

Allgemeine Geschäftsbedingungen Sharpness Solutions GmbH

Sharpness Solutions GmbH

Edewechter Landstraße 161

26131 Oldenburg

E-Mail: info@sharpness.de

§1 Geltung der Bedingungen

- (1) Die Sharpness Solutions GmbH erbringt ihre Lieferungen, Dienste und Leistungen ausschließlich auf der Grundlage der aktuellen Fassung dieser Geschäftsbedingungen, sofern keine abweichenden Bedingungen schriftlich vereinbart worden sind; die AGB des Auftraggebers werden nicht anerkannt;
- (2) Die AGB der Sharpness Solutions GmbH gelten auch ohne erneute Bekanntgabe für alle zukünftigen Lieferungen, Dienste und Leistungen und heben etwaige entgegenstehende Bedingungen des Auftraggebers auf;
- (3) Die Sharpness Solutions GmbH ist berechtigt, diese AGB einschließlich aller Anlagen wie Leistungsbeschreibungen, sowie die Vergütung für Dienste und Leistungen nach Ablauf von drei Monaten Vertragslaufzeit nach billigem Ermessen zu ändern, zu ergänzen oder anzupassen; die Änderungen werden dem Auftraggebern mindestens einen Monat im Voraus mitgeteilt; falls der Auftraggeber mit der Änderung nicht einverstanden ist, ist er berechtigt, diesen Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung über die Änderung schriftlich zu kündigen; widerspricht der Auftraggeber den geänderten Bedingungen in der genannten Frist nicht, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam;

§2 Leistungsbeschreibungen, Gefahrenübergang

- (1) Die Leistungen der Sharpness Solutions GmbH beziehen sich ausschließlich auf die im abgegebenen Angebot, wenn abgegeben vorzugsweise die in der schriftlichen Auftragsbestätigung aufgeführten Leistungen;
- (2) Keiner der angegebenen Preise beinhaltet Telefonkosten, die bei der Nutzung der Sharpness Solutions GmbH Dienste anfallen;
- (3) Erbringt die Sharpness Solutions GmbH kostenlose Dienste und Leistungen, ist sie berechtigt diese jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen ohne das sich Minderungs-, Erstattungs-, oder Schadensersatzansprüche für den Auftraggeber ergeben;
- (4) Vom Auftraggeber beantragte Domainnamen gehen in seinen Besitz über; dies gilt auch bei der Kündigung der Nutzungsverträge; im Falle des Wechsels der Domain per Konnektivitäts-Koordination (KK) zu einem anderen Provider erhebt Sharpness Solutions GmbH eine Bearbeitungspauschale von 50,00 EUR;
- (5) Mit dem Zeitpunkt, in dem die Leistung bzw. Lieferung die Sharpness Solutions GmbH verlassen hat, geht die Gefahr des Unterganges oder der zufälligen Verschlechterung auf den Auftraggeber über; in den übrigen Fällen geschieht dies dann, sobald dem Auftraggeber eine Bereitstellungsanzeige zugegangen ist;
- (6) Für Unterlagen des Auftraggebers, die bei der Sharpness Solutions GmbH untergebracht oder gelagert sind, übernimmt die Sharpness Solutions GmbH keine Haftung soweit diese durch Fahrlässigkeit beschädigt werden oder untergehen; die Sharpness Solutions GmbH ist berechtigt, derartige Unterlagen zwei Jahre nach Erstellung zu vernichten;

2.1 Ergänzungen zu §2 Leistungsbeschreibungen: Leistungsänderungen

- (1) Will der Kunde den vertraglich bestimmten Umfang der von Sharpness Solutions zu erbringenden Leistungen ändern, so wird er diesen Änderungswunsch schriftlich gegenüber Sharpness Solutions äußern. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Bei Änderungswünschen, die rasch geprüft und voraussichtlich innerhalb von 8 Arbeitsstunden umgesetzt werden können, kann Sharpness Solutions von dem Verfahren nach Absatz 2 bis 5 absehen.
- (2) Sharpness Solutions prüft, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennt Sharpness Solutions, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so teilt Sharpness Solutions dem Kunden dies mit und weist ihn darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Erklärt der Kunde sein Einverständnis mit dieser Verschiebung, führt Sharpness Solutions die Prüfung des Änderungswunsches durch. Der Kunde ist berechtigt, seinen Änderungswunsch jederzeit zurückzuziehen; das eingeleitete Änderungsverfahren endet dann.
- (3) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird Sharpness Solutions dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.
- (4) Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis einer erfolgreichen Abstimmung dem Text der Vereinbarung, auf die sich die Änderung bezieht, als Nachtragsvereinbarung beifügen.
- (5) Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde mit einer Verschiebung der Leistungen zur weiteren Durchführung der Prüfung nach Absatz 2 nicht einverstanden ist.
- (6) Die von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, soweit erforderlich, verschoben. Sharpness Solutions wird dem Kunden die neuen Termine mitteilen.
- (7) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der üblichen Vergütung von Sharpness Solutions berechnet.
- (8) Sharpness Solutions ist berechtigt, die nach dem Vertrag zu erbringenden Leistungen zu ändern oder von ihnen abzuweichen, wenn die Änderung oder Abweichung unter Berücksichtigung der Interessen von Sharpness Solutions für den Kunden zumutbar ist.

2.2 Mängel und Mängelbehebungen

Soweit im Einzelauftrag nichts Anderslautendes vereinbart, gelten für diesen folgende Mängelklassen:

1. Betriebsunterbrechend. Die in Betrieb befindliche Software verursacht betriebsrelevante Datenfehler oder verweigert den Betrieb.
 2. Betriebsverhindernd. Die noch nicht in Betrieb befindliche Software würde Datenfehler erzeugen oder den Betrieb verweigern.
 3. Wesentliche Einschränkung des zugesagten Funktionsumfangs. Kernfunktionen der Anwendung/Software können nicht verwendet werden und es existiert kein Verfahren zur Umgehung des Fehlers.
 4. Einschränkung des Funktionsumfangs mit Umgehungsmöglichkeit.
 5. Abweichung von der Spezifikation ohne Einschränkung des zugesagten Funktionsumfangs. Funktionen sind anders umgesetzt, als in den Spezifikationen beschrieben. Die Anwendung kann in den Kernfunktionen verwendet werden.
 6. Schönheitsfehler
- (1) Soweit nichts Anderslautendes im Einzelauftrag vereinbart, sind die Mängel schriftlich per E-Mail Sharpness Solutions mitzuteilen. Sharpness Solutions hält es sich projektbezogen offen, dem Kunden zur Dokumentation der Fehler ein Supportticketsystem online zur Verfügung zu stellen. Wird dieses von Sharpness Solutions gestellt, so dürfen ausschließlich hierüber Fehler bzw. Mängel an Sharpness Solutions gemeldet werden.
 - (2) Der Kunde hat nach Bereinigung aller Fehler bzw. Mängel der Klassen 1-3 (gem. obenstehender Fehlerklassen) die Abnahme der Leistung zu erteilen. Mängel bzw. Fehler, die auf Grundlage von Spezifikationslücken entstanden sind, gehen zu Lasten des Kunden – deren Behebung ist kostenpflichtig.
 - (3) Mängel der überlassenen Software, Anwendung oder Internetseite sind dem Auftragnehmer spätestens innerhalb von 10 Werktagen nach Bereitstellung schriftlich und unter Angabe der Mängelklasse gemäß vorstehender Klassifizierung sowie nachvollziehbarer Reproduktionsschritte anzuzeigen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Leistung als mangelfrei abgenommen. Verdeckte Mängel der Klassen 1 und 2 sind unverzüglich nach Entdeckung in gleicher Form anzuzeigen; die gesetzlichen Rückpflichten nach §377 HGB bleiben unberührt.

§3 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist verpflichtet
 - a) die Internetdienstleistungen nicht rechtswidrig zu nutzen; dazu gehört insbesondere
 - (I) bei vertraglich vereinbarter Nutzung eines E-Mail-Accounts, nur solche Inhalte zu speichern oder per E-Mail zu übermitteln, die nicht gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen;
 - (II) bei vertraglich vereinbartem Hosting von Internetseiten, keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz zu speichern und in das Internet zu stellen, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt;
 - b) sämtliche ihm zugeteilten Zugangsdaten geheim zu halten; insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen;
 - c) bei Erteilung eines Auftrags zur Erstellung und Gestaltung von Websites
 - (I) sind der Sharpness Solutions GmbH die zu liefernden Inhalte (Bildmaterial und Texte) und Angaben spätestens nach Beendigung der Konzeptphase

- (Freigabe des Konzeptes für die Website) zur Verfügung zu stellen; nach Ablauf einer Frist von zwanzig Tagen ab der Freigabe des Konzeptes kommt der Auftraggeber ohne weiteres Zutun (schriftliche Mahnung) in Verzug; liefert der Auftraggeber in einer Nachfrist von 14 Tagen die Inhalte nicht, ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, das Vertragsverhältnis zu lösen und Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen; die Inhalte sind ausschließlich, soweit nicht anders schriftlich vereinbart, in digitaler Form und in PC nutzbaren Dateiformaten der Sharpness Solutions GmbH bereitzustellen; ist eine Konvertierung des vom Kunden überlassenen Materials in ein anderes Format erforderlich, so übernimmt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten. Der Kunde stellt sicher, dass Sharpness Solutions die zur Nutzung dieser Materialien erforderlichen Rechte erhält.
- (II) Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor. Darüber hinaus versichert der Auftraggeber, dass er zur Nutzung der zu liefernden Inhalte berechtigt ist und deren Nutzung keine Rechte Dritter verletzt und nicht gegen allgemeine Gesetze verstößt; auf Anfragen von Sharpness Solutions zur Klärung offener Punkte hat der Kunde unverzüglich zu reagieren, unabhängig von deren Bedeutung für den Projekt- bzw. Auftragsabwicklungsverlauf. Verzögerungen auf Kundenseite gehen auch im Fall von Fahrlässigkeit nicht zu Lasten von Sharpness Solutions, insbesondere wenn dadurch vereinbarte Leistungserbringungsfristen nicht eingehalten werden können.
- (III) so bald die Sharpness Solutions GmbH ein Konzept der Website erstellt hat, das die vertraglichen Anforderungen erfüllt, diesen Entwurf durch schriftliche Erklärung freizugeben; das Gleiche gilt für das Website Design; wird binnen 10 Werktagen nach Vorlage des Konzeptes bzw. des Designs zur Entscheidung vom Auftraggeber nicht schriftlich widersprochen, so gilt dies als Freigabe;
- d) nach der den vertraglichen Anforderungen entsprechenden Fertigstellung durch die Sharpness Solutions GmbH die geschuldeten Leistungen auch nach Aufforderung durch die Sharpness Solutions GmbH in Teilen endgültig abzunehmen; wird binnen 10 Werktagen nach Vorlegung der Leistung zur endgültigen Abnahme bzw. nach Zugang der Bereitstellungsanzeige vom Auftraggeber nicht schriftlich widersprochen, so gilt dies als Abnahme der geschuldeten Leistung;
- e) innerhalb eines Monats Änderungen des Namens, der Anschrift oder der Bankverbindung anzuzeigen;
- f) bei Erteilung eines Auftrags zur Reservierung einer oder mehrerer Domains
- (I) die als Domains zu registrierenden Zeichenfolgen auf ihre Vereinbarkeit mit den Rechten Dritter und den allgemeinen Gesetzen zu prüfen; der Auftraggeber versichert zudem, dass er zur Nutzung der Domain berechtigt ist, insbesondere, dass die Domain keine Rechte Dritter verletzt und nicht gegen allgemeine Gesetze verstößt; sollten Dritte gegen den Auftraggeber Ansprüche auf Änderung, Löschung oder Übertragung einer oder mehrerer der vertragsgegenständlichen Domains – gleich aus welchem Rechtsgrund – geltend machen, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Sharpness Solutions GmbH hiervon unverzüglich zu unterrichten und die eventuell entstehenden Kosten, die bei der Sharpness Solutions GmbH zur Behebung des widerrechtlichen Zustandes entstehen (Umkonnectierung der Domain, etc.) vollständig zu übernehmen;
- (II) die Geschäftsbedingungen der DENIC e.G. bzw. der Network Solutions, Inc. und anderer zur Domainvergabe berechtigter Rechtspersonen anzuerkennen;

- (2) Im Falle des Verstoßes gegen 1a) ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, die missbräuchlich genutzten Dienste durch geeignete Maßnahmen zu sperren; die dabei anfallenden Kosten trägt zum vollen Teil der Auftraggeber; Schadensersatzforderungen für direkte oder indirekte Schäden bleiben davon unberührt;
- (3) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Sharpness Solutions GmbH von Ansprüchen Dritter gleich welcher Art freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von Inhalten resultieren, die er auf dem vertragsgegenständlichen E-Mail-Account gespeichert bzw. über diesen E-Mail-Account an Dritte übermittelt hat; der Auftraggeber hat ebenso die Sharpness Solutions GmbH von Ansprüchen gleich welcher Art freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von Inhalten resultieren, die er der Sharpness Solutions GmbH zur Bereitstellung auf seinen Websites geliefert hat, ebenso die er auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz gespeichert und im Internet bereitgestellt, veröffentlicht und genutzt hat; die Freistellungspflicht des Kunden bezieht sich ebenso bei Aufträgen an die Sharpness Solutions GmbH zur Versendung von Werbeschriften (Newsletter, Mailings, etc.), insbesondere wenn die Adressatenliste vom Kunden stammt. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, die Sharpness Solutions GmbH von Rechtsverteidigungskosten (z.B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen;

§4 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Die Nutzungsverträge (Hosting- und Wartungsverträge) sind, soweit nicht anders schriftlich vereinbart, unbefristet;
- (2) Die Mindestlaufzeit der Nutzungsverträge beträgt, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, 12 Monate; danach können diese mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Quartalsende schriftlich gekündigt werden;
- (3) Domainnamen werden grundsätzlich mit einer Laufzeit von 12 Monaten vergeben, auch wenn die Laufzeit des Rahmenvertrages kürzer ist; im Falle einer Kündigung des Rahmenvertrages werden entsprechende Entgelte für die Restlaufzeit der Domain sofort fällig;
- (4) Eine Kündigung oder Änderung bedarf der Schriftform;

§5 Tarifierungsgrundsätze und Zahlungspflicht

- (1) Eine Rückerstattung für nicht genutzte Datentransfervolumina, Freistunden oder Laufzeiten ist ausgeschlossen;
- (2) Monatliche Entgelte sind im Voraus zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung fällig; alle anderen Leistungen der Sharpness Solutions GmbH, sowohl Eigen- als auch Fremdleistungen, sind nach Lieferung bzw. Bereitstellungsanzeige und Rechnungsstellung fällig; die vereinbarten Entgelte sind fristgerecht zu zahlen; für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgegebene Lastschrift berechnet die Sharpness Solutions GmbH einen Bearbeitungszuschlag in Höhe von 10,00 EUR;
- (3) Rechnungen sind ohne Abzug sofort nach Zugang zur Zahlung fällig. Aus Kulanz räumt der Auftragnehmer ein Zahlungsziel von 7 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung ein. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Auftraggeber ohne weitere Mahnung in Verzug (§286 Abs. 2 Nr. 2 BGB). Verzugszinsen betragen 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz nach §247 BGB; das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens sowie der Verzugskostenpauschale nach §288 Abs. 5 BGB (40,00 EUR) bleibt vorbehalten;

- (3a) Einwendungen gegen die Höhe oder einzelne Positionen einer Rechnung sind innerhalb von 10 Werktagen nach Zugang der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als anerkannt; das Recht auf Geltendmachung offensichtlicher Fehler sowie gesetzlicher Ansprüche bleibt unberührt;
- (4) Leistungseinstellung bei Zahlungsverzug: Befindet sich der Auftraggeber gemäß Abs. 3 in Zahlungsverzug, ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, sämtliche aus der Geschäftsbeziehung erbrachten oder zu erbringenden Leistungen — einschließlich Hosting, E-Mail-Dienste, Domainverwaltung, Entwicklungs-, Wartungs- und Supportleistungen — mit Eintritt des Verzugs sofort, ohne weitere Mahnung und ohne gesonderte Ankündigung ganz oder teilweise einzustellen, zu sperren oder die Erbringung zu verweigern. Eine vorherige Information des Auftraggebers ist nicht erforderlich, steht jedoch im freien Ermessen der Sharpness Solutions GmbH. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Abs. 5 bleibt unberührt. Der Auftraggeber bleibt während der Dauer der Leistungseinstellung zur Zahlung der vereinbarten Entgelte verpflichtet; eine Erstattung für die Zeit der Sperrung erfolgt nicht. Die Wiederaufnahme der Leistungserbringung erfolgt unverzüglich nach vollständigem Ausgleich aller offenen Forderungen einschließlich Verzugszinsen, Verzugskostenpauschale und etwaiger angefallener Bearbeitungsentgelte; die Sharpness Solutions GmbH ist berechtigt, für die Wiederaufnahme der Leistungen ein angemessenes Entgelt von 50,00 EUR netto je betroffene Leistung zu erheben;
- (5) Zahlungsverzug des Auftraggebers berechtigt die Sharpness Solutions GmbH nach Setzen einer Frist von 14 Tagen zu Rücktritt oder wahlweise zu Schadensersatz wegen Nichterfüllung; der Setzung einer Nachfrist bedarf es nicht, wenn der Auftraggeber die Abnahme ernsthaft und endgültig verweigert;
- (6) Die Sharpness Solutions GmbH ist berechtigt, während der Auftragsbearbeitung erbrachte Teilleistungen vorab in Rechnung zu stellen;
- (7) Alle angebotenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich festgelegten Umsatzsteuer, falls die Preise nicht ausdrücklich als Bruttopreise ausgewiesen sind;
- (8) Abrechnung nach Aufwand: Soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist – insbesondere kein Pauschal-, Wartungs- oder SLA-Vertrag und keine abweichende Tagessatz- oder Festpreisvereinbarung –, werden sämtliche vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Der Stundensatz beträgt 105,00 EUR netto; die Abrechnung erfolgt gerundet auf angefangene 30-Minuten-Einheiten. Die vorherige Freigabe der voraussichtlichen Aufwände gemäß §10a Abs. 4 bleibt unberührt; eine Überschreitung der freigegebenen Aufwände wird dem Auftraggeber unverzüglich angezeigt, und eine Fortsetzung der Arbeiten erfordert eine erneute schriftliche Freigabe.

§5a Anpassung der Entgelte für Hosting- und Infrastrukturleistungen

- (1) Die Entgelte für virtualisierte Hosting-Leistungen setzen sich aus einem Anteil für die vom Auftragnehmer angemieteten Rechenzentrums-Systeme (Infrastrukturanteil) sowie einem Anteil für die Eigenleistung des Auftragnehmers, insbesondere Betrieb, Virtualisierung, Cluster-Verwaltung, Wartung und Pflege (Eigenleistungsanteil), zusammen. Der Infrastrukturanteil beträgt rund 30 %, der Eigenleistungsanteil rund 70 % des Entgelts.
- (2) Ändern sich die dem Auftragnehmer vom Rechenzentrums-Anbieter berechneten Entgelte für die zur Leistungserbringung eingesetzten Systeme, ist der Auftragnehmer berechtigt und verpflichtet, den Infrastrukturanteil im prozentualen Umfang dieser Veränderung anzupassen. Ändert sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Arbeitskostenindex für das Produzierende Gewerbe und den

Dienstleistungsbereich (Index der Arbeitskosten insgesamt), ist der Auftragnehmer berechtigt und verpflichtet, den Eigenleistungsanteil im prozentualen Umfang dieser Veränderung anzupassen. Beide Anpassungen gelten für Erhöhungen wie für Senkungen gleichermaßen.

- (3) Eine Anpassung nach Abs. 2 erfolgt erst, wenn sich der jeweils maßgebliche Bezugswert (Entgelt des Rechenzentrums-Anbieters bzw. Arbeitskostenindex) seit der letzten Anpassung – bzw. seit Vertragsschluss, sofern noch keine Anpassung erfolgt ist – um mehr als 5 % verändert hat. Maßgeblich für die Höhe der Anpassung ist die gesamte seit diesem Zeitpunkt eingetretene Veränderung.
- (4) Eine über die Anpassung der Bestandteile nach Abs. 2 hinausgehende Veränderung der Vergütung, insbesondere eine Erhöhung der Vergütungsmarge des Auftragnehmers, ist von dieser Klausel nicht gedeckt und bedarf einer Vereinbarung nach §1 Abs. 3 oder einer gesonderten Vertragsänderung.
- (5) Eine Anpassung nach Abs. 2 erfolgt höchstens einmal je Kalenderjahr. Die Anpassung wird mit der ersten auf die jeweilige Änderung folgenden turnusmäßigen Abrechnung wirksam und auf dieser gesondert ausgewiesen. Einer gesonderten vorherigen Ankündigung bedarf es nicht. Das Recht des Auftraggebers, Einwendungen gegen die rechnerische Umsetzung der Anpassung gemäß §5 Abs. 3a innerhalb von 10 Werktagen geltend zu machen, bleibt unberührt.
- (6) Auf Verlangen des Auftraggebers weist der Auftragnehmer das Vorliegen und den Umfang einer Entgeltänderung des Rechenzentrums-Anbieters dem Grunde nach in geeigneter Weise nach; die Entwicklung des herangezogenen Index ist öffentlich einsehbar.
- (7) Entgelte für Domainregistrierungen und -verwaltung richten sich nach den Gebühren der jeweiligen Vergabestelle oder Registry. Ändern sich diese Gebühren, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Änderung in entsprechender Höhe weiterzugeben; die Absätze 4 bis 6 gelten entsprechend.

§6 Urheber- und Nutzungsrechte

- (1) Eine direkte oder mittelbare Nutzung der Sharpness Solutions GmbH Dienste und Leistungen aus den Nutzungsverträgen durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung gestattet;
- (2) Dem Auftraggeber ist es nur gestattet, die von der Sharpness Solutions GmbH erbrachten Leistungen für den vereinbarten Zweck zu verwenden; die urheberrechtlichen Nutzungs- und Verfügungsrechte an diesen Leistungen werden dem Auftraggeber nur für den vereinbarten Zweck eingeräumt; für andere Verwertungen ist jeweils eine gesonderte schriftlich zu erfolgende Vereinbarung zu treffen;
- (3) Ein ausschließliches Nutzungs- und Verfügungsrecht an den Leistungen, insbesondere den Programmierleistungen, der Sharpness Solutions GmbH besteht für den Auftraggeber nicht; soll dem Auftraggeber das ausschließliche Nutzungs- und Verfügungsrecht an der zu erbringenden Leistung eingeräumt werden, bedarf dies einer besonderen schriftlich zu erfolgenden Vereinbarung, die die Festlegung der dafür zu entrichtenden Vergütung beinhalten muss; die Übergabe von Software-Quellcode erfolgt nur dann, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist;
- (4) Das Nutzungsrecht an einer von der Sharpness Solutions GmbH entwickelten oder gelieferten Software umfasst die Nutzung und die Vervielfältigung des Auftraggebers für den internen Gebrauch gemäß des vereinbarten Zwecks; der Auftraggeber darf die entwickelte oder gelieferte Software im Übrigen weder als Ganzes noch in Teilen Dritten zugänglich machen, soweit die Software nicht anderen schriftlich vereinbarten

Bestimmungen unterliegt; nicht als Dritte gelten Personen, die im Auftrag des Auftraggebers dessen Nutzungsrecht für ihn ausüben oder zu hundert Prozent Tochterunternehmen sind;

- (5) Wird von §6 Abs. 4 abweichend schriftlich vereinbart, dass das Nutzungsrecht für eine Software auf Dritte übertragen werden kann, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen;
- (6) Nutzungs- und Eigentumsrechte an Leistungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung – im Falle der Abrechnung auf Provisionsbasis bis zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und Zahlung – bei der Sharpness Solutions GmbH; Bilder und Fotos sowie Datenträger verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der Sharpness Solutions GmbH;
- (7) Der Kunde gestattet der Sharpness Solutions GmbH die zentrale Speicherung und Auswertung aller über seine Website gewonnenen und veröffentlichten Daten gemäß den bestehenden Datenschutzrichtlinien;
- (8) Die Sharpness Solutions GmbH ist berechtigt, an allen von ihr erstellten Leistungen, insbesondere bei Screendesigns und Quellcodes, ihren Firmentext oder Code anzubringen; bei Platzierung und Größe sind die berechtigten Interessen des Auftraggebers zu berücksichtigen; Sharpness Solutions darf den Kunden auf ihrer Web-Site oder in anderen Medien als Referenzkunden nennen. Sharpness Solutions darf ferner die erbrachten Leistungen zu Demonstrationszwecken öffentlich wiedergeben oder auf sie hinweisen, es sei denn, der Kunde kann ein entgegenstehendes berechtigtes Interesse geltend machen.

§7 Nutzungsverträge

- (1) Die Sharpness Solutions GmbH verpflichtet sich, die angebotenen Dienstleistungen aus den Nutzungsverträgen 24 Stunden am Tag und jeden Tag des Jahres zur Verfügung zu stellen; Störungen, die die Erbringung der Dienstleistungen beeinträchtigen, sind von der Sharpness Solutions GmbH im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich zu beseitigen; aufgrund nicht näher vorhersehbarer und steuerbarer gleichzeitiger Zugriffe auf den Server durch Auftraggeber und Vertragspartner der Sharpness Solutions GmbH, des Zugriffs anderer Internetnutzer und aufgrund höherer Gewalt sowie wegen technischer Änderungen der Anlagen der Sharpness Solutions GmbH oder sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungs- und Reparaturarbeiten, etc.), die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb der Anlage der Sharpness Solutions GmbH erforderlich sind, kann es zeitweilig zu Verzögerungen, Störungen und/oder Unterbrechungen der Zugriffsmöglichkeit kommen;
- (2) Dauert eine Behinderung, die erheblich ist, länger als 12 Stunden, ist der Auftraggeber berechtigt, die monatlichen Entgelte anteilig zu mindern; eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn der Auftraggeber nicht mehr auf die Infrastruktur der Sharpness Solutions GmbH zugreifen und dadurch die in dem Angebot oder vorzugsweise der Auftragsbestätigung verzeichneten Dienste nicht mehr nutzen kann oder die Nutzung dieser Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der im Angebot, vorzugsweise der Auftragsbestätigung verzeichneten Dienste unmöglich wird oder vergleichbare Beschränkungen vorliegen;

§8 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- (1) Verantwortlichkeit: Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Vertragserfüllung personenbezogene Daten verarbeitet, deren Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO der Auftraggeber ist, erfolgt diese Verarbeitung im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers. In diesen Fällen ist vor Beginn der Verarbeitung ein gesonderter

Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO zwischen den Parteien zu schließen. Der Auftragnehmer stellt hierfür ein Vertragsmuster bereit;

- (2) Verantwortlichkeit für Webseiteninhalte: Dienstanbieter im Sinne des §5 DDG (Digitale-Dienste-Gesetz) für die vom Auftragnehmer erstellten oder gehosteten Websites, Anwendungen und sonstigen Online-Angebote ist ausschließlich der Auftraggeber. Der Auftragnehmer wird ausschließlich als technischer Dienstleister bzw. Auftragsverarbeiter tätig. Die rechtssichere Ausgestaltung von Impressum, Datenschutzerklärung, Cookie-Hinweisen, Einwilligungsmanagement und sonstigen Rechtstexten liegt in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers;
- (3) Statistische Auswertung: Der Auftragnehmer ist berechtigt, anonymisierte statistische Daten über die Nutzung seiner Dienste und Leistungen zu erfassen und auszuwerten, soweit dies der technischen Verbesserung, Fehleranalyse und Sicherheit der Systeme dient. Personenbezogene Daten werden hierbei nicht weitergegeben;
- (4) Geheimhaltung: Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsbeziehung erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

§8a Einsatz künstlicher Intelligenz (KI/LLM)

- (1) Einsatz von KI-Systemen: Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Leistungserbringung Systeme künstlicher Intelligenz (KI), insbesondere große Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs) wie z. B. ChatGPT, Claude, Gemini oder vergleichbare Dienste, sowie KI-gestützte Bild-, Code- oder Textgenerierungswerkzeuge einzusetzen. Eine besondere Kennzeichnung oder Offenlegung der konkret eingesetzten KI-Werkzeuge gegenüber dem Auftraggeber erfolgt nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch und gegen gesonderte Vergütung des damit verbundenen Dokumentationsaufwands;
- (2) Datenverarbeitung durch Drittanbieter: Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass bei Nutzung externer KI-Dienste die übermittelten Daten den Datenverarbeitungs- und Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters unterliegen. Der Auftragnehmer hat auf die konkrete Datenverarbeitung, Speicherung und etwaige Verwendung zu Trainingszwecken durch diese Drittanbieter keinen unmittelbaren Einfluss. Eine vollständige Datenhoheit oder Kontrolle über die übermittelten Informationen kann der Auftragnehmer daher nicht zusichern;
- (3) Personenbezogene Daten in KI-Systemen: Personenbezogene Daten des Auftraggebers oder Dritter werden vom Auftragnehmer ausschließlich dann in KI-Systeme eingegeben, wenn (a) der Auftraggeber dem schriftlich zugestimmt hat, (b) mit dem KI-Anbieter ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO besteht, der die Verarbeitung der konkret betroffenen Daten abdeckt, und (c) eine Rechtsgrundlage nach Art. 6 bzw. Art. 9 DSGVO für die Verarbeitung vorliegt. Andernfalls werden ausschließlich KI-Werkzeuge ohne personenbezogene Inhalte oder datenschutzkonforme Enterprise-Dienste mit entsprechenden Auftragsverarbeitungsverträgen eingesetzt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, vom Auftragnehmer angeforderte Informationen zur Prüfung dieser Voraussetzungen unverzüglich bereitzustellen;
- (4) Haftungsausschluss: Eine Haftung des Auftragnehmers für Inhalte, Ergebnisse oder sonstige Ausgaben von KI-Systemen ist ausgeschlossen, insbesondere für:
 - (a) inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Eignung der KI-Ausgaben für den vom Auftraggeber beabsichtigten Zweck (sogenannte „Halluzinationen“);

- (b) etwaige Rechtsverletzungen, die sich aus der Verwendung von KI-Ausgaben ergeben, insbesondere Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- oder Wettbewerbsrechte Dritter;
- (c) Datenverarbeitungsvorgänge, die durch die KI-Anbieter selbst oder von diesen eingesetzte Subdienstleister erfolgen;
- (d) etwaige unbeabsichtigte Weiterverwendung oder Trainingsnutzung der eingegebenen Daten durch die KI-Anbieter, soweit dies nach deren jeweiligen Nutzungsbedingungen erfolgt oder erfolgen kann.

Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Auftragnehmers sowie bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten);

- (5) Prüfpflicht des Auftraggebers: Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche vom Auftragnehmer gelieferten Inhalte vor deren Veröffentlichung oder Weiterverwendung auf inhaltliche Richtigkeit, Rechtmäßigkeit und Eignung für den beabsichtigten Zweck zu prüfen. Dies gilt insbesondere für Texte, Bilder, Code, Datenanalysen und sonstige Werkleistungen, bei denen KI-Werkzeuge zur Leistungserbringung eingesetzt wurden. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Veröffentlichung oder Verwendung dieser Inhalte resultieren;
- (6) Urheberrechtlicher Schutzstatus: Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass nach derzeitiger Rechtslage allein durch KI generierte Inhalte mangels menschlicher Schöpfung keinen oder nur eingeschränkten urheberrechtlichen Schutz nach §2 UrhG genießen. Soweit der Auftragnehmer KI-gestützt erstellte Inhalte überlässt, kann ein vollumfänglicher Urheberrechtsschutz nicht zugesichert werden. §6 (Urheber- und Nutzungsrechte) gilt im Übrigen entsprechend.

§9 Haftungsbeschränkung

- (1) Die Sharpness Solutions GmbH haftet nur für Beeinträchtigungen oder Schäden, die durch eine durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursachte Störung der Sharpness Solutions GmbH Dienste und Leistungen entstehen; dies gilt insbesondere bei Schäden, die verursacht wurden durch die Inanspruchnahme der Dienste der Sharpness Solutions GmbH, durch die Übermittlung und Speicherung von Daten, die Verwendung übermittelter Programme und Daten, durch das Unterlassen von Prüfungen hinsichtlich übermittelter oder gespeicherter Daten seitens der Sharpness Solutions GmbH oder deswegen entstanden sind, weil die gebotene Übermittlung oder Speicherung von Daten durch die Sharpness Solutions GmbH nicht erfolgt ist;
- (2) Im Übrigen ist die Haftung bei Nutzungsverträgen auf die Höhe der monatlichen Entgelte beschränkt;
- (3) Einzig der Auftraggeber haftet für den rechtlichen Bestand aller von ihm gemachten Angaben und zur Verfügung gestellten Inhalte, insbesondere Warenzeichen, Geschmacksmuster, Ausstattung, Waren- und Firmensignets, Texte sowie die wettbewerbsrechtliche Zulassung der Maßnahme;
- (4) Die Sharpness Solutions GmbH haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt;
- (5) Die Sharpness Solutions GmbH übernimmt keine Haftung für die Funktionstüchtigkeit von Diensten und Leistungen sowie der Telefon- und Datenleitungen Dritter, sowie für Serverausfälle und sonstige Störungen, die außerhalb des Einflussgebietes der Sharpness Solutions GmbH liegen;

- (6) Bei Ausfällen von Diensten oder Leistungen wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs der Sharpness Solutions GmbH liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten;
- (7) Soweit Leistungen und Arbeiten an Dritte vergeben werden, hat die Sharpness Solutions GmbH nur für deren sorgfältige Auswahl einzustehen;
- (8) Bei Webpräsenzen übernimmt die Sharpness Solutions GmbH keine Gewähr für die richtige Wiedergabe;

§10 Gesonderte Zusatzvereinbarungen bei Hosting-, Serverhoming- & Domainleistungen

- (1) Hosting im Sinne dieser AGB umfasst die Bereitstellung von Server- und Speicherinfrastruktur, Netzwerkanbindung, grundlegender Systemverwaltung des Hostsystems (Betriebssystem-Patches, Hardware-Monitoring, Backup der Hostebene) sowie der für den Betrieb erforderlichen Standarddienste (Webserver, Datenbankserver, Mailserver, soweit im Einzelauftrag vereinbart). Nicht umfasst sind die Installation, Wartung, Aktualisierung, Konfiguration, Fehlerbehebung oder Anpassung von Anwendungen, die auf dem Hostsystem betrieben werden, insbesondere Content-Management-Systeme (z. B. WordPress, TYPO3, Drupal), Shop-Systeme (z. B. Shopware, Magento, WooCommerce), Webanwendungen, Plugins, Themes, Erweiterungen oder kundenseitig eingebrachte Software. Diese Leistungen sind, sofern gewünscht, gesondert zu beauftragen und werden gemäß §10a nach Aufwand abgerechnet;
- (2) Die Sharpness Solutions GmbH gewährleistet eine Erreichbarkeit der Hosting-Infrastruktur (Hostsystem, Netzwerk, Standarddienste gemäß Abs. 1) von 99 % im Jahresmittel. Diese Verfügbarkeitszusage bezieht sich ausschließlich auf das Hostsystem und nicht auf die Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder Fehlerfreiheit einzelner Anwendungen (CMS, Shop-Systeme, Webanwendungen, Plugins, kundenseitig eingebrachte Software). Störungen, Fehlfunktionen oder Ausfälle einzelner Anwendungen begründen keinen Verfügbarkeitsverstoß. Hiervon ausgenommen sind weiterhin Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers eingeschränkt ist (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, geplante Wartungsfenster);
- (2a) Die Verfügbarkeitszusage gemäß Abs. 2 erstreckt sich ausschließlich auf Strukturen und Komponenten, in die der Auftragnehmer technisch und organisatorisch eingreifen kann. Nicht in den Einflussbereich und damit auch nicht in die Verantwortung des Auftragnehmers fallen insbesondere:
 - (a) Rechenzentrumsinfrastruktur Dritter (Räumlichkeiten, Klimatisierung, Brandschutz, physische Sicherheit);
 - (b) Anbindung des Rechenzentrums an das Internet (Carrier-Anbindungen, Backbone-Routing, Peering-Punkte, BGP-Störungen);
 - (c) Energieversorgung (Stromversorgung, USV-Systeme Dritter, Netzversorgung);
 - (d) Störungen oder Ausfälle bei Upstream-Providern, Registries oder anderen für den Betrieb erforderlichen Drittanbietern (z. B. DNS-Root-Server, DENIC, Zertifizierungsstellen, CDN-Anbieter);
 - (e) DDoS-Angriffe, gezielte Cyberangriffe oder sonstige rechtswidrige Eingriffe Dritter;
 - (f) behördlich oder gerichtlich angeordnete Maßnahmen sowie regulatorische Eingriffe.

Derartige Ereignisse gelten als höhere Gewalt im Sinne dieser AGB. Eine Anrechnung dieser Ausfallzeiten auf die Verfügbarkeitsquote findet nicht statt; Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche sind insoweit ausgeschlossen;

- (3) Soweit die Sharpness Solutions GmbH kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellt, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Die Sharpness Solutions GmbH ist befugt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb einer Frist von 24 Stunden einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In diesem Fall informiert die Sharpness Solutions GmbH den Kunden.
- (3a) Datenherausgabe bei Zahlungsverzug: Im Falle eines Zahlungsverzugs oder nach Beendigung der Geschäftsbeziehung gelten für die Herausgabe von Daten und Zugangsinformationen die nachfolgenden Regelungen:
- (a) AuthCodes / Domaintransfer: Auf Anforderung des Auftraggebers stellt die Sharpness Solutions GmbH die für einen Providerwechsel erforderlichen AuthInfo-Codes (Authorisierungs-Codes) bzw. vergleichbare Transfer-Informationen für vom Auftragnehmer im Namen des Auftraggebers verwaltete Domains zur Verfügung. Dies gilt auch bei bestehendem Zahlungsverzug, soweit die Domain nicht ausschließlich vom Auftragnehmer zur eigenen Geschäftstätigkeit registriert wurde. Etwaige durch DENIC, Vergabestellen oder Drittanbieter erhobene Transferkosten trägt der Auftraggeber;
 - (b) Sonstige Daten, Backups, Konfigurationen: Die Herausgabe oder Bereitstellung von gespeicherten Kundendaten, Datenbankinhalten, E-Mail-Beständen, DNS-Konfigurationen, Backup-Beständen, Source-Code, Konfigurationsdateien sowie sonstigen im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung erzeugten oder verwalteten Daten erfolgt erst nach vollständigem Ausgleich aller fälligen Forderungen einschließlich Verzugszinsen, Verzugskostenpauschale und Bearbeitungsentgelten. Die Sharpness Solutions GmbH macht insoweit ihr gesetzliches Zurückbehaltungsrecht gemäß §§ 273, 320 BGB geltend; der Eigentumsvorbehalt gemäß §6 Abs. 6 bleibt unberührt;
 - (c) Datensicherung während Vertragslaufzeit: Während der laufenden Geschäftsbeziehung — auch bei vorübergehender Leistungseinstellung gemäß §5 Abs. 4 — hat der Auftraggeber Anspruch auf Wiederherstellung aus vorhandenen Backups durch den Auftragnehmer, nicht jedoch auf Herausgabe des Sicherungsmediums oder einer Kopie der Backup-Daten an sich selbst oder Dritte. Die Wiederherstellung erfolgt gegen gesonderte Vergütung nach §10a;
 - (d) Aufbewahrungsfrist bei Vertragsende oder dauerhafter Sperrung: Nach Beendigung der Geschäftsbeziehung oder bei dauerhafter Leistungseinstellung wegen Zahlungsverzugs werden Kundendaten und Backups für eine Frist von 30 Kalendertagen vorgehalten. Innerhalb dieser Frist kann der Auftraggeber gegen vollständigen Ausgleich aller Forderungen sowie Vergütung des tatsächlichen Aufwands für die Datenbereitstellung nach Stundensatz gemäß §5 Abs. 8 bzw. §10a Abs. 5 (105,00 EUR netto, gerundet auf angefangene 30-Minuten-Einheiten) die Herausgabe seiner Daten in einem gängigen Dateiformat verlangen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, sämtliche Daten unwiederbringlich zu löschen; ein Anspruch auf Herausgabe besteht danach nicht mehr;
 - (e) Eigene Datensicherung des Auftraggebers: Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Verantwortung für eine eigene, vom Auftragnehmer unabhängige Datensicherung beim Auftraggeber liegt. Dies gilt insbesondere für geschäftskritische Daten, E-Mail-Korrespondenz und Datenbankinhalte. Eine Verpflichtung des Auftragnehmers zur dauerhaften Datenarchivierung über die in Abs. (d) genannte Frist hinaus besteht nicht;

- (f) Zahlungseingang als Voraussetzung: Maßgeblich für die Herausgabe von Daten gemäß lit. (b) bis (d) ist ausschließlich der tatsächliche Eingang des vollständigen Forderungsbetrags auf einem Konto der Sharpness Solutions GmbH. Überweisungs-, Auftrags- oder Zahlungsbelege des Auftraggebers, Bestätigungen seiner Bank über die Ausführung einer Überweisung oder vergleichbare Nachweise ersetzen den Zahlungseingang nicht. Nach bestätigtem Zahlungseingang erfolgt die Bereitstellung der angeforderten Daten bzw. AuthCodes innerhalb von 48 Stunden, gerechnet ab dem nächsten auf den Zahlungseingang folgenden Werktag (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers). Nach einmal eingetretenem Zahlungsverzug ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, Zahlungen per Lastschrift abzulehnen und ausschließlich Zahlungen per Überweisung mit Vorkasse-Charakter zu akzeptieren.

§10a Support und Service-Level (SLA)

- (1) **Begriffsbestimmung Service-Level-Agreement (SLA):** Ein Service-Level-Agreement (SLA) ist eine gesondert zu vereinbarende, schriftliche Zusatzvereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, in der konkrete Service-Leistungen, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Verfügbarkeitszusagen über das in §10 hinausgehende Maß, Eskalationswege, Erreichbarkeitszeiten (z. B. 24/7, erweiterte Bürozeiten) sowie die hierfür zu zahlenden Pauschalen festgelegt werden. Ein SLA kommt nur durch ausdrückliche schriftliche Vereinbarung zustande;
- (2) **Kein Support ohne SLA:** Ohne den Abschluss eines gesonderten SLA besteht kein Anspruch auf Support, kein Anspruch auf Ad-hoc-Support und keine garantierte Reaktions- oder Bearbeitungszeit, insbesondere nicht außerhalb der üblichen Geschäftszeiten. Bestehende Hosting-, Wartungs- oder Entwicklungsverträge beinhalten keinen Support im Sinne dieser Regelung, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde;
- (3) **Reaktionszeit ohne SLA:** Soweit der Auftragnehmer eine Support-Anfrage ohne bestehendes SLA entgegennimmt, garantiert er ausschließlich eine Prüfung und erste Rückmeldung innerhalb von 2 Werktagen ab Eingang der Anfrage (Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers). Die Rückmeldung umfasst eine erste fachliche Einschätzung des gemeldeten Sachverhalts sowie eine Angabe des frühestmöglichen Bearbeitungszeitraums. Eine Garantie für die Behebung des Fehlers oder die Erbringung der angefragten Leistung innerhalb einer bestimmten Frist besteht ausdrücklich nicht — weder mit noch ohne SLA. Die Bearbeitungsdauer hängt naturgemäß von Faktoren ab, die nicht oder nur eingeschränkt durch den Auftragnehmer beeinflussbar sind, insbesondere von der Komplexität und Reproduzierbarkeit des Sachverhalts, der Verfügbarkeit erforderlicher Informationen und Zugänge seitens des Auftraggebers, der Abhängigkeit von Drittanbietern (Hersteller, Hosting-Provider, Vergabestellen, externe Dienstleister) sowie der Mitwirkung Dritter. Eine seriöse Zusage einer Lösungszeit ist aus diesem Grund nicht möglich; jede gegenteilige Erwartung des Auftraggebers begründet keinen Anspruch. Der Auftragnehmer wird sich bemühen, dem Auftraggeber während der Bearbeitung in angemessenen Abständen den aktuellen Bearbeitungsstand mitzuteilen;
- (4) **Beauftragung und Freigabe:** Vor Erbringung jeglicher Support- oder sonstiger Aufwandsleistungen außerhalb eines SLA ist eine schriftliche Freigabe der voraussichtlichen Aufwände durch den Auftraggeber per E-Mail erforderlich. Der Auftragnehmer übermittelt hierzu eine Aufwandseinschätzung. Mit Bestätigung dieser Einschätzung durch den Auftraggeber per E-Mail gilt die Leistung als beauftragt;

- (5) Abrechnung: Support- und Aufwandsleistungen ohne SLA werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Es gilt der Stundensatz gemäß §5 Abs. 8 in Höhe von 105,00 EUR netto, gerundet auf angefangene 30-Minuten-Einheiten. Eine Überschreitung der freigegebenen Aufwände wird dem Auftraggeber unverzüglich angezeigt; eine Fortsetzung der Arbeiten erfordert eine erneute schriftliche Freigabe;
- (6) Bestehende Regelungen: Die Regelungen zu Mängeln und Mängelbehebung gemäß §2.2 bleiben unberührt. Die Mängelbeseitigung im Rahmen der vertraglichen Gewährleistung erfolgt unentgeltlich; Support im Sinne dieses §10a betrifft demgegenüber Leistungen, die nicht der Beseitigung eines vertraglichen Mangels dienen;

§10b Entwicklungs-, Staging-, Test- und projektbezogene Umgebungen

- (1) Die Bereitstellung, der Betrieb und die Pflege von Entwicklungs-, Staging- oder Testumgebungen sind nicht von Hosting-, Wartungs- oder Pauschalverträgen umfasst, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart. Sie werden gesondert beauftragt.
- (2) Soweit solche Umgebungen für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen technisch erforderlich sind, ist der Auftragnehmer berechtigt, sie bereitzustellen. Wiederkehrende Kosten hierfür werden als gesonderte Position im Einzelvertrag bzw. in der Auftragsbestätigung ausgewiesen und unterliegen der Anpassung nach §5a. Einmalige oder aufwandsabhängige Leistungen im Zusammenhang mit solchen Umgebungen werden nach §10a Abs. 4 und 5 nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.
- (3) Hosting- und Infrastrukturleistungen, die im Rahmen eines Projekts erbracht werden – insbesondere die Bereitstellung und der Betrieb von Projekt-, Entwicklungs-, Staging- oder Testumgebungen während der Projektlaufzeit – sind nicht von einem etwaigen Hosting-Pauschalvertrag für den Produktivbetrieb umfasst. Sie werden gesondert abgerechnet, und zwar die hierfür erbrachten Arbeitsleistungen nach tatsächlichem Aufwand gemäß §10a Abs. 4 und 5, die in Anspruch genommene Infrastruktur nach tatsächlicher Nutzung gemäß der jeweils gültigen Preisliste bzw. den im Einzelvertrag vereinbarten Nutzungssätzen. Die Überführung einer Projektumgebung in einen pauschalen Produktivbetrieb bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

§10c Domainleistungen

- (1) Sofern der Kunde über den Provider eine Domain registrieren lässt, kommt der Vertrag ausschließlich zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle zustande; die Sharpness Solutions GmbH wird nur als Vertreter des Kunden tätig. Es gelten die Bedingungen der jeweiligen Vergabestelle.
 - (a) Die vorstehend genannte Regelung gilt auch für die Registrierungsgebühren anderer Vergabestellen, sofern die Sharpness Solutions GmbH nicht bei Vertragsabschluss auf eine andere Regelung hinweist.
- (2) Die Sharpness Solutions GmbH hat auf die Domainvergabe keinerlei Einfluss. Sie übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains überhaupt zugeteilt (delegiert) werden können und frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Das gilt auch für die unterhalb der Domain des Providers vergebenen Subdomains.
- (3) Sollte der Kunde von dritter Seite aufgefordert werden, eine Internetdomain aufzugeben, weil sie angeblich fremde Rechte verletzt, wird er den Provider hiervon unverzüglich unterrichten. Die Sharpness Solutions GmbH ist in einem solchen Fall berechtigt, im Namen des Kunden auf die Internetdomain zu verzichten, falls der

Kunde nicht sofort Sicherheit für etwaige Prozess- und Anwaltskosten in ausreichender Höhe (mindestens 10.000 EUR; in Worten: zehntausend Euro) stellt.

- (4) Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain beruhen, stellt der Kunde den Provider hiermit frei.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, vom Provider zum Zwecke des Zugangs zu deren Diensten erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und den Provider unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- (6) Der Kunde verpflichtet sich, soweit nichts anderes anderweitig vereinbart, bei selbständiger Gestaltung seiner Internet-Präsenz auf Techniken zu verzichten, die eine übermäßige Inanspruchnahme der Einrichtungen des Providers verursachen, insbesondere CGI- und PHP-Skripte. Die Sharpness Solutions GmbH kann Internet-Präsenzen mit diesen Techniken vom Zugriff durch Dritte ausschließen, bis der Kunde die Techniken beseitigt/deaktiviert hat. Dies gilt nicht für Server, die dem Kunden zur alleinigen Nutzung zur Verfügung stehen (dedicated bzw. co-located Server).
- (7) Sofern das auf das Angebot des Kunden entfallende Datentransfervolumen (Traffic) die für den jeweiligen Monat mit dem Kunden vereinbarte Höchstmenge erreicht oder übersteigt, stellt die Sharpness Solutions GmbH dem Kunden den für das überschießende Volumen entfallenden Betrag gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung.
- (8) Der Kunde verpflichtet sich ferner, die vom Provider gestellten Ressourcen nicht für folgende Handlungen einzusetzen:
 - (a) unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking);
 - (b) Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (Spam/Mail-Bombing);
 - (c) Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning);
 - (d) Versenden von E-Mail an Dritte zu Werbezwecken, sofern er nicht davon ausgehen darf, dass der Empfänger ein Interesse hieran hat (z.B. nach Anforderung oder vorhergehender Geschäftsbeziehung);
 - (e) das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren.

Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt, ist die Sharpness Solutions GmbH zur sofortigen Einstellung aller Leistungen berechtigt. Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

- (9) Sofern keine der Vertragsparteien eine förmliche Abnahme verlangt, oder sofern der von einer Partei verlangte Abnahmetermin aus einem Umstand nicht zustande kommt, der vom Kunden zu vertreten ist, gilt die vertragliche Leistung vom Provider mit Nutzung durch den Kunden als abgenommen.

§11 Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen nicht; die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die der alten im verfolgten wirtschaftlichen Zweck so weit wie möglich nahekommt;
- (2) Für die Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen Auftraggeber und der Sharpness Solutions GmbH gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland;

- (3) Im Falle der Insolvenz des Kunden ist die Sharpness Solutions GmbH berechtigt, sämtliche Verträge mit dem Kunden außerordentlich fristlos zu kündigen.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von zwei Jahren danach, keine Mitarbeiter von Sharpness Solutions abzuwerben oder ohne Zustimmung von Sharpness Solutions anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine von Sharpness Solutions der Höhe nach festzusetzende und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen.
- (5) Änderungen des Vertrages sowie zu diesen Bestimmungen anderslautende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden. Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- (6) Gerichtsstand und Erfüllungsort für alle gegenseitigen Ansprüche ist Oldenburg/Niedersachsen, soweit dies gesetzlich zulässig ist;

Stand: 01.01.2026