

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen („pds Cloud“) (nachfolgend „BV-RZ“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der hup-si GmbH, Magdeburger Straße 24a, 06449 Aschersleben („hup-si“) Anwendung, welche die Bereitstellung der vom Softwarehersteller pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („pds“) betriebene pds Cloud für den Betrieb und das Hosting von pds Standardsoftwareprodukten zum Gegenstand haben (nachfolgend zusammenfassend „RZ-Leistungen“).
- 1.2 Diese BV-RZ ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von hup-si (nachfolgend „AGB“), die neben diesen BV-RZ Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-RZ in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit hup-si unter Einbeziehung dieser BV-RZ sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von RZ-Leistungen abschließt (nachfolgend „RZ-Vertrag“). Die in diesen BV-RZ in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere das Service Level Agreement, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen RZ-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Leistungsumfang, Drittsoftware

- 2.1 Der Funktionsumfang der RZ-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziffer 2. der BV-RZ festgelegt. hup-si wird die RZ-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen. Die von hup-si zu erbringenden RZ-Leistungen beinhalten Standardleistungen sowie optionale Leistungen, die gesondert vom Kunden zu beauftragen sind.
 - 2.1.1 Standardleistungen

hup-si stellt dem Kunden die pds Cloud als virtuelles Serversystem für den Betrieb der pds Software zur Verfügung. Der konkrete Umfang der Standardleistungen sowie die Service Level für die pds Cloud sind in dem als Anlage 1 zu diesen BV-RZ beigefügten Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“) festgelegt. Das für den Kunden im Rahmen der Standardleistungen nutzbare Speichervolumen/HDD ist in Anlage 2 zu diesen BV-RZ festgelegt und begrenzt. Der Kunde ist gehalten, Daten bei Erreichen der vereinbarten Speichergrenze zu löschen oder ggf. den Speicherplatz gegen eine gesonderte Vergütung gemäß Ziffer 2.1.2 zu erweitern.
 - 2.1.2 Optionale RZ-Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten optionalen RZ-Leistungen können gegen eine gesonderte, in der jeweils aktuellen hup-si Preisliste ausgewiesene Vergütung und nach technischer Verfügbarkeit zum Zeitpunkt der Beauftragung zusätzlich vom Kunden beauftragt werden:

 - Bereitstellung der Microsoft SQL-Datenbank Lizenzen, anstatt der lizenzkostenfreien Postgre-SQL Datenbank;

- Bereitstellung von weiterem Speichervolumen/HDD, welches nicht über die Standardleistungen abgedeckt wird.

2.1.3 Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen („Optionale Leistungen“)

hup-si wird auf Wunsch des Kunden, die nachfolgend aufgeführten Optionalen Leistungen, die nicht im Leistungsumfang dieses RZ-Vertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von hup-si und vorbehaltlich der technischen Umsetzbarkeit erbringen:

- Implementierung von kundenindividuellen VPN Anbindungen, Datensicherungen und Backup Strategien;
- Bereitstellung der jeweils aktuellen wöchentlichen Sicherung für die Übertragung in der Verantwortung des Kunden in lokale Infrastrukturen;
- Über den Umfang der Standarddatensicherung gemäß Anlage 1 hinausgehende Häufigkeit der Sicherungserstellung bei Verwendung von Microsoft SQL-Datenbank;
- Durchführung manueller Updates der pds Software nach Abstimmung mit dem Kunden wie in Anlage 1 beschrieben;
- Sonstige kundenindividuelle Dienstleistungen, wie beispielsweise die Auflösung des Serversystems, individuelle Einstellungen der Firewall, Bereitstellungen oder Zurückspielen von Datensicherungen, nachträgliche Installation von Testmandanten, Demo- oder Musterdaten, manuelle Updates der pds Software.

2.1.4 Abrechnung Optionale Leistungen

Die Optionalen Leistungen werden dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, monatlich nachträglich nach Aufwand zu den gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen gesondert in Rechnung gestellt. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten.

2.1.5 Leistungsübergabepunkt

Die RZ-Leistungen werden in der pds Cloud zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die RZ-Leistungen ist der Routerausgang des von hup-si genutzten pds Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist hup-si nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des RZ-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

2.1.6 Anpassung der RZ-Leistungen

hup-si ist berechtigt, die RZ-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen RZ-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die RZ-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat hup-si die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.

2.1.7 Drittsoftware

Für die Nutzung der RZ-Leistungen kann es erforderlich sein, dass der Kunde gesonderte Lizenzbedingungen von Drittsoftware (z.B. Microsoft SQL-Datenbank) zu akzeptieren hat. In diesem Fall gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. hup-si wird dem Kunden die jeweiligen Lizenzbedingungen vor Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

3. Leistungsmängel, Haftung

- 3.1 Der Kunde wird hup-si unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. hup-si wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.
- 3.2 hup-si wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich hup-si bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.
- 3.3 In den Vertragsunterlagen enthaltene technische Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben und nicht als selbständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie. Selbständige Garantieverprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtsinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als „selbständige Garantie“, „Beschaffenheitsgarantie“ oder „Haltbarkeitsgarantie“ bezeichnet sind.
- 3.4 Soweit auf die RZ-Leistungen Mietrecht Anwendung findet, gilt ergänzend das Folgende: Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn hup-si ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von hup-si für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn hup-si hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von hup-si verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn hup-si dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine

Umgehungslösung zu umgehen (sog. „**Workaround**“), soweit die Nutzung der geschuldeten RZ-Leistungen durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

- 3.5 Wird die Erbringung der RZ-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für hup-si auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von hup-si zu vertretender Netzwerkausfall) (nachfolgend „**höhere Gewalt**“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. hup-si wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.
- 3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die RZ-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.
- 3.7 Soweit im SLA vereinbart ist, dass der Kunde für den Fall der Nicht-Erfüllung eines Service Level eine pauschalierte Minderung der Vergütung geltend machen kann, ist eine über diese pauschalierte Minderung hinausgehende Minderung der Vergütung für die gleiche Pflichtverletzung ausgeschlossen.
- 3.8 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der RZ-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von hup-si Änderungen an den RZ-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für hup-si unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 3.9 Erbringt hup-si Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann hup-si eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 3.10 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet hup-si im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde wird hup-si bei der Erfüllung der RZ-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und hup-si notwendig. hup-si und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch hup-si haben können.
- 4.2 Der Kunde wird die für den Zugang zum pds Rechenzentrum benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum vereinbarten Leistungsübergabepunkt (Router-Ausgang des pds Rechenzentrums) in eigener Verantwortung beistellen oder durch Dritte beistellen lassen. Die Anbindung der Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten der Kunden

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand der Leistungen von hup-si und liegt allein in der Verantwortung des Kunden oder dessen IT-Dienstleisters.

4.3 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für hup-si zur ordnungsgemäßen Erbringung der RZ-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:

- soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware beschaffen bzw. deren Geltung akzeptieren;
- sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und diese etwaigen Störungen bei der Nutzung der RZ-Leistungen unverzüglich nach Entdeckung an Hup-si über das pds Supportportal melden;
- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Programmfunktionalität sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und hup-si eine Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Anwender, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware in Schriftform melden; ferner stellt der Kunde hup-si Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
- hup-si bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von hup-si beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den von hup-si beauftragten Mitarbeitern einen Remote-Zugang zu der betriebenen pds Software bzw. zu den Rechnern des Kunden gewähren.

4.4 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben werden.

4.5 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist hup-si von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie hup-si auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. hup-si ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von hup-si kann von hup-si dem Kunden zu den für die Erbringung der RZ-Leistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen hup-si Vergütungssätzen gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von hup-si bleiben unberührt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen RZ-Leistungen ist im jeweiligen RZ-Vertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.2 Soweit im RZ-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die RZ-Leistungen quartalsweise im Voraus zahlbar und wird jeweils acht (8) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Die jeweilige Vergütung wird zu Beginn eines jeden Quartals vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht.
- 5.3 Die Vergütung für die Leistungen gemäß Ziffer 2.1.2 und 2.1.3 ist ebenfalls fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum. Soweit diese Leistungen nach Aufwand abgerechnet werden, wird monatlich nachträglich gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. hup-si kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

- 6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der RZ-Leistungen verantwortlich. Der Kunde und hup-si verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).
- 6.2 Soweit hup-si im Rahmen der Erbringung der RZ-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird hup-si im Auftrag des Kunden tätig. hup-si wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B“). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-RZ und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperre

- 7.1 Der RZ-Vertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit“) abgeschlossen. Die Laufzeit des RZ-Vertrags beginnt mit der erstmaligen Bereitstellung der RZ-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der RZ-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Soweit der Kunde nach Abschluss des RZ-Vertrages zusätzliche RZ-Leistungen bei hup-si erwirbt (z.B. weitere Anwender, zusätzliche pds

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

Software, etc.), ist der bereits bestehende RZ-Vertrag durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Mit Annahme des Nachtragsangebots durch den Kunden beginnt für alle RZ-Leistungen eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 7.1, Satz 1 zu laufen. Das Recht zur Kündigung des RZ-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

- 7.2 Ein wichtiger Grund, der hup-si zur Kündigung des RZ-Vertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,
- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
 - mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von hup-si nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch hup-si behält hup-si den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass hup-si ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
- 7.4 Nach Zugang einer Kündigung von hup-si oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die in der pds Cloud enthaltenen Daten des Kunden spätestens bei Beendigung des RZ-Vertrages gesichert und auf ein System des Kunden migriert werden. Nach Beendigung des RZ-Vertrages verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu migrieren. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt hup-si den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird hup-si die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.
- 7.5 hup-si ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur pds Cloud vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese VB-RZ, den RZ-Vertrag oder sonstige Bedingungen von hup-si und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn hup-si ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Verhinderung bzw. Risikominimierung bei Cyber-Angriffen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird hup-si die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von hup-si vorgenommen werden, um die von hup-si mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur RZ-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des RZ-Vertrages. Die Zugangssperre ohne Kündigung kann hup-si nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von hup-si auf Zahlung der Vergütung für die RZ-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.
- 7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

8. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

- 8.1 hup-si ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem RZ-Vertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.
- 8.2 Mit Abschluss des RZ-Vertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der RZ-Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. hup-si wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

Anlage 1 Service Level Agreement

1. Begriffsbestimmungen, Geltung des Service Level Agreement

- 1.1 Soweit in diesem Service Level Agreement („SLA“) keine abweichenden Begriffsbestimmungen festgelegt werden, gelten die Begriffsbestimmungen der Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen („BV-RZ“).
- 1.2 Dieses SLA ergänzt den RZ-Vertrag und die BV-RZ und beschreibt den von hup-si geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Standardleistungen.

2. Einrichtung des Serversystems, Aktualisierung der pds Software

- 2.1 hup-si übernimmt in Abstimmung mit dem Kunden die technische Installation, Einrichtung und bedarfsgerechte Konfiguration des virtuellen Serversystems sowie der pds Software.
- 2.2 Ferner wird hup-si die verfügbaren Aktualisierungen der pds Software (Updates und Upgrades) sowie der sonstigen erforderlichen Systemsoftware (z.B. Betriebssystem) automatisiert auf dem Serversystem während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster installieren. In Ausnahmefällen, z.B. zur Abwehr von Cyberattacken, kann das Einspielen eines Updates und/oder Upgrades zur Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebes und nach Absprache mit dem Kunden auch außerhalb der Wartungsfenster durchgeführt werden.
- 2.3 Kunden mit mehr als dreißig (30) pds Software Lizenzen (Concurrent User) können bei hup-si optional eine kundenindividuelle Aktualisierung der pds Software anfragen. Soweit dies aus Sicht von hup-si technisch und operativ umsetzbar ist, wird hup-si dem betreffenden Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

3. Verschlüsselung, Datensicherung

- 3.1 hup-si gewährleistet einen den anerkannten Regeln der Technik entsprechenden verschlüsselten Zugang zum Serversystem.
- 3.2 hup-si übernimmt während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen des Serversystems mit allen zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten):
 - Tagessicherung an sechs (6) Tagen der Woche. Aufbewahrt werden jeweils die letzten sechs (6) Kopien der Tagessicherung.
 - Wochensicherung an einem Tag der Woche. Aufbewahrt werden jeweils die letzten zwölf (12) Kopien der Wochensicherung.
 - Eine Tages- und/oder Wochensicherung wird nicht vorgenommen an Tagen, an denen ein Update der pds Software oder des Betriebssystems die Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulässt oder der

Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.

- Kopien der Sicherungen werden auf einen Server in einem getrennten Brandabschnitt des Rechenzentrums übertragen und die Tagessicherungen zusätzlich in ein anderes Rechenzentrum zur Aufbewahrung verbracht.
- Als optionale Leistung wird jeweils eine Kopie der letzten Wochensicherung auf einem Server für die Übertragung in lokale Infrastrukturen in der Verantwortung des Kunden bereitgestellt.

4. Managed RZ-Leistungen

- 4.1 hup-si unterstützt bei der Überwachung des Serversystems, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung des Serversystems. Sonstige Störungen von Hard- oder Software der Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme), einschließlich der pds Software, fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten RZ-Leistungen.
- 4.2 hup-si nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen:
 - Störungsmeldung über das pds Supportportal;
 - für Endkunden mit mehr als dreißig (30) pds Software Lizenzen (Concurrent User) ist darüber hinaus eine Störungsmeldung per Telefon möglich: Unter +49 (0) 3473-924399 kann sich der Kunde mündlich an den hup-si Support wenden.

Der hup-si Support ist während der folgenden Servicezeit erreichbar:

Montag – Donnerstag, 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13 Uhr bis 17 Uhr und Freitag 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13 Uhr bis 15.30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in den Bundesländern sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.

- 4.3 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung des Serversystems auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde hup-si dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung des Serversystems ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf des Serversystems nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit dem Serversystem einschränkt; ein manueller Work-Around erlaubt dem Nutzer jedoch, das Serversystem auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der pds Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit dem Serversystem nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen hup-si als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 07.00 Uhr und 17.00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.3, dritter Bulletpoint der BV-RZ zu entsprechen.

4.4 hup-si wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung, spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von hup-si. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb derer hup-si sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst:

Schritt 1 – Identifikation: hup-si bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Schritt 2 – Temporäre Lösung: Dieser Schritt betrifft den Zeitraum, innerhalb dessen hup-si die Störung bearbeitet und zumindest einen temporären Work-Around, sofern möglich, zur Verfügung stellt, um das Serversystem zumindest teilweise verfügbar zu erhalten. hup-si versucht, den Work-Around so schnell wie möglich einzurichten.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktions- und Lösungszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)	Schritt 2 (Temporäre Lösung)
Kategorie 1	0,5 Stunden	24 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden	72 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden	Bearbeitung nach Ressourcen-Verfügbarkeit

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der hup-si Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

4.5 Ergänzend zur Servicezeit ist zusätzlich für Kategorie 1 Störungen die nachfolgende Rufbereitschaft enthalten:

Rufbereitschaft für Kategorie 1 Störungen: Montag – Donnerstag, 6.00 Uhr bis 7.00 Uhr und 17.00 Uhr bis 22.00 Uhr, Freitag 6.00 Uhr bis 7.00 Uhr und 15.00 Uhr bis 22.00 Uhr (jeweils mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen sowie des 24. und 31.12. eines jeden Jahres.). Während der Rufbereitschaft benachrichtigt das Monitoringsystem automatisch einen hup-si Support-Mitarbeiter über eine Störung der Kategorie 1. Für die Rufbereitschaft gilt folgende abweichende Reaktionszeit:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)	Schritt 2 (Temporäre Lösung)
Kategorie 1	1 Stunde	24 Stunden

5. Verfügbarkeit des Serversystems

5.1 Die Verfügbarkeit des Serversystems pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vom Serversystem am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

5.2 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf das Serversystem gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von pds bzw. den hup-si Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein/ausgehende Cyber-Angriffe (beispielsweise DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von hup-si bzw. den hup-si Unterauftragnehmern zu vertreten sind,

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von hup-si bzw. den pds Unterauftragnehmern;

- Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 6;
- in Fällen höherer Gewalt; sowie
- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von hup-si oder den hup-si Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;
- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

5.3 „Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

6. Geplante Nichtverfügbarkeit

6.1 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 3.2 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades gemäß Ziffer 2.2 werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22:00 bis 06:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Niedersachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen pds und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten“ bezeichnet.

6.2 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit das Serversystem nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Serversystems in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

6.3 Im Falle eines vollständigen Datenverlusts oder eines hardware- bzw. softwarebasierten Ausfalls eines einzelnen Serversystems beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 24

Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten. Stunden im Sinne der vorgenannten Regelung beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Hup-si Servicezeit.

7. Rechte des Kunden

Ist hup-si nicht in der Lage, die in Ziffer 5 dargestellte Verfügbarkeit zu gewährleisten, hat der Kunde das Recht, die von ihm nach dem RZ-Vertrag geschuldete Vergütung für die Standardleistungen für das jeweilige Vertragsjahr wie folgt pauschal zu mindern:

Verfügbarkeit	Pauschalierte Minderung
< 99,00%	2,0%
< 98,00%	3,0%
< 97,00%	4,0%
< 95,00%	6,0%
< 90,00%	10,0%

Besondere Vertragsbedingungen für Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („BV-RZ“) der hup-si GmbH

Anlage 2

Speichervolumen (Festplatten, HDD) für Programme, Daten und Backups

1. Ausstattung als Standardleistung

- 1.1 Aufgeführt in unterer Tabelle ist die maximale Ausstattung als Standardleistung im Bereich Speichervolumen/HDD.
- 1.2 Eine über den aufgeführten Umfang hinausgehende Ausstattung wird, wie in den Vertragsbedingungen im Punkt 2.1.2 festgelegt, als optionale Leistung angeboten und ist gesondert vom Kunden zu bestellen.

pds Cloud Anzahl USER	Speichervolumen HDD / GB	
	pds nur Branche	pds ERP
001-005	300	400
006-010	400	500
011-020	600	800
021-030	800	1.100
031-070	1.200	1.500
071-125	1.800	2.100
ab126	Individuelle Vereinbarung	