

Master Service Agreement der firstcolo Datacenters GmbH

A. Einleitung

1. Vertragspartner

- 1.1 Parteien im Zusammenhang mit diesem Master Service Agreement (nachfolgend „**MSA**“) sind die firstcolo Datacenters GmbH, Kruppstraße 105, 60388 Frankfurt am Main (nachfolgend „**firstcolo**“) und der Kunde (nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“).
- 1.2 Kunde und Vertragspartner von firstcolo im Sinne dieses MSA können ausschließlich Unternehmer i. S. d. § 14 BGB sein, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen.

2. Geltungsbereich

- 2.1 Von diesem MSA abweichende Geschäfts- und Vertragsbedingungen des Kunden werden nur dann zum Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung, wenn firstcolo dies vorab bestätigt. Dies gilt auch, wenn firstcolo abweichenden Geschäfts- und Vertragsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht, selbst wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen bzw. Erklärungen des Kunden beigelegt sind.
- 2.2 Dieses MSA findet ferner Anwendung auf alle zukünftigen Bestellungen, Aufträge und sonstigen Vereinbarungen der Parteien, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich etwas Anderes.

B. Allgemeine Vertragsgrundlagen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Inhalt und Umfang der vertragsgegenständlichen Leistungen werden im Angebot, bzw. Bestellformular und in den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen (bzw. den jeweils gewählten Leistungsbildern) geregelt.
- 1.2 Die Leistungsbeschreibungen von firstcolo können aufgrund von technischen Neu- sowie Fortentwicklungen oder möglicher gesetzlicher und/oder behördlicher Neuregelungen einer fortlaufenden Änderung und Anpassung unterliegen. Leistungsbeschreibungen können daher von firstcolo dem jeweiligen Entwicklungsstand angepasst werden, allerdings nur insoweit, als die Erfüllung der Durchführung der im Vertrag vereinbarten Leistungen nicht unzumutbar beeinträchtigt oder unmöglich wird und die Anpassung dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände zumutbar ist.
- 1.3 Im Falle Widersprüchen zwischen den Angaben im Angebot, bzw. Bestellformular, bzw. den Leistungsbeschreibungen und diesem MSA oder im Falle von abweichenden schriftlichen Vereinbarungen, gehen diese Regelungen dem MSA vor.

2. Vertragsabschluss und Beauftragungen

- 2.1 Angebote von firstcolo sind unverbindlich und freibleibend. Dies gilt nur dann nicht, wenn sie eine Bindungs- und Annahmefrist ausdrücklich enthalten.

Soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbaren, kommt der Vertrag oder die jeweilige Beauftragung zustande mit der Unterzeichnung des Bestellformulars durch firstcolo. Die Bestätigung von firstcolo kann auf elektronischem Wege, wie z.B. per E-Mail oder Ticketsystem erfolgen.

3. Laufzeiten und Laufzeiten der Beauftragungen

- 3.1 Die Laufzeit der jeweiligen Beauftragung, einschließlich der Kündigungsfristen, werden im Angebot, bzw. Bestellformular von firstcolo geregelt.
- 3.2 Dabei gilt, dass firstcolo den tatsächlichen Beginn der jeweiligen vertraglichen Verpflichtungen im Bestellformular nochmals konkretisiert (Wunschtermin). Hintergrund ist, dass firstcolo für die Beschaffung der benötigten Hard- und Software, auch je nach Verfügbarkeit (z. B. des Lieferanten), noch Zeit benötigt. Zudem kann es gemäß den vertraglichen Vereinbarungen im Angebot, bzw. Bestellformular erforderlich sein, dass zuvor die IT-Infrastruktur des Kunden eingerichtet werden muss, bevor diese vom Kunden vertragsgemäß genutzt werden kann. firstcolo wird dem Kunden mithin den eigentlichen Leistungsbeginn (mithin der Zeitpunkt, der für die Abrechnung und die Laufzeit der eigentlichen Leistung entscheidend ist) nochmals gesondert mitteilen. Die davon unabhängig geltenden Rechte und Pflichten gemäß diesem MSA, insbesondere die Grundlagen der Zusammenarbeit, gelten bereits zuvor. Sollte eine solche gesonderte Mitteilung von firstcolo nicht erfolgen, beginnt der jeweilige Auftrag spätestens am Tag der tatsächlichen Bereitstellung (z. B. von Zugangsdaten) durch firstcolo an den Kunden.
- 3.3 Soweit im Angebot, bzw. Bestellformular nicht anderslautend vereinbart, gilt für die jeweiligen Leistungen von firstcolo eine Mindestvertragslaufzeit (innerhalb der eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen ist) von 36 Monaten und die Kündigungsfrist für das Vertragsverhältnis oder das jeweilige Leistungsbild beträgt sechs (6) Monate zum Ende der vereinbarten Laufzeit. Jede Kündigung entfaltet im Zweifel nur Wirksamkeit hinsichtlich des jeweils benannten Leistungsbildes, bzw. der jeweiligen Beauftragung. Wird das jeweilige Leistungsbild nicht oder nicht fristgerecht gekündigt, verlängert es sich mangels einer anderslautenden Vereinbarung um jeweils weitere sechsunddreißig (36) Monate.
- 3.4 Das Recht der Parteien, das gesamte Vertragsverhältnis wegen eines wichtigen Grundes außerordentlich, ohne Einhaltung einer Frist, zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen mit mehr als zwei (2) Monaten im Verzug ist oder eine der Vertragsparteien nach vorheriger Abmahnung erneut gegen elementare Pflichten des Vertrages verstößt.
- 3.5 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.

4. Allgemeine Pflichten der Parteien

- 4.1 Die Vertragsparteien haben sich umgehend und fortlaufend über alle Umstände aus ihrer eigenen unternehmerischen Sphäre zu informieren, die Auswirkung auf Zusammenarbeit haben können (z. B. Weggang oder Austausch von Mitarbeitern, die für die Zusammenarbeit der Parteien von großer Bedeutung sind, Ressourcenmangel).

- 4.2 Die Vertragsparteien haben während der Zusammenarbeit Ansprechpartner zu benennen, die für die jeweils definierten Aufgaben und Rollen zuständig sind. Der Austausch der Ansprechpartner und die Änderung ihrer Rollen haben stets in Abstimmung mit dem Vertragspartner zu erfolgen. Hierdurch entstehende Kosten (z. B. für die Einarbeitung dieser Mitarbeiter) gehen nicht zu Lasten des jeweils anderen.
- 4.3 Für den Fall, dass die Parteien konkrete Mitwirkungspflichten festlegen und diese nachweislich nicht oder nur unzureichend erfüllt werden, kann daraus resultierender Mehraufwand auf Grundlage der vereinbarten Stundensätzen geltend gemacht werden. Hierauf haben die Parteien sich zuvor hinzuweisen.

5. Besondere Regelungen zum Mietkauf

- 5.1 Sofern im Angebot, bzw. Bestellformular von firstcolo geregelt, hat der Kunde mit Ablauf der vereinbarten Mietlaufzeit nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen die Möglichkeit (Option), die Umwandlung des Mietvertrags über die jeweils vertragsgegenständlichen Komponenten in einen Kaufvertrag zu verlangen. Für die Ausübung dieser Option ist eine gesonderte Erklärung durch den Kunden notwendig, vorausgesetzt, das vertragsgegenständliche Mietverhältnis zwischen den Parteien besteht ungekündigt. Die Option des Kunden kann jederzeit – längstens jedoch bis zum Ende der jeweiligen Mietlaufzeit – ausgeübt werden. Ein etwaiger Eigentumsübergang auf den Kunden erfolgt dabei stets ausschließlich unter der aufschiebenden Bedingung, dass das Eigentum an dem vertragsgegenständlichen Anlagegut zuvor auf die firstcolo übergegangen ist. Der Kunde muss die im Angebot oder Bestellformular benannte Kaufoption innerhalb der Laufzeit ausdrücklich ausüben und die dort vorgesehene Abschlusszahlung leisten. Die Details des Kaufpreises und etwaiger Abschlagszahlungen sind im Angebot, bzw. Bestellformular geregelt.
- 5.2 Nach Ablauf der vereinbarten Mietlaufzeit kann der Kunde das Eigentum an den jeweils vertragsgegenständlichen Komponenten erwerben, sofern
 - a) er die Kaufoption gemäß Ziffer 5.1 fristgemäß und ausdrücklich ausgeübt hat,
 - b) die dort geregelte Abschlusszahlung geleistet wurde, und
 - c) das Eigentum zuvor auf die firstcolo übergegangen ist
- 5.3 Das Recht des Kunden auf Ausübung dieser Option ist nicht an Dritte abtretbar.
- 5.4 Mit dem Übergang des Eigentums geht auch die Sachgefahr auf den Kunden über.
- 5.5 firstcolo leistet für Sach- und Rechtmängel lediglich in der Weise Gewähr, dass firstcolo sämtliche Gewährleistungsansprüche gegen den Lieferanten, insbesondere die Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung, Schadensersatz und Aufwendungsersatz, an den dies annehmenden Kunden abtritt. Im Übrigen gilt Ziff. 14.7 dieses MSA.

6. Besondere Pflichten der Parteien

- 6.1 Die gesamte vom Kunden eingebrachte (z. B. im Rahmen des Leistungsbildes Colocation) IT-Infrastruktur muss etwaigen gesetzlichen Vorschriften sowie den technischen Vorgaben von firstcolo entsprechen und darf keine Beeinträchtigung oder Gefahren für andere Kunden und deren IT-Infrastrukturen verursachen.
- 6.2 firstcolo hat das Recht, in berechtigten Gründen die Rechenzentrumsfläche zu betreten, wenn und soweit dies technisch oder sicherheitsrechtlich erforderlich ist.
- 6.3 Dem Kunden ist es ohne vorherige Zustimmung von firstcolo nicht gestattet, die gemieteten Rechenzentrumsflächen Dritten zur Verfügung zu stellen („Untermiete“).

- 6.4 Der Kunde hat seine IT-Infrastruktur für die Dauer der Nutzung der Rechenzentrumsfläche im Rahmen einer Haft- und Betriebs-(Elektro-)Versicherung in Höhe von mindestens drei Millionen (3.000.000) Euro zu versichern. Die Versicherungspolice ist firstcolo auf Verlangen vorzulegen. firstcolo behält sich das Recht vor, eine höhere Versicherungssumme vom Kunden zu verlangen, insbesondere dann, wenn die eingebrachte IT-Infrastruktur den Wert von drei Millionen (3.000.000) Euro überschreitet.
- 6.5 firstcolo sind die zutrittsberechtigten Personen des Kunden zu benennen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, die von firstcolo erhaltenen Zugangsberechtigungen streng geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Der Kunde hat firstcolo unverzüglich zu informieren, sobald Zugangsberechtigungen abhandenkommen gekommen sind oder Dritten zugänglich gemacht wurden. Der Kunde trägt die Verantwortung für alle Schäden, die aufgrund einer unbefugten Weitergabe oder Offenlegung dieser Zugangsberechtigungen entstehen.

Mit Ablauf des Vertrages hat der Kunde seine Einrichtung – mangels anderslautender Vereinbarung – innerhalb von einer (1) Woche auf eigene Kosten abzubauen und zu entfernen sowie im Eigentum von firstcolo stehende und dem Kunden überlassene Gegenstände unverzüglich auf Gefahr und Kosten des Kunden zurückzugeben. Sollten die Parteien sich über eine längere Übergangsfrist einigen, hat der Kunde die für diesen Zeitraum anfallenden Kosten (z. B. für Strom) zu tragen. Hierüber ist ein Rückgabeprotokoll zu fertigen und von den Parteien zu unterzeichnen. firstcolo ist ferner berechtigt, sämtliche Leistungen mit Ablauf des Vertrages ohne weitere Ankündigung oder Widerspruchsrecht des Kunden einzustellen und insbesondere Zugangsberechtigungen zu sperren. Für daraus resultierende Schäden wie Umsatzeinbußen oder Datenverlust haftet firstcolo nicht.

- 6.6 firstcolo behält sich ein Pfandrecht an einbrachten Geräten des Kunden vor, die sich in der Rechenzentrumsfläche befinden. Hiervon ausgenommen sind personenbezogene Daten und Datenträger, auf denen personenbezogene Daten gespeichert sind.
- 6.7 Sofern der Kunde auf den Servern und/oder der Hosting-Umgebung Nutzungsrechte für Software (Lizenzen) selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.
- 6.8 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten (insbesondere Benutzernamen und Passwörter) gegenüber unbefugten Dritten vertraulich zu behandeln und geheim zu halten. Der Kunde hat durch interne, geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass die Zugangsdaten nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.
- 6.9 Der Kunde ist verpflichtet, die IT-Umgebung und die damit verbundenen Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und/oder nutzen zu lassen, keine Daten und Inhalte einzustellen und/oder einstellen zu lassen, zu speichern und/oder speichern zu lassen sowie öffentlich verfügbar zu machen, bzw. machen zu lassen, die gegen Rechtsvorschriften, Gesetze oder Rechte Dritter verstößen, bzw. diese verletzen. firstcolo ist von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der IT-Infrastruktur des Kunden beruhen.
- 6.10 Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von firstcolo. firstcolo wird den Kunden wiederum über die Inanspruchnahme und/oder Geltendmachung von Rechten Dritter sowie etwaiger behördlicher Maßnahmen unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich und zulässig ist, Gelegenheit zur Abhilfe oder Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Eine

- solche Unterrichtung von firstcolo unterbleibt, wenn firstcolo einer gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtung unterliegt, die eine solche Unterrichtung untersagt.
- 6.11 Bei einem hinreichenden Verdacht auf einen Verstoß gegen die Pflichten des Kunden in den vorgenannten Absätzen kann firstcolo bei Gefahr in Verzug bis zur Aufklärung den betroffenen Dienst vorübergehend sperren und/oder die betroffenen Daten sichern. Eine Pflicht zur Prüfung auf rechtswidrige Inhalte des Kunden besteht für firstcolo nicht. Die Sperrung ist in jedem Fall, sofern technisch möglich, mit vertretbarem Aufwand und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte und Dienste zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe von Gründen unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen, selbst die erforderlicheren Sicherungs- und Dokumentationsmaßnahmen, bzw. die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Sperrung des Dienstes führt nicht zum Verlust des Vergütungsanspruchs von firstcolo

7. Vergütung

- 7.1 Die Preise und die Höhe der Vergütungen für die vertragsgegenständlichen Leistungen sind im jeweiligen Angebot, bzw. Bestellformular geregelt. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 7.2 Zahlungsforderungen von firstcolo sind nach Erhalt der Rechnung fällig und innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen, es sei denn, firstcolo weist auf der Rechnung eine andere Zahlungsfrist aus. Erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung kein Widerspruch durch den Kunden unter Angaben von Gründen, sind Einwände gegen die Höhe der Abrechnung ausgeschlossen.

Die Rechnungsstellung von fixen Entgelten erfolgt monatlich im Voraus, von verbrauchsabhängigen Entgelten jeweils nachträglich zu Beginn des Folgemonats. Ist ein monatliches Entgelt verbrauchs-unabhängig (fix) nur für einen Teil eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dies – mangels einer anderslautenden Vereinbarung – ab dem ersten 1.) des jeweiligen Monats berechnet.

- 7.3 Sämtliche Preise und entstehende Zahlungsverpflichtungen des Kunden werden durch firstcolo in Euro ausgewiesen. Währungs- oder Kursschwanken sowie etwaige Transaktionskosten gehen nicht zu Lasten von firstcolo, sondern sind vom Kunden zu tragen. Für die vertragsgemäße und vollständige Zahlung ist der auf dem Konto von firstcolo tatsächlich gutgeschriebene Rechnungsbetrag entscheidend.

8. Preisanpassungen

- 8.1 Die Preise in den Leistungsbildern unterliegen einer regelmäßigen Preisanpassung, wie im Angebot, bzw. Bestellformular und in den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen (bzw. den jeweils gewählten Leistungsbildern) dargelegt.
- 8.2 Preisanpassungen erfolgen jeweils zum 1. Januar des Folgejahres, jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss i. S. v. dieses MSA. Der jeweilige Referenzpreis ist immer der Preis zum 31.12., d.h. der Vorjahrespreis.

9. Energiekosten

- 9.1 Die Preise der Leistungsbilder schließen die Energiekosten nicht ein; diese Kosten werden beim Kunden separat abgerechnet.

- 9.2 Die vom Kunden zu tragenden Energiekosten berechnen sich anhand der tatsächlichen Strom-Einkaufspreise von firstcolo sowie der firstcolo entstehenden Nebenkosten für Klimatisierung, der Bereitstellung unterbrechungsfreier Stromversorgung, der Verlustleistung durch Kabelwege, Verluste durch transformatorische Wandlung, der Versorgung mit Licht sowie den Betrieb weiterer Verbraucher, die nicht durch die Kunden oder auf deren Wunsch installiert werden, sowie sonstiger Betriebskosten. Hierzu gehören auch die Gebühren für Netz, Konzession, Messung sowie gesetzliche Abgaben im Rahmen des KWKG als auch die Stromsteuer.

Angepasste Einkaufspreise der firstcolo verändern unmittelbar das vom Kunden zu zahlende Entgelt. Die Berechnung des vom Kunden zu zahlenden Entgelts ist im Leistungsschein sowie Angebot/Bestellformular dargelegt.

- 9.3 Bei technischem Defekt eines Energiezählers ist firstcolo berechtigt auf Basis von Referenzmessungen mittels Stromzange abzurechnen, sofern der Kunde einem Zählertausch widerspricht. In diesem Fall besteht kein Anspruch seitens des Kunden auf eine regelmäßige Aktualisierung der Referenzmessung. firstcolo wird dies nach eigenem Ermessen durchführen.

10. Drittanbieter und IT-Infrastruktur von Dritten

- 10.1 Kosten für beauftragte oder im Auftrag des Kunden vermittelte Leistungen Dritter (z. B. Softwarelizenzen, Beschaffung externer IT-Infrastrukturen) werden gesondert ausgewiesen und sind gesondert zu begleichen.
- 10.2 Falls firstcolo Leistungen Dritter im Auftrag des Kunden beschafft oder vermittelt, hat firstcolo keinen Einfluss auf nachträgliche Preisänderungen (z. B. Anpassung von Lizenzgebühren oder Abonnement-Kosten). firstcolo wird dabei stets frühestmöglich über die Preisänderungen dieser Hersteller oder Lizenzgeber informieren.
- 10.3 Im Fall der Überlassung oder Beschaffung von Softwarelizenzen durch firstcolo werden die Nutzungsrechte, einschließlich deren Dauer und Umfang dem Kunden stets nach Maßgabe der Nutzungs- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers eingeräumt.

firstcolo hat das Recht, aber nicht die Pflicht, die von firstcolo oder Dritten bereitgestellten, betriebenen oder überwachten Systeme und IT-Infrastrukturen spätestens dann aus der Betreuung, Überwachung und Pflege zu nehmen (deren Pflege zu beenden), wenn der Hersteller den Support und die Pflege der jeweiligen Systeme, IT-Infrastrukturen oder der Software einstellt („end-of-support“). Einer gesonderten Kündigung bedarf des durch firstcolo in diesem Fall nicht, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich etwas anderes.

11. Verzug

Im Falle des Verzugs stehen firstcolo die gesetzlichen Verzugszinsen zu.

Ist der Kunde mit Zahlungen in Verzug und leistet er auch binnen einer daraufhin gesetzten weiteren Zahlungsfrist von mindestens zwei (2) Wochen, nicht, ist firstcolo unter Hinweis auf diese Folgen berechtigt, bis zur vollständigen Zahlung die Erbringung der geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistungen zurückzuhalten, bzw. ganz oder teilweise einzustellen. Von der Verpflichtung zur Zahlung wird der Kunde in diesem Fall nicht frei.

firstcolo ist berechtigt, im Falle einer seitens des Kunden aufgrund unbegründeter Nichtzahlung veranlassten Mahnung eine angemessene Mahngebühr zu erheben. Dem Kunden bleibt in diesem Fall stets das Recht unbenommen, nachzuweisen, dass firstcolo kein oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.

12. Umgang mit kritischen Sicherheitslücken & Zero-Day-Schwachstellen

- 12.1 Kritische Sicherheitslücken, insbesondere solche, die von nationalen und internationalen Sicherheitsbehörden (z. B. BSI-Warnungen) gemeldet werden, stellen oftmals eine ernsthafte Bedrohung für die Kunden dar und erfordern eine umgehende Reaktion durch firstcolo, die aufgrund der zeitlichen Kritikalität nicht im Rahmen förmlicher Anfragen und/oder Beauftragungen bearbeitet werden können. firstcolo behält sich das Recht vor, Warnungen und Empfehlungen der Sicherheitsbehörden zum Schutze der Kunden unmittelbar und ohne vorherige Absprache mit dem Kunden umzusetzen, wenn eine solche vorherigen Absprache aufgrund des Zeitverlustes zu einem Risiko für den Kunden führt und andernfalls die Sicherheit der Daten und IT-Systeme des Kunden und denen von firstcolo nicht oder nicht umfassend gewährleistet werden kann.
- 12.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Aufwände für die Bearbeitung solch kurzfristig bekanntwerdende Sicherheitslücken nicht vorherseh- oder kalkulierbar sind. Daher sind diese nicht durch die bestehenden Vergütungen abgedeckt und müssen vom Kunden gesondert vergütet werden. Die Pflicht von firstcolo, den Kunden auch in diesen Fällen umfassend und zeitnah unterrichtet zu halten, bleibt unberührt.

13. Change-Management

- 13.1 Vom Kunden gewünschte Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen oder quantitative Abweichungen und Anpassungen zu einem vertraglich geschuldeten Leistungsumfang (CR) haben die Parteien unter Verwendung der dafür vorgesehenen Ticket-Systeme abzustimmen.
- 13.2 firstcolo hat das Recht, die Prüfung von umfangreichen CR-Anfragen und solche, die einen erheblichen Arbeits- und Prüfungsaufwand erfordern, auf Grundlage einer zuvor zu erstellenden und dem Kunden vorzulegenden Kostenabschätzung vorzunehmen. firstcolo wird den Kunden vorab hierüber stets zuvor informieren und eine weitere kostenpflichtige Ausarbeitung des CR-Konzepts in einem solchen Fall erst nach Freigabe des Kunden durchführen.

14. Gewährleistung

- 14.1 Die Verjährung für Ansprüche aus Sachmängeln beträgt 12 Monate. Schadensersatzansprüche aufgrund von Sachmängeln mit Ausnahme von Ansprüchen wegen vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten sowie von Ansprüchen auf Grund von Schäden an Leben, Körper und Gesundheit verjähren ebenfalls nach 12 Monaten. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben von dieser Regelung unberührt.
- 14.2 Die Reaktionszeiten sowie die Fristen zur Beseitigung etwaiger Mängel werden in den Leistungsbeschreibungen (dort Service-Level) geregelt.
- 14.3 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser
- a) selbst Änderungen an von firstcolo bereitgestellten, betriebenen oder überwachten Systemen vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt oder
 - b) die von firstcolo bereitgestellten oder empfohlenen Maßnahmen, zum Zugriff, zur Pflege und Wartung der Systeme, bzw. der IT-Infrastruktur (insbesondere, aber nicht abschließend, die Einspielung, Installation, Implementierung von Updates, Patches, Upgrades oder Sicherheitsfeatures) nicht umsetzt oder dies nicht wünscht oder
 - c) die Systeme, bzw. die IT-Infrastruktur entgegen der vorherigen Information von firstcolo über den „end-of-support“-Zeitraum vom Kunden hinaus genutzt werden.
- 14.4 Der Vergütungsanspruch von firstcolo für die zugrundeliegenden Aufträge, bzw. Leistungen bleiben auch bei den in Ziff. 14.2 genannten Szenarien unberührt. Mehraufwand, der aufgrund von unterlassenen Handlungen oder erfolgten Maßnahmen des Kunden nachweislich auf Seiten von firstcolo entsteht, kann von firstcolo im Rahmen der vereinbarten Stundensätzen gesondert abgerechnet werden. firstcolo wird hierauf den Kunden aber zuvor darauf hinweisen.
- 14.5 Das Recht des Kunden, in den Fällen der Ziff. Ziff. 14.3 firstcolo von Gewährleistungs- und Haftungsansprüchen auf Grundlage individueller Vereinbarungen freizustellen, bleibt unberührt. Ein Sonderkündigungsrecht im Hinblick auf das jeweilige Leistungsbild im Falle einer solchen Freistellung für den Kunden resultiert daraus aber nicht.
- 14.6 Mängel und Fehler, die ihren Ursprung und Grund in einer vom Drittanbieter (z. B. Hersteller) bereitgestellten oder vom Kunden selbst veranlassten oder übernommenen Leistung haben (z. B. Bug/Fehler in der Applikation/ Fehler im Prozessablauf/eigenverantwortliche Zugriffe auf IT-Systeme/Änderung des Passwortmanagements), mithin nicht von firstcolo zu vertreten sind, bzw. firstcolo sich diese Mängel und Fehler mangels anderslautender Vereinbarung auch nicht zurechnen lassen muss, gilt folgendes:
- a) Erfordert die Analyse und Bewertung der hieraus resultierenden Mängel oder technischen Probleme einen Aufwand auf Seiten von firstcolo und haben
 - b) diese Mängel oder technischen Probleme des Drittanbieters und/oder des Kunden unmittelbare Auswirkungen auf eigene vertragsgegenständliche Leistungen von firstcolo,
- kann firstcolo die hierfür anfallenden Aufwände auf Basis der vereinbarten Konditionen abrechnen. Voraussetzung dafür ist allerdings eine vorherige Mitteilung an den Kunden unter Benennung, bzw. Schätzung des daraus resultierenden, voraussichtlichen Aufwandes. Wenn und soweit der Drittanbieter gegenüber firstcolo für die aufgetretenen Mängel und Fehler finanziell aufkommt, werden diese Leistungen, bzw. Zahlungen gegenüber dem Kunden angerechnet, bzw. berücksichtigt.
- 14.7 Wenn und soweit der Vertrag den Kauf einer gebrauchten Sache zum Gegenstand hat, erfolgt dies unter Ausschluss jeglicher Sachmängelhaftung. Insoweit haftet firstcolo auch

nicht für Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund - es sei denn, firstcolo, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben grob fahrlässig oder vorsätzlich ihre Pflichten verletzt.

15. Instandhaltungs- und Wartungsmaßnahmen (SLA)

- 15.1 Störungen oder technischen Probleme der von firstcolo bereitgestellten Leistungen und in dessen Verantwortungsbereich liegenden IT-Infrastruktur werden im Rahmen der geltenden Service-Level bearbeitet. Soweit die Parteien keine gesonderten SLA geschlossen haben, erfolgt die Bearbeitung von Störungen oder technischen Probleme und deren Behebung in angemessener Frist.
- 15.2 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen oder technischen Probleme frühestmöglich anzugeben und firstcolo bei der Behebung und Fehlerursachenfindung in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Dazu zählt insbesondere, dass der Kunde auftretende Störungen ausreichend detailliert und nachvollziehbar schildert und die Meldung an das zuständige Ticket- und Supportsystem von firstcolo leitet.

Stellt sich im Rahmen der Überprüfung und Bearbeitung der Störungsmeldung heraus, dass die Störung oder technischen Probleme nicht im Verantwortungsbereich von firstcolo lag, ist firstcolo berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Kunden nach ihrer aktuellen Preisliste zu berechnen.

- 15.3 Zur Instandhaltung und Wartung von Systemen und Arbeiten an der IT-Infrastruktur sind Betriebsunterbrechungen durch firstcolo zu dulden, wenn diese dem Kunden zumutbar und angemessen sind. Diese Wartungsarbeiten sind nicht SLA-relevant bzw. werden bei der Messung der Verfügbarkeiten als Zeit der Verfügbarkeit gewertet. Dem Kunden entsteht hierdurch kein Anspruch auf Schadensersatz oder Reduzierung der vereinbarten Vergütung. Es gelten die Bedingungen der geltenden Service-Level. Dabei wird sich firstcolo bemühen, Beeinträchtigungen für den Kunden so gering wie möglich zu halten und stets mit angemessener Vorlaufzeit anzukündigen. Davon unabhängig bleibt die Möglichkeit und das Recht von firstcolo, zur Behebung von akuten Störungen oder zur Abwendung von drohenden Störungen und Gefährdungen der Sicherheit jederzeit auch außerhalb des Wartungsfensters tätig zu werden. Auch derartige Wartungsarbeiten sind nicht SLA-relevant.

16. Haftung

- 16.1 Die Vertragsparteien haften einander stets und unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, nach dem Produkthaftungsgesetz und aufgrund einer übernommenen ausdrücklichen Garantie sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Diese Haftung bleibt durch die nachstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.
- 16.2 Eine Haftung der Vertragsparteien, deren gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nur dann nicht, wenn es sich um eine schuldhafte Verletzung von elementaren Vertragspflichten handelt, mithin solchen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde. In diesen Fällen ist die Haftung der Vertragsparteien der Höhe nach jedoch auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.

- 16.3 Der summenmäßige Höchstbetrag bei einfacher Fahrlässigkeit beläuft sich für firstcolo jedoch mangels einer anderslautenden Vereinbarung auf maximal zwei (2) Monatsnettoumsätze, die firstcolo mit dem Kunden erwirtschaftet hat, bezogen auf den Monat sowie Auftrag, in dem der Schaden eingetreten ist.
- 16.4 Eine weitergehende, über diesen in Ziff. 16.2 genannten Betrag hinausgehende, Haftung besteht im Falle leichter Fahrlässigkeit nicht. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen oder für sonstige Folgeschäden. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Vertragsparteien.
- 16.5 Die Haftung von firstcolo im Falle von Datenverlust oder Datenwiederherstellung ist in jedem Fall der Höhe nach begrenzt, und zwar auf den Schaden, der auch bei regelmäßiger und sachgemäßer Datensicherung (zumindest halbtägliche Anfertigungen von Sicherungskopien) durch den Kunden eingetreten wäre.
- 16.6 Soweit für den Kunden Leistungen direkt von Drittanbietern bezogen werden (z.B. Microsoft®-Dienste), gelten vorrangig die Regelungen des Drittanbieters. Zu diesen gehören sämtliche Vereinbarungen – insbesondere zur Gewährleistung und Haftung –, die der Drittanbieter auf Grundlage seiner Vertragsbedingungen mit seinen Kunden trifft. firstcolo wird den Kunden auf die Rechte des Drittanbieters hinweisen.

firstcolo ist nicht verantwortlich, falls firstcolo Verpflichtungen aus diesem Vertrag aufgrund von Umständen, die firstcolo nicht zu vertreten hat, nicht nachkommen kann. firstcolo kann insbesondere die Verfügbarkeit von Energie oder Telekommunikationsdienstleistungen (Dritter) nicht garantieren oder die (technische) Performance dieser Dritten. Dies gilt entsprechend auch, wenn firstcolo aufgrund höherer Gewalt (z. B. Pandemien; Naturkatastrophen; Kriege, einschließlich deren Auswirkungen im Inland) nicht zu leisten in der Lage ist.

17. Sicherheitsleistung und Eigentumsvorbehalt

firstcolo hat das Recht, vom Kunden die Stellung einer Sicherheit (z. B. in Form einer selbstschuldnerischen Bankbürgschaft einer deutschen Bank) zu verlangen. Die Bürgschaft muss in diesem Fall mindestens die regelmäßig wiederkehrenden oder zu erwartenden einmaligen Forderungen für den Zeitraum von zwei Monaten abdecken. Sollten sich die Forderungen im laufenden Vertragsverhältnis verändern, so können die Vertragsparteien eine Anpassung der Sicherheitsleistung fordern. firstcolo behält sich das Eigentum an verkauften Gegenständen bis zum Eingang des vereinbarten Gesamtentgeltes vor. Bis zum Eigentumsübergang ist der Kunde verpflichtet, die Vertragsgegenstände sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Der Kunde darf die Vorbehaltsware jedoch nicht verpfänden oder sicherungshalber übereignen. In diesem Falle tritt der Kunde jedoch in Höhe des Rechnungswerts der Forderung bereits jetzt alle Forderungen aus einer solchen Weiterveräußerung, gleich ob diese vor oder nach einer evtl. Verarbeitung der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Ware erfolgt, an firstcolo ab. firstcolo nimmt diese Abtretung an. Unbesehen der Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt der Kunde auch nach der Abtretung zum Einzug der Forderung ermächtigt. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich firstcolo, die Forderung nicht selbst einzuziehen, solange und soweit der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt, kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenz- oder ähnlichen Verfahrens über das Vermögen gestellt ist und keine Zahlungseinstellung vorliegt. Insoweit die oben genannten Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigen, ist firstcolo verpflichtet, die Sicherheiten nach eigener Auswahl auf Verlangen freizugeben.

18. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

- 18.1 Die Parteien verpflichten sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Ge- schäftsgeheimnisse), die sie im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchfüh- rung erfahren, Stillschweigen zu bewahren, vertraulich zu behandeln und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden.
- 18.2 Die Vertragsparteien werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen und dafür sorgen, dass die vertragsgegenständlichen Leis- tungen nur Mitarbeitern und Dritten zugänglich gemacht werden, soweit dies zur vertragli- chen Nutzung erforderlich ist.
- 18.3 Etwaige darüber hinaus bereits zwischen den Vertragsparteien abgeschlossene Geheimhal- tungsvereinbarungen gelten finden ergänzend Anwendung.

19. Datenschutz und Datensicherheit

- 19.1 Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass ihre Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere jene der EU-Datenschutz- Grundverordnung und der anwendbaren nationalen Datenschutzgesetze einhalten.
- 19.2 Die Vertragsparteien verpflichten sich in ihrem Organisationsbereich, die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie erforderlichen Sicherheitsvorkeh- rungen zum Schutz von personenbezogenen Daten vor unerlaubter Benutzung, Zugriff, Of- fenlegung, Änderung oder Vernichtung zu treffen und aufrechtzuerhalten.

C. Schlussbestimmungen

1. Änderungsvorbehalt, Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 1.1 Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Schriftform ist durch Übersendung per E-Mail oder Ticketsystem nicht ge- wahrt. Gleiches gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 1.2 Dieser Vertrag sowie die unter ihm getroffenen Vereinbarungen und Regelungen in den Anla- gen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- 1.3 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, ein öffentlich-rechtliches Son- dervermögen oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts, ist Frankfurt am Main ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertrag entstehenden Streitigkeiten. Gle- ches gilt, wenn der Kunde seinen Wohnsitz nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat.

2. Salvatorische Klausel

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses MSA als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieses MSA nicht berührt.

In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.