

**tricoma AG**

Am Mühlbach 1  
97475 Zeil am Main  
[www.tricoma.de](http://www.tricoma.de)

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Version 12.1 - Stand: 01.04.2019

1. Abschnitt – allgemeine Bedingungen gelten für alle Dienste
2. Abschnitt – Webhosting und Serverdienste
3. Abschnitt - tricoma
4. Abschnitt - Individualprogrammierung

### **1. Abschnitt: Allgemeine Bedingungen**

#### 1. Geltungsbereich

1.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der tricoma AG (nachfolgend tricoma AG) gelten für alle Dienste der tricoma AG. Die Dienste der tricoma AG werden ausschließlich Unternehmern iSd § 14 BGB zur Verfügung gestellt.

1. Abschnitt – allgemeine Bedingungen gelten für alle Dienste
2. Abschnitt – Webhosting
3. Abschnitt – tricoma
4. Abschnitt - Individualprogrammierung

Die Bedingungen für die einzelnen Dienste gelten jeweils auch dann, wenn im Rahmen eines Vertragsverhältnisses mehrere Dienste zusammen bereitgestellt werden.

1.2 tricoma AG erbringt alle Dienste ausschließlich auf Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt. Die hier aufgeführten Bedingungen gelten auch dann, wenn tricoma AG in Kenntnis entgegenstehender oder von den hier aufgeführten Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden den Auftrag vorbehaltlos ausführt.

1.3 tricoma AG kann jederzeit die hier aufgeführten allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer Ankündigungsfrist von 6 Wochen ändern.

Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die Änderung als genehmigt. tricoma AG weist jedoch den Kunden in der Änderungsankündigung darauf hin, dass die Änderung wirksam wird, wenn dieser nicht binnen der gesetzten Frist widerspricht.

1.4 Den Volltext der AGB kann tricoma AG über die Mitteilung eines Links bekannt geben, unter dem der Volltext im Internet abrufbar ist.

1.5 Ein Vertragsschluss setzt die Angabe vollständiger und richtiger Daten voraus.

1.6 Der jeweilige Vertrag kommt mit dem Versenden der Auftragsbestätigung zustande.

## 2. Leistungen von tricoma AG

2.1 Der Leistungsumfang der einzelnen Dienste ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Beschreibung des Dienstes.

2.2 Die Verfügbarkeit der tricoma AG Server und der Datenwege bis zum Übergabepunkt in das Internet (Backbone) beträgt mindestens 99 % im Jahresmittel. tricoma AG weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereiches von tricoma AG liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen Dritter, die nicht im Auftrag von tricoma AG handeln, von tricoma AG nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internet sowie höhere Gewalt. Sofern die vom Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von tricoma AG erbrachten Leistungen haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der von tricoma AG erbrachten Leistungen.

2.3 tricoma AG führt an seinen Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zweck werden die Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend eingestellt oder beschränkt. tricoma AG wird die Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird tricoma AG den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

2.4 tricoma AG kann seine Leistungen ändern, soweit dies unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden und von tricoma AG für den Kunden zumutbar ist.

2.5 Soweit feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich tricoma AG vor, die dem Kunden zugewiesene IP-Adresse zu ändern, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

2.6 Der Kunde wirkt bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit

### 3. Urheberrechte, Eigentumsvorbehalt

3.1 tricoma AG räumt den Kunden an zur Verfügung gestellter eigener und fremder Software, Programmen oder Skripten ein auf die Laufzeit des zugehörigen Vertragsverhältnisses beschränktes einfaches Nutzungsrecht ein. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Dritten Nutzungsrechte einzuräumen. Eine Veräußerung ist ebenfalls nicht erlaubt. Der Kunde wird Kopien von überlassener Software nach Beendigung des Vertragsverhältnisses löschen und nicht weiter verwenden. Sicherungskopien sind zu vernichten. Für Open Source Programme gelten diese Bedingungen nicht, es finden ausschließlich die zugehörigen Lizenzbedingungen Anwendung.

3.2 Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller.

3.3 Die von tricoma AG zur Verfügung gestellten Inhalte, Texte, Bilder, Animationen, Film- und Tonmaterialien kann der Kunde während der Vertragslaufzeit zur Gestaltung der vertragsgegenständlichen Internetpräsenz nutzen. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Dritten Nutzungsrechte einzuräumen. Nach Beendigung des Vertrages sind die Materialien zu löschen.

3.4 Hardware und sonstige Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der entsprechenden Rechnung Eigentum von tricoma AG.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, notwendige Daten vollständig und richtig anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für die Adressdaten, die Bankverbindung und die E-Mail-Adresse. Bei juristischen Personen ist mindestens ein vertretungsberechtigtes Organ und/oder ein Geschäftsführer mitzuteilen.

4.2 tricoma AG kann Informationen und Erklärungen, die das Vertragsverhältnis betreffen, an die E-Mail-Adresse des Kunden schicken. Der Kunde wird die mitgeteilte E-Mail-Adresse regelmäßig abrufen.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme und Programme so einzurichten, dass weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Systeme, die tricoma AG zur Erbringung ihrer Dienst einsetzt, beeinträchtigt wird. tricoma AG kann Dienste sperren, wenn Systeme abweichend vom Regelbetriebsverhalten agieren oder reagieren und dadurch die Sicherheit, die Integrität oder die Verfügbarkeit der tricoma AG Server Systeme beeinträchtigt werden

4.4 Der Kunde ist verpflichtet, zugeteilte Passwörter unverzüglich zu ändern. Er verwaltet seine Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und hält sie geheim. Nutzen oder bestellen Dritte über die Zugangsdaten des Kunden Leistungen und/oder Dienste, ist der Kunde verpflichtet, auch solche Leistungen zu bezahlen, soweit er dies zu vertreten hat.

4.5 Der Kunde verpflichtet sich, Sicherungskopien von allen Daten, die er auf tricoma AG Server überspielt, auf andere Datenträger, die nicht bei tricoma AG liegen, zu erstellen. Im Falle eines Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich auf den Server von tricoma AG übertragen.

## 5. Zahlungsbedingungen

5.1 Nutzungsunabhängige Entgelte sind für die Vertragslaufzeit im Voraus zahlbar, soweit kein kürzerer Abrechnungszeitraum vereinbart ist. Zahlungen des Kunden erfolgen durch Teilnahme am Einzugsermächtigungsverfahren oder auf Rechnung. Im Falle der Einzugsermächtigung ermächtigt der Kunde tricoma AG, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden nutzungsunabhängigen Entgelte abzubuchen. Soweit der Kunde eine neue Bankverbindung mitteilt und weiterhin am Einzugsermächtigungsverfahren teilnehmen will, ist eine neue Einzugsermächtigung zu erteilen.

5.2 Nutzungsabhängige Entgelte sind nach dem Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraumes fällig. Nutzungsabhängige Entgelte richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste. Zahlungen des Kunden erfolgen durch Teilnahme am Einzugsermächtigungsverfahren oder auf Rechnung. Im Falle der Einzugsermächtigung ermächtigt der Kunde tricoma AG, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden nutzungsunabhängigen Entgelte abzubuchen. Soweit der Kunde eine neue Bankverbindung mitteilt und weiterhin am Einzugsermächtigungsverfahren teilnehmen will, ist eine neue Einzugsermächtigung zu erteilen.

5.3 tricoma AG stellt zu jedem Zahlungsvorgang eine elektronische Rechnung als PDF (im persönlichen Kundenservicebereich) bereit. Diese wird zusätzlich per Email an die angegebene Email-Adresse versandt.

5.4 Aufrechnen gegen Forderungen von tricoma AG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen.

5.5 Ist der Kunde im Zahlungsverzug, kann tricoma AG seine Dienste sperren.

5.6 Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung, in Verzug kann tricoma AG das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung für

tricoma AG liegt insbesondere auch dann vor, wenn ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden beantragt, eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.

5.7 Bei Zahlungsverzug kann tricoma AG für jede unberechtigte Rücklastschrift Schadensersatz i.H.v. des tatsächlich entstandenen Schadens zzgl. eines Bearbeitungsentgelts in Höhe von Euro 10,00 verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden nicht entstanden ist oder wesentlich niedriger ist.

## 6. Haftung

6.1 Für Schäden haftet tricoma AG nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von tricoma AG oder einer seiner Erfüllungsgehilfen. Verletzt tricoma AG oder einer seiner Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) in einer den Verwendungszweck gefährdenden Weise, ist die Haftung auf den typischen Schaden beschränkt, den tricoma AG bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehen konnte, es sei denn die Pflichtverletzung geschieht vorsätzlich oder grob fahrlässig.

6.2 Diese Beschränkung gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 7. Datennutzung

7.1 tricoma AG erhebt und verarbeitet Daten im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzregeln.

7.2 Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, speichert und übermittelt tricoma AG Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten. Verkehrsdaten werden sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall werden die Verkehrsdaten gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

7.3 Nach Rechnungsversand kann der Kunde eine vollständige Speicherung bzw. Löschung seiner Verkehrsdaten verlangen. Macht der Kunde von seinem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch, werden die Verkehrsdaten nach Rechnungsversand nicht mehr gespeichert.

7.4 Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht werden, trifft tricoma AG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. tricoma AG weist den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Rechnung in deutlich gestalteter Form hin. Soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, weist tricoma AG den Kunden vor Rechnungserteilung auf diese Beschränkung der Möglichkeiten des Anschlusses hin.

7.5 Um den Service nach den Anforderungen der Kunden gestalten zu können, willigt der Kunde darin ein, dass die Nutzung der Dienste unter einem Pseudonym protokolliert wird. Die unter einem Pseudonym protokollierten Daten werden nicht mit den Daten des Trägers des Pseudonyms zusammengeführt. Die Protokolle behandelt tricoma AG vertraulich. Sie werden nicht an Dritte weitergegeben, ohne sie vorher zu anonymisieren. Das Widerrufsrecht des Kunden bleibt von dieser Regelung unberührt

## 8. Vertragslaufzeit, Kündigung

8.1 Soweit sich aus dem konkreten Angebot nichts anderes ergibt, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um die jeweilige Mindestvertragslaufzeit / erste Vertragslaufzeit.

8.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt werden, soweit in den jeweiligen Einzelverträgen keine anderen Kündigungsfristen vereinbart wurden. Ist die erste Vertragslaufzeit länger als ein Jahr, betragen die Verlängerungszeiträume jeweils ein Jahr. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung für den Kunden und für tricoma AG bleibt hiervon unberührt.

8.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform, wobei eine Übersendung per Fax zur Wahrung dieser Form genügt.

## 9. Gerichtsstand, anwendbares Recht

9.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder anlässlich dieses Vertrages ist Haßfurt am Main, soweit der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

9.2 Für alle Ansprüche gleich welcher Art, die aus oder anlässlich dieses Vertrages entstehen, gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Einheitlichen UN-Kaufrechtes (CISG).

## **2. Abschnitt: Sonderbedingungen für Webhosting, Server (Online-Speicher), Shops, E-Mail, Domains**

### 1. Pflichten des Kunden

1.1 Der Kunde wirkt bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains, der Änderung von Einträgen in die Datenbanken der Vergabestellen und beim Wechsel von Providern und Registraren mit.

1.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Domain(s) und seine Inhalte weder gesetzliche Vorschriften noch Rechte Dritter verletzen. tricoma AG weist ausdrücklich darauf hin, dass gegebenenfalls – insbesondere bei internationalen Domains – andere nationale Rechtsordnungen zu beachten sind.

1.3 Der Kunde hält keine Domains oder Inhalte zum Abruf bereit, die extremistischer (insbesondere rechtsextremistischer) Natur sind oder pornographische oder kommerzielle erotische Angebote beinhalten. Dies gilt auch, wenn solche Inhalte durch Hyperlinks oder sonstige Verbindungen, die der Kunde auf Seiten Dritter setzt, zugänglich gemacht werden.

1.4 Die Versendung unzulässiger und/oder unverlangter Werbung (sog. Spam-Mails oder Junk-E-Mails) an Dritte ist untersagt. Bei der Versendung von E-Mails ist es zudem untersagt, falsche Absender Daten anzugeben oder die Identität des Absenders auf sonstige Weise zu verschleiern. Der Kunde macht bei kommerzieller Kommunikation diesen Charakter durch eine entsprechende Gestaltung der E-Mail (Signatur, Impressum, Logo etc.) deutlich.

1.5 Der Kunde achtet darauf, mengenmäßig begrenzte Inklusivleistungen nicht zu überschreiten, sofern eine Überschreitung vertraglich nicht vereinbart ist. Bei Überschreitung wird der Mehr-Traffic je nach Webhosting-Paket laut aktueller Preisliste berechnet.

1.6 Alternativ steht tricoma AG bei Traffic Überschreitungen nach 1.5 ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von drei Wochen zu.

1.7 Erweisen sich die nach den jeweiligen Registrierungsbedingungen für eine Domain anzugebenden Daten als falsch und kann tricoma AG den Kunden unter den angegebenen Daten nicht kontaktieren, kann tricoma AG die Domain löschen lassen.

1.8 Der Kunde verpflichtet sich, eigene Backups zu erstellen, insbesondere dann, wenn fremde Software auf den Servern der tricoma AG gehostet werden.

1.9 Der Kunde ist verpflichtet bei einem Hosting der Software durch tricoma AG , regelmäßige kostenpflichtige Updates zu installieren. Sollte der Kunde diese Verpflichtung unterlassen, besteht für tricoma AG ein außerordentliches Kündigungsrecht mit einer Frist von 14 Tagen ab Kenntnis der unterlassenen Updates. Die durch unterlassene Updates bei tricoma AG entstandenen Schäden hat der Kunde zu ersetzen.

1.10 Soweit der Kunde mehr Speicherplatz benötigt, als dieses im Webhosting Paket enthalten ist, sind diese gesondert zu vergüten. Die Kosten für den erweiterten Speicherplatz sind den aktuellen Preislisten zu entnehmen.

<https://www.tricoma.de/Webhosting/>

## 2. Pflichten tricoma AG

2.1 tricoma AG stellt die Verfügbarkeit der Serverdienste sicher. Ausgenommen von der Verfügbarkeit ist DDoS, während der Wartungszeiten (2 mal im Monat je 2 Stunden bzw. je nach Aufwand) und bei Problemen bei Drittanbietern.

2.2 Soweit die SLA Server abweichend von Ziffer 2.1 nicht zur Verfügung gestellt werden können, werden dem Kunden folgende Gutschriften erstellt: Je angefangene 30 Minuten Nichteinhaltung der zugesicherten Service Level wird 1/30 des monatlich zu zahlenden Betrags (Kosten für 1 Tag) gutgeschrieben und in der nächsten Abrechnung berücksichtigt. Die Höhe der Erstattung ist auf 50 % der monatlichen Vergütung beschränkt.

### 3. Rechtsverletzungen und Gefährdungen

3.1 Machen Dritte glaubhaft, dass Inhalte oder Domains ihre Rechte verletzen, oder erscheint es auf Grund objektiver Anhaltspunkte als wahrscheinlich, dass durch Domains oder Inhalte Rechtsvorschriften verletzt werden, kann tricoma AG die Inhalte sperren, solange die Rechtsverletzung oder der Streit mit dem Dritten über die Rechtsverletzung andauert.

3.2 Wird die mögliche Rechtsverletzung durch eine Domain begangen, ergreift tricoma AG unverzüglich Maßnahmen, die die Domain unerreichbar machen. In Fällen, in denen die Rechtsverletzung durch eine Domain auf Grund objektiver Anhaltspunkte als sicher erscheint, behält sich tricoma AG vor, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

3.3 Bei extremistischen, pornographischen oder kommerziell erotischen Inhalten kann tricoma AG statt lediglich eine Sperrung vorzunehmen auch das Vertragsverhältnis fristlos kündigen.

3.4 Versendet der Kunde Spam-Mails im Sinne von 1.4, wird tricoma AG die Postfächer auf dem E-Mail-Server vorübergehend sperren.

3.5 Wird in Spam-Mails nach 1.4 eine Internetadresse genannt oder verlinkt, die von tricoma AG betreut wird oder deren zugehörige Inhalte im tricoma AG Rechenzentrum liegen, wird tricoma AG die Domain oder die Inhalte vorübergehend sperren.

3.6 Der Entgeltanspruch von tricoma AG besteht fort, solange aus vorstehenden Gründen eine Sperrung eines Dienstes vorgenommen wurde.

### 4. Fremdserver

4.1 tricoma AG übernimmt keine Haftung für Fremdserver und Kompatibilitätsproblemen durch fehlerhafte Konfiguration.

4.2 Soweit eine auf 4.1 basierende Fehlerbehebung bzw. Support nach einem Update notwendig wird, ist dieser Dienst auf Stundenbasis zu vergüten. Der Stundensatz ist den aktuellen Preislisten zu entnehmen. <https://www.tricoma.de/Arbeitsleistungen/>

### 5. E-Mails, Unified Messaging (UMS)



5.1 tricoma AG behält sich für E-Mails und UMS vor, die Größe von ein- und ausgehenden Nachrichten zu beschränken, soweit dies für die Kunden zumutbar ist.

5.2 tricoma AG ist berechtigt, auf bereitgestellten Accounts eingegangene E-Mail Nachrichten inklusive Dateianhänge zu löschen,

a) nachdem diese vom Kunden abgerufen werden oder

b) nachdem sie gemäß Kundenweisung weitergeleitet wurden oder

c) nachdem sie 60 Tage gespeichert wurden.

## 6. Haftung

Soweit der Kunde Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist die Haftung außer im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beschränkt auf die Summe der vertraglichen Entgelte, die der Kunde für den Zeitraum von 6 Monaten vor Eintritt des schädigenden Ereignisses im Rahmen des konkreten Vertragsverhältnisses an tricoma AG gezahlt hat. Für Ereignisse höherer Gewalt, die tricoma AG die vertragliche Leistung erheblich erschweren oder die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet tricoma AG nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten. Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die tricoma AG auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese verzögert.

## 7. Vertragsbeendigung – Löschen von Domains

7.1 Löschungsaufträge für Domains bedürfen der Unterschrift des Domaininhabers/Admin C.

7.2 Beauftragt der Kunde bei einer Kündigung die Löschung einer Domain nicht mit, kann tricoma AG die Domain nach Vertragsende und Ablauf einer angemessenen Frist an die zuständige Vergabestelle zurückgeben. tricoma AG weist hiermit darauf hin, dass in diesem Falle eine Vergütungspflicht des Kunden gegenüber der Vergabestelle bestehen bleiben kann.

7.3 Alternativ kann tricoma AG die Domain nach Ablauf einer angemessenen Frist auch löschen lassen.

7.4 Beendet tricoma AG den Vertrag berechtigt wegen Zahlungsverzuges oder aus wichtigem Grund, kann tricoma AG nach angemessener Frist die Löschung der betroffenen Domains veranlassen, sofern der Kunde keine andere Weisung erteilt.

## 8. Dedizierte und virtuelle Server

8.1 Ausgeschlossen ist eine Nutzung der Server zur Bereitstellung folgender Dienste:

IRC (Internet Relay Chat), z.B. IRC Server, Bots, Bouncer

Anonymisierungsdienste, z.B. Tor, JAP, Proxyserver

Streaming-Dienste

Download-Services

P2P-Tauschbörsen

8.2 Bei bestimmten Servern hat der Kunde allein Administratorrechte, d.h. tricoma AG kann diese Server nicht verwalten. Der Kunde ist daher für die Sicherheit seines Servers allein verantwortlich. Es obliegt ihm, Sicherheitssoftware zu installieren, sich regelmäßig über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Die Installation von Wartungsprogrammen oder sonstiger Programme, die tricoma AG zur Verfügung stellt oder empfiehlt, entbindet den Kunden nicht von dieser Pflicht.

8.3 Jeder Kunde ist verpflichtet, seinen Server so einzurichten und zu verwalten, dass die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Netze, anderer Server, Software und Daten Dritter nicht gefährdet wird.

8.4 Für Systembestandteile, die von Dritten zur Verfügung gestellt werden, übernimmt tricoma AG keinen Service bzw. Support. Soweit Probleme mit diesen Systembestandteilen auftreten, muss sich der Kunde eigenverantwortlich an den jeweiligen Anbieter wenden.

## 9. Gefährdungen

9.1 Gefährdet ein Kunde über seinen Server die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzen, Servern, Software oder Daten – insbesondere bei einer Verletzung von Ziffer 8.1 – oder hat tricoma AG auf Grund objektiver Anhaltspunkte einen solchen Verdacht, kann tricoma AG den Server vorübergehend sperren. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für sog. Denial of Service Attacks (nachfolgende DoS-Attacken) gilt, die der Kunde über seinen Server ausführt. Bei einer vorsätzlichen Handlung des Kunden, kann tricoma AG das Vertragsverhältnis fristlos kündigen.

9.2 Gefährdet ein Server die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzen, Servern, Software oder Daten, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat, oder hat tricoma AG auf Grund objektiver Anhaltspunkte einen solchen Verdacht, kann tricoma AG den Server vorübergehend sperren. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

9.3 tricoma AG weist darauf hin, dass es oft auf das Verhalten des Kunden gegenüber Dritten zurückzuführen ist, wenn er Ziel einer DoS-Attacke wird. Wird ein Server wiederholt Ziel von DoS-Attacken und ist eine Wiederholung zu erwarten, kann tricoma AG das Vertragsverhältnis nach einer Abmahnung fristlos kündigen, wenn es für tricoma AG keine zumutbare Möglichkeit gibt, die zu erwartenden künftigen DoS-Attacken oder deren Auswirkung auf andere Systeme zu unterbinden.

9.4 Werden über den Server Spam-Mails versendet, kann tricoma AG den Server sperren.

9.5 Die Pflichten des Kunden nach Abschnitt II, Ziffer 1 gelten entsprechend. tricoma AG kann in solchen Fällen Server entsprechend Abschnitt II, Ziffer 2 sperren oder kündigen.

#### 10. Nutzungsüberlassung an Dritte

Eine Nutzungsüberlassung (ganz oder teilweise) an anonyme Dritte ist untersagt.

#### 11. Ersatz- und Freistellungspflicht des Kunden

11.1 Der Kunde ersetzt tricoma AG alle Schäden, die aus einer Verletzung der vorstehenden Regelungen entstehen, soweit er dies zu vertreten hat. Der Schadensersatz erfasst auch die angemessenen Kosten einer notwendigen Rechtsverteidigung.

11.2 tricoma AG informiert den Kunden unverzüglich, wenn selbst oder Dritte entsprechende Ansprüche geltend machen und gibt dem Kunden Gelegenheit zur Stellungnahme.

#### 12 Haftung

Soweit der Kunde Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist die Haftung außer im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beschränkt auf die Summe der vertraglichen Entgelte, die der Kunde für den Zeitraum von zwei Jahren vor Eintritt des schädigenden Ereignisses im Rahmen des konkreten Vertragsverhältnisses an tricoma AG gezahlt hat.

### **3. Abschnitt: Sonderbedingungen für tricoma**

#### 1. Quellcode, Gewährleistungsausschluss

1.1 Der Quellcode wird zusammen mit einer Beschreibung in einer Art der Ausgestaltung herausgegeben, die den Kunden in die Lage versetzt, selbst die Software zu pflegen, weiter zu entwickeln, zu verbessern und mit anderer Software zu verbinden. Der Kunde erhält an allen Fassungen des Quellcodes und der Dokumentationen im Zeitpunkt der jeweiligen Erstellung ein Nutzungsrecht. Der Kunde wird den Quellcode wie eigene vertrauliche Informationen behandeln und

Dritten nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung zugänglich machen und diese ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichten.

1.2 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde das Programm (Quellcode und/oder Objektcode) ändert oder in dieses in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Eingriff für den Fehler erkennbar nicht ursächlich ist.

## 2. Updates

2.1 Updates von Software stellen freiwillige Leistungen von tricoma AG dar und stehen nur dem Erstlizenznehmer zur Verfügung.

2.2 Der Kunde erhält 1 Jahr lang nach Erwerb der Software kostenlose Updates. Nachfolgende Updates sind kostenpflichtig. Die Kosten ergeben sich aus den bei Angebot und Buchung erklärten Hinweisen sowie aus den aktuellen Preislisten.

2.3 Soweit der Kunde individuelle Erweiterungen des Systems installiert hat, ist eine Gewährleistung bei den Updates ausgeschlossen (insbesondere aber nicht abschließend bei PDF Templates, Shop Templates, eigene Apps, individuell beauftragte Erweiterungen).

2.4 Soweit der Kunde Veränderungen an der Maske/Funktion vorgenommen hat, verliert er nach dem Update den Anspruch auf die bisherigen Masken.

2.5 Es wird darauf hingewiesen, dass es bei Update Installationen zu Ausfallzeiten bis zu 24 Stunden kommen kann. Ein Erstattungsanspruch sowie Schadensersatzansprüche gegen tricoma AG auf Grund dieses Ausfalls sind ausgeschlossen.

## 3. Support

3.1 Der Support erfolgt werktags zwischen 9 und 17 Uhr per Telefon- oder Ticketsystem, außerhalb der genannten Zeiten sowie an Sonn- und Feiertagen ausschließlich per Ticketsystem.

3.2 Soweit im Angebot nichts anderes ausgewiesen, ist der Support kostenpflichtig.

3.3 Die Tarife für den Telefon- und/oder Ticketsupport richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

3.4 Der Support zu einzelnen Funktionen/Apps kann von Tricoma eingestellt werden.

## 4. Server-, Browser Kompatibilität

4.1 Der Kunde stellt die für die Inbetriebnahme der Software notwendige Hardware und Betriebssystemsoftware sowie ggf. ein funktionsfähiges Netzwerk bereit.

4.2 tricoma AG hält Listen von Server- und Browser Namen bereit, unter denen eine Kompatibilität mit der Software garantiert wird. Für Server oder Browser, die nicht in den Listen geführt werden, übernimmt tricoma AG keine Gewährleistung, Garantie oder Haftung. Der Kunde verpflichtet sich, selbst dafür Sorge zu tragen, dass die Software mit der eigenen Hardware und dem eigenen Netzwerk kompatibel ist.

#### **4. Abschnitt: Sonderbedingungen für Individualprogrammierung**

##### 1. Leistungen

1.1 tricoma AG entwickelt für den Kunden Individualsoftware bzw. passt Standardsoftware an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden an. Die exakte Spezifikation ergibt sich regelmäßig aus dem Einzelvertrag, dem Angebot, ggf. erstellten Blueprints, Workflows und/oder Pflichtenheft.

1.2 Sonstige Angaben oder Anforderungen einschließlich Grafiken und Abbildungen sowie sonstige Leistungsdaten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Gleiches gilt für die Installation und Integration von Software, die Migration oder das Einpflegen von Datenbeständen, die Anfertigung von Datenträgern zur Weitergabe an Dritte, Webhosting, Schulungen und sonstige Nebenleistungen.

##### 2. Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde liefert tricoma AG ein Pflichtenheft, das Bestandteil des Vertrages ist. tricoma AG hat die Möglichkeit, sich an der Erstellung zu beteiligen. Auf Wunsch unterbreitet tricoma AG dem Kunden ein Angebot für eine Mitwirkung oder die vollständige Erstellung des Pflichtenheftes.

2.2. Der Kunde stellt tricoma AG auf dessen Anforderung unverzüglich alle Unterlagen, Informationen und/oder Daten für die Individualprogrammierung zur Verfügung. Darüber hinaus stellt der Kunde tricoma AG alle benötigten Zugangsdaten, Listen, Personal zur Verfügung.

2.3 der Kunde ist verpflichtet, alle Schnittstellen und Unternehmensprozesse umgehend nach Bereitstellung und vor der Einführung zu testen und auf Mängel zu überprüfen.

##### 3. Umfang der Nutzungsberechtigung

3.1 Die Software ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die tricoma AG dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und – Durchführung überlässt oder zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich tricoma AG zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat tricoma AG entsprechende Verwertungsrechte.

3.2 tricoma AG räumt dem Kunden ein einfaches, unbefristetes und beschränkt übertragbares Nutzungsrecht an der Software ein. Der Erwerb des Nutzungsrechtes

steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung. Zuvor hat der Kunde lediglich ein vorläufiges, schuldrechtliches Nutzungsrecht.

3.3 Der Kunde ist berechtigt, die Vertragssoftware gemäß der Anzahl und der Art der von ihm erworbenen Lizenzen zu nutzen.

3.4 Bei der Programmierung von Web-Seiten wird vorbehaltlich einer abweichenden schriftlichen Vereinbarung im Einzelfall eine Internet-Server-Lizenz mit folgendem Inhalt erteilt: Die Software darf durch den Lizenznehmer auf einem an das Internet angeschlossenen Server als eine einzelne Webanwendung installiert und zum Abruf über die im Vertrag bezeichneten Internetdomains bereitgehalten werden. Für den Inhalt der Website ist der Kunde selbst verantwortlich.

3.5 Der Kunde darf Kopien der Software ausschließlich zur Ausübung seines Nutzungsrechtes und zu Sicherungszwecken herstellen. Kopien im Arbeitsspeicher darf der Kunde im Rahmen des bestimmungsgemäßen Programmablaufes erstellen. Von tricoma AG überlassene Unterlagen dürfen nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden.

3.6 tricoma AG versieht den Code der Software, die Benutzeroberfläche und die Dokumentation mit Hinweisen auf die Urheberschaft von tricoma AG. Der Kunde darf diese Hinweise ohne Zustimmung von tricoma AG nicht ändern oder verfälschen. Der Kunde versieht im Falle der Veränderung oder Verbindung von Software oder Dokumentation in zumutbarem Umfang den Code der Software, die Benutzeroberfläche und die Dokumentation mit Hinweisen auf die Urheberschaft von tricoma AG.

3.7 tricoma AG wird der Weitergabe der Software (ganz oder teilweise) an einen Dritten unter folgenden Bedingungen zustimmen:

- Der Kunde übergibt dem Dritten (soweit vorhanden) die Original-Datenträger, löscht alle anderen Kopien, insb. auf Datenträgern, in Fest- oder Arbeitsspeichern, gibt die Nutzung endgültig auf und bestätigt tricoma AG schriftlich die Erfüllung dieser Pflichten.
- Der Dritte erklärt schriftlich gegenüber tricoma AG, dass er die Regeln dieses Vertrages, insbesondere des § 3 unmittelbar gegenüber tricoma AG einhält und
- der Weitergabe stehen keine wichtigen Gründe wie z.B. eine Konkurrenzsituation zwischen tricoma AG und dem vorgesehenen Erwerber entgegen. Die Zustimmung von tricoma AG bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform.

3.8 Der Kunde darf die Schnittstelleninformation der Software nur in den Schranken des § 69e UrhG dekompile und erst dann, wenn er schriftlich tricoma AG von seinem Vorhaben unterrichtet und mit einer Frist von wenigstens zwei Wochen um Überlassung der erforderlichen Informationen gebeten hat. Vor jeder Einschaltung

von Dritten verschafft der Kunde tricoma AG eine schriftliche Erklärung des Dritten, dass dieser sich unmittelbar tricoma AG gegenüber zur Einhaltung der unter Ziff. 3 genannten Bedingungen verpflichtet.

3.9 Alle anderen Verwertungshandlungen, insb. die Vermietung, der Verleih und die Verbreitung in körperlicher oder unkörperlicher Form, sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von tricoma AG nicht erlaubt.

3.10 Vertragsgegenstände, Unterlagen, Vorschläge, Testprogramme usw. von tricoma AG, die dem Kunden vor oder nach Vertragsabschluss zugänglich werden, gelten als geistiges Eigentum von tricoma AG.

3.11 tricoma AG kann die Nutzungsrechte des Kunden aus wichtigem Grund widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insb. vor, wenn der Kunde die Vergütung nicht zahlt oder trotz schriftlicher Abmahnung in erheblicher Weise gegen seine Pflichten aus den vorstehenden Absätzen verstößt. Wenn das Nutzungsrecht nicht entsteht oder endet, kann tricoma AG vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Gegenstände verlangen.

#### 4. Change Requests

4.1 Der Kunde kann bis zur Abnahme Leistungsänderungen und – Ergänzungen der vertraglich vereinbarten Anforderungen an die Software verlangen, die im Rahmen des Projektes liegen, es sei denn, sie wären für tricoma AG unzumutbar.

4.2 Einigen sich die Parteien auf nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges (Change Requests), so führt dies zur Anpassung der getroffenen Vereinbarung. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde Änderungen eines schon erbrachten Leistungsteiles begehrt und die erbrachte Leistung weder von der dem Vertrag zu Grunde gelegten Aufgabenstellung bzw. den vertraglichen Vereinbarungen abweicht noch sonst ein Mangel vorliegt.

4.3 tricoma AG hat das Recht zur Vergütungsanpassung. Die Anpassung der Vergütung orientiert sich an der kalkulatorischen Grundlage der bereits vereinbarten Vergütungsregelung. Der Lauf vereinbarter Fristen zur Erreichung bestimmter Projektziele wird um einen angemessenen Zeitraum verlängert.

#### 5. Referenzen

tricoma AG ist berechtigt, Firma und Logo des Kunden in Referenzlisten aufzuführen und diese im Internet oder in Printmedien zur sachlichen Information zu veröffentlichen.

#### 6. Abnahme

6.1 tricoma AG liefert dem Kunden zur Durchführung der nach Art, Umfang und Dauer im Pflichtenheft festgelegten Funktionsprüfung der erstellten Software eine

Programmkopie in kodierter und Eingabebereiter Form. Dabei hat tricoma AG dem Kunden zugleich die gesamte zugehörige Dokumentation zu übergeben.

6.2 Ergibt die Funktionsprüfung, dass die Leistung von tricoma AG der Leistungsbeschreibung im Pflichtenheft entspricht, erklärt der Kunde unverzüglich schriftlich die Abnahme des Werkes.

6.3 Erklärt der Kunde die Abnahme nicht in einer angemessenen Frist, kann ihm tricoma AG eine Frist zur Abgabe der Erklärung von zwei Wochen setzen. Das Programm gilt mit Ablauf der Frist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme erklärt, noch die Gründe für eine Verlängerung der Funktionsprüfung nennt und selbst keine Nachfrist gesetzt hat. tricoma AG wird dem Kunden bei Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

## 7. Gewährleistung von Sachmängeln

7.1 Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit, eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, sonst die gewöhnliche Verwendung und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung, nichterfüllten Systemvoraussetzungen o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.

7.2 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse).

7.3 Der Kunde teilt tricoma AG offenkundige Mängel schriftlich oder über das zur Verfügung gestellte Ticketsystem mit und wird tricoma AG bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung unterstützen, indem auftretende Probleme konkret beschrieben werden. tricoma AG kann die Mängelbeseitigung nach eigener Wahl vor Ort oder durch Fernwartung erbringen. Über das Ticketsystem wird so ein Fehler Reporting erstellt.

7.4 Bei Sachmängeln kann tricoma AG zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von tricoma AG durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung eines Programms, das den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass tricoma AG Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

7.5 Soweit ein vom Kunde mitgeteilter Fehler nicht festgestellt werden kann oder auf einen Bedienungsfehler oder auf sonstige Umstände, die nicht im Verantwortungsbereich von tricoma AG liegen, zurückzuführen ist, trägt der Kunde die Kosten von tricoma AG nach den vereinbarten bzw. üblichen Tarifen.

## 8. Schulungen/erweiterter Support



8.1 Tricoma bietet Schulungen und Beratungen an. Die Schulungsanfragen sind ausschließlich über das bereitgestellte Ticketsystem zu stellen. Die Beratungsanfragen sind über das Support Portal an Tricoma zu richten.

8.2 Die von Tricoma angebotenen Beratungen sind kostenpflichtig. Dies gilt sowohl für Beratung zu Apps, Funktionen und Systemprozessen per Telefon und Email als auch per Ticket. Die Kosten für die jeweiligen Beratungen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.