des HighSecurity-Backup-Service einzustellen bzw. Lizenzverträge zu kündigen, wobei Elabs verpflichtet ist, den Kunden mindestens drei Monate vor Einstellung des Dienstes bzw. der Kündigung der Lizenzverträge zu verständigen.

12.4. Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, das gesamte von Elabs zur Verfügung gestellte Material (Lizenzen, Hardware, Begleitmaterialien) binnen zehn Tagen nach Vertragsende an Elabs zurückzugeben sowie alle dem Vertrag unterliegende Software auf Kunden- Rechnern zu löschen.

12.5. Bei Beendigung des Vertrages wird Elabs dem Kunden anbieten, seinen aktuellen Datenbestand auf maschinenlesbaren Datenträgern zu beziehen. Elabs ist berechtigt, dem Kunden den damit verbunden Aufwand in Rechnung zu stellen (siehe Abs. 7.3.).

12.6. Unabhängig davon, ob der Kunden von seinem Datenbezugsrecht Gebrauch macht, ist Elabs bei Beendigung des Vertrages berechtigt, die vom Kunden auf den Elabs-Servern oder -Sicherungsmedien gespeicherten Daten zu löschen. Der rechtzeitige Bezug dieser Daten auf Datenträgern oder per Download liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung der Daten von den Elabs-Servern oder -Sicherungsmedien kann der Kunde daher keine Ansprüche gegen Elabs geltend machen.

Bei Testzugängen werden die Daten am Ende der Testzeit ohne Ankündigung gelöscht.

12.7. Für den Fall, dass der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für den HighSecurity-Backup-Service trotz Mahnung länger als drei Monate im Rückstand ist, hat Elabs das Recht, die für den Betrieb der Software notwendige Maßnahmen und/oder Aktualisierungen bis zu einer Dauer von sechs Monaten nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen bzw. gänzlich zu unterlassen oder den Lizenz- bzw. HighSecurity-Backup-Service-Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zum HighSecurity-Backup-Service zu sperren.

12.8. Das Recht des Kunden zur Nutzung des Lizenzgegenstandes erlischt auch ohne Kündigung, wenn der Kunde eine Bestimmung dieses Vertrages verletzt.

13. Vertragsschluss

13.1. Alle Angebote von Elabs sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung von Elabs zustande.

13.2. Elabs kann die AGB, die Geschäftsbedingungen für den HighSecurity-Backup-Service, die Leistungsbeschreibungen sowie die Sicherheitsbestimmungen unter der Voraussetzung ändern, dass die Änderungen für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder Brief mitgeteilt. Aktuelle Fassungen werden auf der Elabs-Website zur Einsicht bereitgestellt.

14. Rücktritt

Die Erklärung des Rücktrittes hat in Textform zu erfolgen. Die Zusendung einer E-Mail genügt dem Textform-Erfordernis nicht.

15. Schlussbestimmungen

15.1. Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen des HighSecurity-Backup-Service-Vertrages werden nur wirksam, wenn sie schriftlich niedergelegt sind. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftform-Klausel.

15.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.