

Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen für Server- und Applikationsmietverträge

Stand 01.01.2018

1. UMFANG DES SERVICE

1.1. Nutzungsrecht

Der Auftraggeber ist während der Vertragslaufzeit zur Nutzung der im bestätigten Auftrag beschriebenen Leistung entsprechend der in dem Vertrag festgelegten geltenden Preise berechtigt.

HOSTINGZONE BY S.WERK stellt dem Auftraggeber einen Zugang zur Verfügung, mit dem dieser seine Applikation oder seinen Server selbst über das Internet nutzen kann. Dieser Zugang ist mit einem Passwort geschützt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Passwort streng geheim zu halten und HOSTINGZONE BY S.WERK unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Der Auftraggeber stellt HOSTINGZONE BY S.WERK von etwaigen Ansprüchen Dritter, die auf inhaltlichen Mängeln des Angebots beruhen, frei.

HOSTINGZONE BY S.WERK wird für die Daten, die auf dem Server abgelegt werden, soweit vom Auftraggeber gewünscht, immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien werden nicht auf dem Server gespeichert.

HOSTINGZONE BY S.WERK ist verpflichtet, das Programm so zu konfigurieren, dass sie bei einem Neustart der Hardware oder des Betriebssystems automatisch neu gestartet werden.

Nach Ende der Laufzeit des Vertrages werden dem Auftraggeber die Leistungen auf jährlicher Grundlage zu den dann geltenden Preisen von HOSTINGZONE BY S.WERK zur Verfügung gestellt. HOSTINGZONE BY S.WERK behält sich den jederzeitigen Zugang zu den Servern, bzw. Applikationen für berechnete geschäftliche Zwecke und Notfälle vor.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritten ein Recht zur Nutzung der Leistungen einzuräumen.

Soweit HOSTINGZONE BY S.WERK für den Auftraggeber oder im Auftrag des Auftraggebers für Dritte Softwareentwicklungen und individuelle Konfigurationen vornimmt, überträgt sie dem Auftraggeber ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der erstellten Software und Konfigurationen im Internet für die Dauer des Vertragsverhältnisses.

1.2. Informations- und Prüfungsrechte

HOSTINGZONE BY S.WERK stellt die uneingeschränkten Informations- und Prüfungsrechte der internen Revision und externer Prüfer des Auftraggeber, sowie Kontrollmöglichkeiten der Behörden, sicher. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Personen, die die oben genannten Rechte wahrnehmen dürfen, im Vorhinein schriftlich zu benennen. Des Weiteren ist schriftlich mitzuteilen, welche Informations- und Prüfungsrechte wahrgenommen werden dürfen. Die Einsichtsberechtigten haben sich rechtzeitig anzumelden, um die entsprechenden Zugangsmöglichkeiten schaffen zu können. Der Auftraggeber hat bezüglich der Modalitäten der Prüfung, soweit erforderlich, Weisungsrechte.

HOSTINGZONE BY S.WERK bedient sich zur Bereitstellung der Dienstleistungen unter Umständen Dritter. HOSTINGZONE BY S.WERK gewährleistet, dass alle Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen auch von diesen Dritten eingehalten werden. HOSTINGZONE BY S.WERK stellt insbesondere sicher, dass der Auftraggeber die bankenaufsichtlichen oder behördlichen Anforderungen auch weiterhin im Verhältnis zum Dritten einhält.

1.3. Sicherheit und erweiterter Datenschutz

HOSTINGZONE BY S.WERK ist verpflichtet, seine Server so einzurichten und zu verwalten, dass die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Netze, anderer Server, Software und Daten Dritter nicht gefährdet wird. Insbesondere ist es dem Auftraggeber untersagt, den Server für den direkten Versand von SPAM-Mails und DOS-Attacken zu verwenden oder offene Mail-Relays und andere Systeme auf dem Server zu betreiben, über

die SPAM-Mails und DOS-Attacken verbreitet werden können. Bei Verstößen behält sich HOSTINGZONE BY S.WERK das Recht vor, den Server ohne vorherige Ankündigung vom Netz zu trennen und den Vertrag fristlos zu kündigen.

Nur dem HOSTINGZONE BY S.WERK liegt das individuelle Masteradministrationspasswort einer genutzten Applikation vor, nicht aber dem Auftraggeber. Diesen ist es damit unmöglich, die vom HOSTINGZONE BY S.WERK gemietete Applikation komplett zu verwalten. Daher ist HOSTINGZONE BY S.WERK ausschließlich und alleine auf eigene Kosten und Gefahr für die Verwaltung und Sicherheit seines Servers verantwortlich. Es ist seine Pflicht, notwendige Sicherheitssoftware zu installieren, sich konstant über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und diese selbständig zu schließen.

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen, die sein Nutzungsverhalten (Verbindungsdaten) betreffen (z.B. Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Verbindungen, Zugangskennwörter, Up- und Downloads), von HOSTINGZONE BY S.WERK während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszweckes, insbesondere für Abrechnungszwecke, erforderlich ist. Innerhalb der Bestandsdaten werden auch die Telefonnummern des Auftraggebers gespeichert, um bei dringenden Nachfragen, zur Bestätigung von Bestellungen und für den allgemeinen Auftraggeberkontakt eine schnelle Erreichbarkeit des Auftraggebers sicherzustellen. Der Auftraggeber kann einer solchen Nutzung seiner Daten widersprechen.

HOSTINGZONE BY S.WERK verpflichtet sich, dem Auftraggeber, auf Verlangen, jederzeit über den gespeicherten Datenbestand, soweit er ihn betrifft, vollständig und unentgeltlich Auskunft zu erteilen. HOSTINGZONE BY S.WERK wird weder diese Daten noch den Inhalt privater Nachrichten des Auftraggebers ohne dessen Einverständnis an Dritte weiterleiten. Dies gilt nur insoweit nicht, als HOSTINGZONE BY S.WERK gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, solche Daten zu offenbaren oder soweit international anerkannte technische Normen dies vorsehen und der Auftraggeber nicht widerspricht.

HOSTINGZONE BY S.WERK weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Auftraggeber weiß, dass HOSTINGZONE BY S.WERK die im Server oder der Applikation gespeicherte Daten und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten des Auftraggebers aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Auftraggeber deshalb selbst Sorge.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, HOSTINGZONE BY S.WERK von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen Handlungen des Auftraggebers oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Datenschutz-, Straf- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

1.4. HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen.

Das Eigentum an Einrichtungen sowie an Software, die von HOSTINGZONE BY S.WERK bereitgestellt werden, verbleibt bei HOSTINGZONE BY S.WERK. Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Handlungen vorzunehmen oder zu dulden, die die Entstehung eines Pfandrechts oder sonstiger Rechte an den HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen zur Folge hätten. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen oder sonstige zur Bereitstellung des Service genutzte Einrichtungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK umzustellen, abzuschalten, zu entfernen, Reparaturarbeiten oder ähnliche Handlungen vorzunehmen oder derartige Maßnahmen Dritten zu gestatten. Die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen dürfen nicht für andere Zwecke als zur Inanspruchnahme der Services genutzt werden. HOSTINGZONE BY S.WERK haftet dem Auftraggeber oder Dritten gegenüber nicht für Unterbrechungen der Dienstleistungen oder sonstige Verluste, Kosten oder Schäden, die durch eine unsachgemäße Nutzung oder Wartung der HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen durch den Auftraggeber entstehen oder die durch Dritte verursacht wurden, denen der Auftraggeber, unter Verletzung der Bestimmungen des Vertrages, Zugang zu den HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen gewährt hat.

1.5. IP-Adressen und Domain-Namen

Weist HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen eine IP-Adresse zu, so fällt diese IP-Adresse (soweit dies von HOSTINGZONE BY S.WERK gewünscht und rechtlich zulässig ist) nach Beendigung des Dienstleistungsvertrags, gleich aus welchem Grund, an HOSTINGZONE BY S.WERK zurück. Der Auftraggeber hat daraufhin die Nutzung der IP-Adresse einzustellen. Nach Beendigung des Dienstleistungsauftrags kann HOSTINGZONE BY S.WERK die Adresse jederzeit einem anderen Nutzer zuweisen.

Beschafft HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber einen Domain-Namen, ist der Auftraggeber der alleinige Inhaber dieses Domain-Namens. HOSTINGZONE BY S.WERK wird keine Prüfung hinsichtlich der Rechte an dem Domain-Namen vornehmen.

Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für

- A) die Zahlung aller hiermit verbundenen Entgelte im Zusammenhang mit der Beschaffung und Nutzung (einschließlich der bei einer Verlängerung des Nutzungsrechts anfallenden Entgelte),
- B) die Erfüllung sämtlicher rechtlichen, technischen, administrativen, finanziellen oder sonstigen Anforderungen der für die Registrierung von Domain-Namen zuständigen Stelle und
- C) die Änderung des Domain-Namens, falls der Auftraggeber zu einem anderen Service Provider wechselt,
- D) sämtliche von Dritten in diesem Zusammenhang geltend gemachten Ansprüche (insbesondere wegen Verletzung von Schutzrechten). Der Auftraggeber wird die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten (einschließlich Gerichts- und Anwaltskosten) abwehren und HOSTINGZONE BY S.WERK von sämtlichen Ansprüchen in diesem Zusammenhang freistellen, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass HOSTINGZONE BY S.WERK zum Zeitpunkt der Zuweisung des Domain-Namens wusste oder hätte wissen müssen, dass die Nutzung dieses Namens eine Verletzung von Rechten Dritter begründet.

1.6. Planmäßige Wartung und Zugang vor Ort/Leistungszusagen

Es sind folgende Service-Levels festgelegt: Die monatliche Verfügbarkeit der Applikation/des Servers und inklusive der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherheit beträgt 99,5%. Folgende Zeiten gehören nicht zu den Zeiten der Nichtverfügbarkeit:

- Ausfallszeiten die außerhalb des Einflussbereiches von HOSTINGZONE BY S.WERK liegen, z.B. nachhaltiger Stromausfall oder Defekte in/an den Einrichtungen des Auftraggeber (z.B. Active Directory),
- Ausfallzeiten aufgrund Ereignisse höherer Gewalt,
- Verzögerungen bei der Störungsbehebung aufgrund der Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten des Auftraggeber (z.B. fehlende Erreichbarkeit)

Die Reaktionszeit bei einer Störung beträgt max. zwei Stunden. Die Reaktionszeit ist dabei definiert als der Zeitraum ab der Benachrichtigung über die Nicht-Verfügbarkeit bei der Störungsstelle von HOSTINGZONE BY S.WERK (Hotline) bis zur Aufnahme von Aktivitäten und Maßnahmen, die zur Behebung der Störung führen. Die Störungsannahme steht an 5 Tagen die Woche, von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Die Entstörung erfolgt an 5 Tagen die Woche, von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Gegen Mehrpreis kann der Auftraggeber eine Störungsannahme für 7 Tage die Woche, von 00:00 – 24:00 Uhr buchen.

HOSTINGZONE BY S.WERK betreibt Rechenzentren in der Europäischen Union. Die Applikationen oder Server des Auftraggebers sind in diesen Rechenzentren über eine komplexe Netzwerkinfrastruktur an das Internet angeschlossen. Der Datenverkehr wird über verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (u. a. Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Server an bestimmten Punkten limitiert sein und nicht der theoretisch maximal am Switch-Port verfügbaren Bandbreite entsprechen. Falls nicht anders vereinbart, kann HOSTINGZONE BY S.WERK keine Garantie für die Höhe der tatsächlich für den einzelnen Server zur Verfügung stehenden Bandbreite übernehmen, sondern stellt Bandbreite nach technischer Leistungsfähigkeit des

Rechenzentrums unter Berücksichtigung der Leistungsverpflichtung gegenüber anderen Auftraggeber zur Verfügung.

Die planmäßige Wartung führt unter normalen Umständen nicht zu einer maßgeblichen Unterbrechung des Service. Sollte eine Unterbrechung ausnahmsweise notwendig sein, wird HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber die Durchführung der planmäßigen Wartung zwanzig Tage schriftlich im Voraus ankündigen, in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber eine Unterbrechung des Service so gering wie möglich halten und alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die planmäßige Wartung zwischen 24:00 Uhr und 6:00 Uhr Ortszeit durchzuführen.

2. ENTGELTE

2.1. Anfallende Entgelte

Alle Entgelte, die für die dem Auftraggeber von HOSTINGZONE BY S.WERK zur Verfügung gestellten Dienstleistungen anfallen (einmalige Installationsentgelte, monatliche sowie sonstige Entgelte) werden im jeweiligen Vertrag/Leistungsschein festgelegt.

Sofern HOSTINGZONE BY S.WERK zur Bereitstellung der Dienstleistungen zusätzliche Infrastruktur, Kabel, elektronische Einrichtungen oder sonstiges Material benötigt, kann im Vertrag/Leistungsschein eine einmalige Vergütung vereinbart werden, die dem Auftraggeber unverzüglich nach Annahme des Auftrags durch HOSTINGZONE BY S.WERK zu zahlen ist. Falls der Auftraggeber diese einmalige Vergütung nicht innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Erhalt der Auftragsbestätigung und Rechnung zahlt, kann HOSTINGZONE BY S.WERK die Leistung aus dem Vertrag/Leistungsschein verweigern und hat eine hierdurch eintretende Verzögerung der Bereitstellung der betreffenden Dienstleistung sowie die fehlende Einhaltung des Bereitstellungstermins nicht zu vertreten. HOSTINGZONE BY S.WERK ist berechtigt, ein neues Bereitstellungsdatum vorzusehen.

Sofern der Auftraggeber nach Annahme des Auftrags durch HOSTINGZONE BY S.WERK Änderungen hieran – insbesondere Änderungen hinsichtlich des Bereitstellungs- oder Installationsstermins – wünscht und HOSTINGZONE BY S.WERK mit solchen Änderungen einverstanden ist, können zusätzliche einmalige Vergütungen und/oder monatliche Entgelte von HOSTINGZONE BY S.WERK in Rechnung gestellt werden, die nicht im bestätigten Vertrag/Leistungsschein enthalten sind.

Der Auftraggeber verpflichtet sich auch zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die Dienstleistungen, die er über die Laufzeit hinaus weiter nutzt.

HOSTINGZONE BY S.WERK ist berechtigt, die Entgelte maximal einmal je Jahr zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Auftraggebers. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber der Preiserhöhung nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. HOSTINGZONE BY S.WERK verpflichtet sich, den Auftraggeber mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Soweit nicht die Hauptleistungspflicht, d.h. die Pflicht zur Zahlung des nutzungsunabhängigen Grundentgelts betroffen ist, bestimmt HOSTINGZONE BY S.WERK die Entgelte durch die jeweils aktuelle Preisliste nach billigem Ermessen.

2.2. Stornierung und Kündigung

2.2.1. Stornierungs- und Kündigungsrechte

A) Stornierung vor dem Bereitstellungstermin

Will der Auftraggeber einen durch HOSTINGZONE BY S.WERK bestätigten Auftrag vor dem Bereitstellungstermin stornieren, kann sich HOSTINGZONE BY S.WERK bereit erklären, eine entsprechende Stornierungsvereinbarung mit dem Auftraggeber zu treffen, sofern der Auftraggeber dies HOSTINGZONE BY S.WERK schriftlich vor dem Bereitstellungstermin und dem Zugang der Bereitstellungsanzeige mitteilt und sich der Auftraggeber in dieser Vereinbarung zur Zahlung eines Stornierungsentgeltes verpflichtet.

B) Kündigung nach dem Bereitstellungstermin

Will der Auftraggeber eine Leistung nach dem Bereitstellungsdatum oder nach Zugang der Bereitstellungsanzeige für die betreffende Leistung (je nachdem, welches Ereignis früher eintritt) vor Ablauf der Mindestlaufzeit kündigen, kann sich HOSTINGZONE BY S.WERK bereit erklären, eine entsprechende Aufhebungsvereinbarung mit dem Auftraggeber zu treffen, sofern der Auftraggeber HOSTINGZONE BY S.WERK mindestens dreißig Kalendertage vor dem beabsichtigten Aufhebungstermin hierüber schriftlich informiert und er sich in einer solchen Aufhebungsvereinbarung zu einer Abschlagszahlung verpflichtet.

C) Fristlose Kündigung

1. Der Auftraggeber ist berechtigt, aus wichtigem Grund zu kündigen, falls HOSTINGZONE BY S.WERK das Bereitstellungsdatum aus von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertretenden Gründen um mehr als neunzig Tage nicht einhält, sofern er von HOSTINGZONE BY S.WERK noch keine Bereitstellungsanzeige für den betreffenden Service erhalten hat oder im Falle einer anderen von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertretenden wesentlichen Verletzung einer Vertragspflicht die betroffene Dienstleistung nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung und Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist, die mindestens dreißig Kalendertage betragen muss, ohne Verpflichtung zur Zahlung eines Stornierungsentgelts oder einer Abschlagszahlung fristlos durch schriftliche Erklärung zu kündigen. Der Auftraggeber bleibt jedoch verpflichtet, die Entgelte für bereits erbrachte Dienstleistungen zu zahlen.

Im Falle einer solchen Kündigung besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf die vorgesehenen Gutschriften bei Nichteinhaltung des Service Levels „Bereitstellung“.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht in Fällen, in denen HOSTINGZONE BY S.WERK Leistungen an einem zuvor noch nicht von HOSTINGZONE BY S.WERK genutzten Standort erbringen muss.

2. HOSTINGZONE BY S.WERK ist in folgenden Fällen zur fristlosen Kündigung des Rechts des Auftraggebers zur Nutzung des Services berechtigt:

(a) bei einem Verstoß des Auftraggeber gegen wesentliche Bestimmungen der Servicevereinbarung einschließlich dieser ergänzenden ABG und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(b) bei Zahlungsverzug des Auftraggebers mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei durchschnittlichen Monatsentgelten.

(c) falls der Auftraggeber gegen gesetzliche oder sonstige Vorschriften verstößt.

(d) bei Unrichtigkeit wesentlicher Angaben in den vom Auftraggeber im Dienstleistungsvertrag bereit gestellten Informationen oder sonstigen HOSTINGZONE BY S.WERK zur Verfügung gestellten Informationen.

(e) falls der Auftraggeber zahlungsunfähig, über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird.

(f) wenn der Auftraggeber gegen mitgeteilte Benutzungs-, Zugangs- oder Sicherheitsregeln verstößt oder Soweit hierdurch, nach Auffassung von HOSTINGZONE BY S.WERK, andere Auftraggeber von HOSTINGZONE BY S.WERK nicht beeinträchtigt werden, wird HOSTINGZONE BY S.WERK bezüglich der Punkte (a) bis (f) den Auftraggeber vor einer fristlosen Kündigung zunächst schriftlich abmahnen und ihm die Möglichkeit geben, den Verstoß innerhalb einer Frist von zehn Tagen zu heilen.

Darüber hinaus kann HOSTINGZONE BY S.WERK die Dienstleistungen einstellen, sofern HOSTINGZONE BY S.WERK verpflichtet ist, eine die Bereitstellung der Dienstleistungen unzulässig oder unmöglich machende Anordnung eines zuständigen Gerichts bzw. einer zuständigen Behörde zu befolgen oder HOSTINGZONE BY S.WERK zu einer Sperre oder zu einer vorübergehenden Einstellung aufgrund eines Zurückbehaltungsrechts berechtigt ist.

3. SERVICE LEVELS

HOSTINGZONE BY S.WERK wird entsprechend den nachstehenden Service Levels leisten. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen, sofern die Nichteinhaltung des Service Levels von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertreten ist. Service Level relevante Ereignisse werden unter Heranziehung des Maintenance Logs und der Trouble Ticketing-Systeme festgehalten. Die Ansprüche des Auftraggebers im Falle von Ausfällen, Nichtlieferung oder Störungen der

Services sowie sonstigen Leistungsstörungen sind ausschließlich auf die in den betreffenden Service Levels enthaltenen Ansprüche beschränkt.

Um eine Gutschrift zu erhalten, muss der Auftraggeber innerhalb von sechzig Tagen nach Ende des Monats, in dem der Anspruch auf die Gutschrift entstanden ist, die Gutschrift unter Angabe ausreichender Informationen zur Identifizierung des betroffenen Service schriftlich anfordern.

3.1. Service Level „Bereitstellung“.

HOSTINGZONE BY S.WERK wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um sämtliche vereinbarte Leistungen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für zur Verfügung zu stellen.

Das Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Aufträge, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte inkorrekte oder unvollständige Informationen enthalten, Aufträge, die auf Wunsch des Auftraggeber nach Annahme des Auftrags durch HOSTINGZONE BY S.WERK geändert werden, oder Aufträge, die eine andere als die von HOSTINGZONE BY S.WERK standardmäßig gelieferte Ausstattung der Leistung erfordern (die Standard-Spezifikationen werden dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt).

Falls HOSTINGZONE BY S.WERK den Service Level „Bereitstellung“ bei einer bestimmten Leistung nicht einhält, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des anteiligen laufenden monatlichen Entgelts für einen Tag für die betroffene Leistung pro Tag der Verspätung. Gutschriften sind auf fünfzehn Tage pro Kalendermonat beschränkt.

3.2. Service Level „Verfügbarkeit“.

HOSTINGZONE BY S.WERK stellt die Leistungserfüllung entsprechend diesem Vertrag sicher. Bei einer Leistungsstörung ist der Auftraggeber berechtigt, die Miete um den Anteil an Kalendertagen zu kürzen, an dem die Leistungsstörung aufgetreten ist (Minderung der Miete). Hierunter fallen nicht Leistungsstörungen, die nicht von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertreten sind oder Leistungsstörungen die unmittelbar auf Ereignisse höherer Gewalt zurück zu führen sind. Darüber hinaus ist der Auftraggeber in Fällen der Leistungsstörung zu folgenden Kürzungen des monatlichen Mietentgelts berechtigt:

Kumulierte Nichtverfügbarkeit (in Std:Min)	Höhe der Gutschrift:
Stufe 1: 00:01 – 03:45:	0%
Stufe 2: 03:46 – 07:15:	5%
Stufe 3: 07:16 – 11:00:	10%
Stufe 4: 11:01 – 14:30:	15%
Stufe 5: 14:31 – 18:30:	20%
Stufe 6: 18:31 – 22:00:	25%
Stufe 7: 22:01 – 40:15:	50%
Stufe 8: 40:16 und mehr:	100%