

I. Allgemeines

1. Alle Angebote und Leistungen der noris network AG (auch „noris“ genannt), Thomas-Mann-Straße 16 – 20, 90471 Nürnberg unterliegen ausschließlich diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), sofern das Angebot bzw. die Leistung diese nicht explizit ausschließt.
2. Mit der Beauftragung, spätestens aber mit der Nutzung, erkennt der Kunde die nachfolgenden Bedingungen an. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, auch wenn noris diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
3. noris ist berechtigt, Produkt- und Leistungsbeschreibungen zu ändern, wenn dies aus wichtigem Grund erforderlich ist und dadurch der vertragsgemäße Zweck nur unerheblich eingeschränkt wird (z. B. bei Modernisierung oder Verbesserung von Leistungen). Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn Dritte, die notwendige Vorleistungen für noris erbringen, ihr Leistungsangebot ändern und noris aus diesem Grund seine vertraglichen Leistungen anpassen muss.

II. Angebote und Verträge

1. Angebote gelten dann als verbindlich, wenn sie als solche gekennzeichnet und unterschrieben sind. Preisinformationen und freibleibende Angebote sind nicht verbindlich. Angebote der noris gelten maximal 30 Tage, sofern im Angebot nicht ausdrücklich eine andere Angebotsfrist angegeben ist.
2. Soweit nicht anders vereinbart, kommt ein Vertrag zwischen noris und dem Kunden dann zustande, wenn eine Bestellung des Kunden durch Übermittlung einer Auftragsbestätigung von noris an den Kunden angenommen wurde.
3. Einige zusätzliche Leistungen der noris können ggf. auch telefonisch, per E-Mail oder elektronisch über ein Serviceportal durch den Kunden beauftragt werden. Der entsprechende Vertrag kommt erst durch die schriftliche Bestätigung durch noris (ggf. auch elektronisch oder per E-Mail) zustande. Es gelten hierfür die jeweils gültigen Preislisten oder mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen.
4. Aufträge gelten in jedem Fall spätestens dann als durch noris angenommen, wenn die Leistung durch noris bereitgestellt wird.
5. Erklärungen von und gegenüber Vertretern und/oder Mitarbeitern von noris werden erst durch schriftliche Bestätigung rechtswirksam.
6. Für die Beschaffenheit der von noris bereitgestellten vertragsgegenständlichen Leistungen ist die bei Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der vertragsgegenständlichen Leistungen schuldet noris nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der vertragsgegenständlichen Leistungen in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung der noris und/oder des Herstellers, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, noris hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.
7. Soweit Angestellte der noris vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung der noris schriftlich bestätigt werden.

III. Pflichten der noris

1. noris erbringt die vereinbarten Leistungen gemäß Vertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Produkt- und Leistungsbeschreibungen.
2. Nachträgliche Wünsche des Kunden in Bezug auf Änderungen oder Ergänzungen verlängern die Lieferzeit bzw. Bereitstellung der Leistungen in angemessenem Umfang. Das Gleiche gilt bei Eintritt außerhalb des Willens liegender unvorhergesehener Ereignisse, z. B. höhere Gewalt, Aus- und Einfuhrverbote, Streik, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Anlieferung wesentlicher Teile oder Leistungen von Dritten. Dies gilt ferner, wenn solche Umstände bei Unterlieferanten des Lieferanten der noris eintreten.
3. noris ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind und den Kunden nicht unangemessen benachteiligen.

IV. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird noris alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen auf Anfrage von noris unverzüglich und ausreichend detailliert mitteilen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder hätte erkennen müssen, dass diese für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch noris von Bedeutung sind, muss der Kunde an noris auch ohne Anforderung der noris, d. h. von sich aus übermitteln. Von Bedeutung sind insbesondere Informationen zu vom Kunden vorgenommenen Änderungen an seinen technischen Anlagen, insoweit diese die vertragsgegenständlichen Leistungen der noris für diesen Kunden betreffen.

2. Der Kunde verpflichtet sich zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen noris im erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren.
3. Der Kunde verpflichtet sich einen Ansprechpartner und soweit verfügbar einen Vertreter zur Verfügung zu stellen, der bevollmächtigt ist, die Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen der noris erforderlich sind. Der Kunde wird die erforderlichen Entscheidungen unverzüglich treffen.
4. Sofern der Kunde von noris vertrauliche Informationen, z. B. Passwörter für den Zugang zu Systemen erhält, sind diese geheimzuhalten und nur an einen unbedingt erforderlichen Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird noris unverzüglich informieren, sobald ihm bekannt wird, dass nichtberechtigte Dritte darüber Kenntnis erlangt haben könnten. Weiterhin wird der Kunde ihm von noris übermittelte Passwörter unverzüglich nach deren Zugang sowie in regelmäßigen Abständen ändern, d. h. durch geeignete, technisch sichere Passwörter ersetzen, sofern eine solche Änderung dem Kunden möglich ist.
5. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, trifft die Pflicht zur regelmäßigen und ausreichenden Datensicherung allein den Kunden. Unabhängig von einer ggf. von noris durchzuführenden Datensicherung ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass Archivierungspflichten, z. B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, eingehalten werden.
6. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der vertragsgemäß von noris erbrachten Leistungen durch ihn nicht zu einer Verletzung gesetzlicher und anderer zwingender Vorschriften führt. Er wird alle Inhalte, die er im Rahmen dieser Leistungen veröffentlicht (z. B. als Webseite), deutlich als seine eigenen kennzeichnen.
7. Insoweit der Kunde noris mit der Erstellung von Logfiles, anderen Berichten oder der Speicherung von sonstigen Daten beauftragt, die Rückschlüsse auf die Nutzer und damit personenbezogene Daten darstellen, wird der Kunde in eigener Verantwortung sicherstellen, dass Arbeitnehmer- und Mitbestimmungsrechte nicht verletzt und die gesetzlichen Anforderungen der Datenschutznormen eingehalten werden.
8. Der Kunde wird noris rechtzeitig schriftlich auf jede Änderung seiner Rechtsform, Anschrift, Kontaktdaten und Bankverbindung hinweisen. Gleiches gilt für die Änderung der finanziellen Verhältnisse des Kunden, insbesondere bei Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Zahlungsunfähigkeit. Kosten, die auf einer schuldhaften Verzögerung der Übermittlung der vorgenannten Daten beruhen, hat der Kunde zu tragen.
9. Begründet ein vertragswidriges schuldhaftes Verhalten des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand Ansprüche Dritter gegen noris, so stellt der Kunde noris von solchen Ansprüchen frei. Dazu zählen auch die Anwalts- und Gerichtskosten.
10. Der Kunde verpflichtet sich, andere Kommunikationspartner nicht an der Kommunikation zu stören. Insbesondere sind das Versenden unerwünschter Werbesendungen (SPAM) sowie sog. Denial-Of-Service-Attacken zu unterlassen. Weiterhin verpflichtet sich der Kunde, noris über alle ihm bekannten Umstände zu informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen der noris oder anderer Kunden zu beeinträchtigen oder zu stören.
11. Werden dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung noris-eigene Geräte zur Verfügung gestellt, so ist der Kunde verpflichtet, diese Geräte sorgfältig zu behandeln und vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Er ist nicht berechtigt, diese Geräte ohne vorherige Zustimmung von noris umzubauen, umzustellen oder abzuschalten. Die Geräte dürfen seitens des Kunden nicht für andere Zwecke als die vertragsgemäß vereinbarten verwendet werden.
12. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, verbleiben von noris bereitgestellte Geräte im Eigentum der noris. Der Kunde verpflichtet sich, nach Vertragsbeendigung alle im Eigentum der noris befindlichen Geräte unaufgefordert und unentgeltlich an die noris zurück zu senden.
13. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für noris unentgeltlich.
14. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

V. Nutzung von Rechenzentrumsfläche („Colocation“)

1. Soweit vertraglich vereinbart, stellt noris Rechenzentrumsfläche in Form von Serverschränken („Racks“), Stellfläche („Footprints“) oder eigenen Kundenbereichen („Cages“) für den Betrieb von Kundensystemen zur Verfügung. noris ist berechtigt, diese Fläche jederzeit ohne Ankündigung zu betreten.
2. Installierte Kundensysteme müssen den gesetzlichen Vorschriften entsprechen, zum Anschluss zugelassen sein und sich stets in einwandfreiem Zustand befinden, so dass von ihnen keine Beeinträchtigungen auf andere Systeme ausgehen können. Der Kunde versichert, dass seine Geräte diesen Anforderungen entsprechen. noris ist nicht verpflichtet, diese Anforderungen zu überprüfen.
3. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die vereinbarte maximale Stromversorgung nicht überschritten wird.

4. Soweit nicht gesondert vereinbart, erfolgt die Installation und Wartung der Geräte durch den Kunden.
5. noris behält sich vor, den Rechenzentrumsstandort auf eigene Kosten zu verlegen oder die Ausstattung des Rechenzentrums auf eigene Kosten zu verändern. Sofern sich hierdurch vereinbarte Leistungsmerkmale zum Nachteil des Kunden verändern, ist eine vorherige Einwilligung des Kunden erforderlich. Der Kunde wird eine Einwilligung nicht unbillig verweigern.
6. Dem Kunden ist ohne Zustimmung von noris nicht gestattet, die gemieteten Rechenzentrumsflächen an Dritte weiterzugeben („Untermiete“). Dies betrifft nicht verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. Aktiengesetz.
7. Der Kunde verpflichtet sich, die gültigen Zutritts- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechenzentrums der noris zu akzeptieren und einzuhalten. Diese werden dem Kunden durch Aushang mitgeteilt oder übermittelt.

VI. Nutzung von Netzwerkanbindungen („Leitungen“)

1. Soweit noris dem Kunden Netzwerkanbindungen zur Verfügung stellt, ist dieser verpflichtet, bei Auftragserteilung die vollständigen und korrekten Standortdaten (genaue Firmenbezeichnung, Adresse, Räumlichkeiten, Etage, Raumbezeichnung und ggf. Lage der TK-Anschlüsse) sowie den Namen und die Rufnummer eines örtlichen Ansprechpartners mitzuteilen.
2. Der Kunde wird noris bei der Installation von noris zu liefernden Geräten (z. B. Modem, Router) angemessen unterstützen. Der Kunde verschafft noris im Rahmen der Bereitstellung Zugang zu seinen Räumlichkeiten und trägt dafür Sorge, ggf. auch kurzfristig übermittelte Installationstermine einzuhalten. Ist die Leistungserbringung zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Sollten hierbei Kosten für eine neue Anfahrt anfallen, können diese dem Kunden berechnet werden.
3. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass alle Standorte, an denen technische Geräte von noris zum Einsatz kommen, über die erforderliche Stellfläche, Stromversorgung und Klimatisierung sowie über eine angemessene Sicherung gegen Brand, Diebstahl und Vandalismus verfügen. Ebenfalls stellt der Kunde sicher, dass der Eigentümer des Gebäudes oder Grundstücks des Kundenstandorts die Anbindung durch noris oder dessen Erfüllungsgehilfen gestattet.
4. Standortanbindungen werden, soweit nicht anderweitig vertraglich vereinbart, am im jeweiligen Gebäude befindlichen Netzübergabepunkt bereitgestellt. Wünscht der Kunde eine Versorgung in einem anderen Raum, so prüft noris, ob ggf. eine bestehende Verkabelung genutzt werden kann. Besteht eine solche nicht oder kann sie nicht genutzt werden, kann noris die Verkabelung auf Kosten des Kunden und nach entsprechendem Auftrag durchführen. Wird die Verkabelung vom Kunden selbst übernommen, so ist diese am Tag der Inbetriebnahme der Standortanbindung rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.
5. Handelt es sich bei den Kundenanbindungen um DSL-Anschlüsse, erfolgt die Annahme der Beauftragung seitens der noris immer unter dem Vorbehalt der letztendlichen Realisierbarkeit (ausreichende Anzahl freier, nutzbarer Teilnehmeranschlussleitungen („TAL“) vorhanden; am Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) noch für die Aufschaltung der TALs verfügbar).
6. Ist die Realisierbarkeit eines Anschlusses am spezifizierten Standort des Kunden nicht möglich und können sich noris und der Kunde nicht auf eine alternative Anbindungsvariante einigen, entfällt der Einzelvertrag, bzw. die Teilleistung über die jeweilige Anbindung rückwirkend (auflösende Bedingung). Ansprüche des Kunden hieraus sind ausgeschlossen.
7. Bei Anbindungen, die über DSL-Technologie realisiert werden, kann die tatsächlich erzielte Bandbreite erst bei Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung festgestellt werden. Darüber hinaus kann sich nach Inbetriebnahme durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder Anschlüsse herausstellen, dass die zunächst erzielte Bandbreite nicht länger aufrechterhalten werden kann. Sollte sich bei der Leitungslegung oder auch später herausstellen, dass trotz Nachbesserung durch noris dauerhaft weniger als 75% der beauftragten Bandbreite zur Verfügung stehen, kann der Kunde die jeweilige Anbindung kündigen. Ein Anspruch auf Schadensersatz ist dabei ausgeschlossen. Sofern der Kunde das Kündigungsrecht nicht ausübt, gilt die erzielte Bandbreite als vereinbart, ohne dass sich die Gegenleistung ändert.

VII. Nutzung von Domainedienstleistungen („Domains“)

1. noris übernimmt im Rahmen der Domainedienstleistungen die Beantragung der Registrierung von Domainnamen für Kunden lediglich als Vermittler. Die verschiedenen Top-Level-Domains werden von einer Vielzahl unterschiedlicher Organisationen verwaltet. noris hat dabei auf die Vergabe der Domains keinen Einfluss. noris übernimmt daher keine Gewährleistung dafür, dass die vom Kunden beantragten Domains von der zuständigen Stelle zugeteilt werden und/oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind. Dabei kann neben dem direkten Vertrag auch ein Vertrag zwischen dem Kunden und der dafür zuständigen Vergabestelle

(„Domain-Registry“), ggf. auch unter Einschaltung eines Erfüllungsgehilfen („Resellers“), zustande kommen. Der Kunde kann von einer Zuteilung eines Domainnamens erst dann ausgehen, wenn noris den Domainnamen für den Kunden ordentlich registrieren konnte und ihm dies schriftlich bestätigt hat.

2. Der Kunde stellt noris jederzeit, und zwar auch nach Vertragsende, gegenüber Dritten von jeglicher Haftung im Zusammenhang mit der Registrierung und Benutzung der von ihm verwendeten Domain-Namen frei. Dazu zählen auch die Anwalts- und Gerichtskosten. Es liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden, vor Antragstellung abschließend zu prüfen, ob die als Domain gewählte Bezeichnung in Schutzrechte Dritter eingreift oder gegen andere rechtliche Bestimmungen oder die guten Sitten verstößt.
3. Machen Dritte glaubhaft, dass durch die Domain ihre Rechte verletzt werden, oder erscheint es auf Grund objektiver Anhaltspunkte als sehr wahrscheinlich, dass durch die Domain Rechtsvorschriften oder Rechte Dritter verletzt werden, ist noris nach vorheriger Abmahnung berechtigt, den Zugriff auf die Domain so zu sperren, dass die Domain aus dem Internet nicht mehr erreichbar ist, solange die Rechtsverletzung oder der Streit mit dem Dritten über die Rechtsverletzung andauert.
4. noris stellt ihre Domainedienstleistungen auf Grundlage der Vergaberegeln der entsprechenden Vergabestelle bereit. Sollten sich diese Richtlinien ändern oder in diese Richtlinien eingreifende gesetzliche Änderungen ergeben, so sind die noris und der Kunde bereit, ihr Vertragsverhältnis entsprechend anzupassen.
5. Will ein Kunde eine von ihm genutzte Domain von einem anderen Provider betreuen oder sie ganz löschen oder eine administrative Änderung an einer genutzten Domain vornehmen lassen, muss er dies noris unter Verwendung der entsprechenden Formulare schriftlich mitteilen.
6. Die Registrierung eines „.de“-Domainnamens erfolgt bei der DENIC e. G., Frankfurt („DENIC“). noris ist Genossenschaftsmitglied des DENIC. Nach den Vergaberichtlinien des DENIC kommt zusätzlich zum Vertragsverhältnis zwischen noris und dem Kunden ein weiteres Vertragsverhältnis direkt zwischen Kunde und DENIC zustande. Es gelten die folgenden Bedingungen:
7. noris ist technischer Ansprechpartner des Kunden für die Verwaltung der Domain („tech-c“). Der Kunde ist administrativer Ansprechpartner („admin-c“).
8. Zusätzlich zu den AGB der noris gelten die Registrierungsrichtlinien und die Registrierungsbedingungen des DENIC.
9. Bei Kündigung des Vertragsverhältnisses zwischen Kunde und noris wird die Domain an die DENIC eG in Direktverwaltung übergeben, sofern die Domain nicht innerhalb von vier Wochen nach der Kündigung per Konnektivitätskoordination (KK) an einen neuen Provider übertragen wird.
10. Die Registrierung einer „.com / .net / .org / .biz / .info“-Domain erfolgt durch Vermittlung von noris bei der ICANN, Marina Del Rey, CA, USA („ICANN“). Hierbei kommt kein direkter Vertrag zwischen dem Kunden und der ICANN zustande. Der Kunde erkennt die Vorgaben der ICANN (www.icann.org) an.
11. Die Registrierungen von länderspezifischen Domainnamen („CCTLD“) erfolgt unter den Bedingungen der jeweiligen zuständigen Registrierungsstellen.
12. Der Kunde hat die Pflicht, für alle Transaktionen die zur Verfügung gestellten Formulare vollständig und ordnungsgemäß auszufüllen. Er versichert, dass seine Angaben richtig sind und er zur Nutzung der Domain berechtigt ist und insbesondere, dass die Domain keine Rechte Dritter verletzt und nicht gegen allgemeine Gesetze verstößt.
13. Sofern für die Registrierung von Domains amtliche Dokumente erforderlich sind (z. B. Handelsregisterauszüge), wird der Kunde diese in dem von der Registrierungsstelle verlangten Format beibringen.
14. Sofern für die Registrierung von Domains Zustimmungen und Willensäußerungen gegenüber der Registrierungsstelle erforderlich sind, wird der Kunde diese erteilen.
15. Weiterhin ist der Kunde verpflichtet, seine Domainedaten auf einem aktuellen Stand zu halten, z. B. bei Änderungen der Gesellschaftsform oder Umzug. noris wird Änderungen erst nach schriftlicher Beauftragung durch den Kunden veranlassen.
16. Sofern der Kunde die nötigen Zuarbeiten oder Auskünfte (Mitwirkungspflichten) nicht erbringt oder den Nachweis der erforderlichen Voraussetzungen der Registrierungsstelle nicht erfüllt, behält sich die noris vor, nach schriftlicher Aufforderung mit Nachfristsetzung vom Auftrag gegen eine angemessene Stornogebühr zurückzutreten.
17. Domains des Kunden werden zum Kündigungstermin an den jeweiligen Registrar zurückgegeben oder gelöscht, soweit der Kunde keine Übertragung an einen anderen Provider initiiert. Die Verantwortung dafür liegt beim Kunden.

18. Die Weitergabe von Domain-Dienstleistungen an Dritte (Sub-Providing) ist grundsätzlich gestattet. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass er sämtliche rechtliche und technische Erfordernisse sowie die Anforderungen des Datenschutzes gegenüber dem jeweiligen Domainregistrar und dem Endkunden beachtet. Er tritt somit in sämtliche Pflichten, insbesondere auch Auskunftspflichten, gegenüber seinem Endkunden anstelle der noris ein.

VIII. Leistungs- und Lieferzeit, höhere Gewalt

1. Leistungstermine werden individuell vereinbart und bedürfen der schriftlichen Bestätigung von noris. Im Falle der Lieferung gilt der in der Auftragsbestätigung angegebene Liefertermin ab Sitz von noris und gibt nur den voraussichtlichen Liefertermin an, soweit nicht ausdrücklich ein fester Termin (Fixtermin) vereinbart wird. Die Einhaltung des Liefertermins setzt voraus, dass der Auftrag vollständig geklärt ist sowie sämtliche vom Vertragspartner beizubringende Unterlagen, Zahlungen und Sicherheiten termingemäß bei noris eingegangen sind.
2. Erfüllt der Vertragspartner eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht oder teilweise nicht, so verlängert sich eine verbindlich zugesicherte Leistungszeit angemessen, wenigstens jedoch um den Zeitraum, in dem der Vertragspartner seiner Mitwirkungspflicht nicht genügt hat.
3. Durch nachträgliche Änderungs- und Ergänzungswünsche des Vertragspartners verlängert sich die Leistungsfrist in angemessener Weise. Befindet sich der Vertragspartner – innerhalb laufender Geschäftsbeziehungen auch aus anderen Verträgen – in Verzug, so verlängert sich die Lieferung um den Verzugszeitraum.
4. Ist noris an der rechtzeitigen Lieferung durch den Eintritt unvorhergesehener Ereignisse (wie z.B. Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrung, Feuer, Naturkatastrophen, Transportbehinderungen, Liefer Sperren, Änderung der gesetzlichen Bestimmungen, behördlichen Maßnahmen oder Verordnungen), die noris nicht verursacht hat, gehindert, so verlängert sich die Leistungszeit um die Dauer der Behinderung. Das gleiche gilt, wenn noris selbst nicht richtig oder rechtzeitig beliefert wird, obwohl mit dem Vorlieferanten rechtzeitig und mit der im kaufmännischen Verkehr üblichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen wurde.
5. Im Falle von Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen im Verarbeitungsbereich des Vertragspartners (z.B. nicht rechtzeitige Einbringung von Mitwirkungsleistungen) und höherer Gewalt ist noris berechtigt, das Erbringen der betreffenden Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. noris wird dem Vertragspartner Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt anzeigen.
6. noris ist im Falle der dauerhaften Betriebsstörung durch höhere Gewalt, die ein nicht nur vorübergehendes Leistungshindernis für noris zur Folge hat, zum Rücktritt vom noch nicht erfüllten Vertrag oder zur außerordentlichen Kündigung berechtigt. Im Falle des Rücktritts ist noris verpflichtet, dem Vertragspartner bereits geleistete Gegenleistungen unverzüglich zu erstatten.
7. Bei der Versendung von Waren an den Vertragspartner gehen alle Risiken und Gefahren der Versendung, insbesondere das Risiko der Verschlechterung oder des Untergangs, auf den Vertragspartner über, sobald die Ware an den Spediteur, Frachtführer oder sonstigen Logistikpartner übergeben wird bzw. bei Selbstabholung mit der Anzeige der Bereitstellung.
8. Bei von noris nicht zu vertretener Verzögerung der Lieferung geht die Gefahr der Verschlechterung oder des Untergangs der Ware mit der Anzeige der Versandbereitschaft durch noris auf den Vertragspartner über.
9. Gerät der Vertragspartner in Annahmeverzug, so ist noris berechtigt, entstandene Mehraufwendungen zu verlangen. In diesem Fall geht auch die Gefahr eines zufälligen Unterganges oder einer zufälligen Verschlechterung der von noris vertraglich geschuldeten Leistung in dem Zeitpunkt auf den Vertragspartner über, in dem dieser in Annahmeverzug gerät.
10. Setzt die Geltendmachung von Rechten des Vertragspartners die Setzung einer angemessenen Nachfrist voraus, so beträgt diese mindestens zwei (2) Wochen.

IX. Betriebsunterbrechungen und Wartung

1. Unterbrechungen der von noris erbrachten Leistungen werden durch noris gemäß des vereinbarten Service Level Agreements („SLA“) beseitigt. Soweit das SLA keine Anwendung findet, erfolgt die Entstörung in angemessener Frist.
2. Der Kunde ist verpflichtet, Störungen frühestmöglich anzuzeigen und noris bei der Störungsbehebung in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich auftretende Störungen ausreichend detailliert und nachvollziehbar an noris zu melden. Bei der elektronischen Meldung muss der Kunde das Ticketsystem oder die E-Mail-Adresse incident@noris.de verwenden. Störungen der Priorität 1 und 2 müssen immer auch telefonisch gemeldet werden.

3. Ist für eine Entstörung ein Zugang zu einem Standort (z. B. bei einer Netzwerkanbindung) oder einem System (z. B. bei einem Kundensystem, für das noris keinen eigenen Zugang hat) des Kunden notwendig, so hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass der Zugang möglich ist und ein Ansprechpartner ggf. vor Ort zur Verfügung steht, der die notwendigen Maßnahmen durchführen kann (z. B. Wiederherstellung der Stromversorgung) oder über die notwendigen Berechtigungen verfügt. Kommt der Kunde hier seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, wird die Zeit, in der die Entstörung dadurch verzögert wird, nicht als SLA-relevant gewertet.
4. Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der noris lag, ist noris berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Kunden nach ihrer aktuellen Preisliste zu berechnen, wenn der Kunde bei der Fehlersuche im zumutbaren Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht von noris verursacht war.
5. Zur Wartung von Systemen und Arbeiten an der Infrastruktur sind Betriebsunterbrechungen zu dulden, wenn diese dem Kunden zumutbar und angemessen sind. Diese Wartungsarbeiten sind nicht SLA-relevant bzw. werden bei der Messung der Verfügbarkeiten als Zeit der Verfügbarkeit gewertet. Dem Kunden entsteht hierdurch kein Anspruch auf Schadensersatz. Es gelten die Bedingungen des Service-Level-Agreements. Regelmäßige Servicearbeiten an der Infrastruktur werden montags im Zeitraum von 0 Uhr bis 5 Uhr durchgeführt („Wartungsfenster“). Dabei wird sich noris bemühen, Beeinträchtigungen für den Kunden so gering wie möglich zu halten. Störungen im Wartungsfenster sind nicht SLA-relevant. Geplante Tätigkeiten im Wartungsfenster werden mindestens fünf Tage vorher angekündigt. noris ist berechtigt, nach schriftlicher Vorankündigung das Wartungsfenster zu verschieben. Unbeschadet hiervon bleibt die Möglichkeit, zur Behebung von akuten Störungen oder zur Abwendung von drohenden Störungen und Gefährdungen der Sicherheit jederzeit auch außerhalb des Wartungsfensters tätig zu werden.
6. noris behält sich vor, zum Schutz der eigenen Infrastruktur Netzwerkverbindungen von oder zu Dritten zu unterbinden, von denen in der Vergangenheit störender oder schädigender Netzmissbrauch ausgeht oder Missbrauch durch fehlende technische Maßnahmen erfolgt. Insbesondere behält sich noris vor, Konnektivität zu Internet-Service-Providern einzuschränken oder zu unterbinden, von deren Netzen unerlaubte Werbesendungen (Spam) oder störende Einflüsse (Denial-Of-Service-Attacken) ausgehen.

X. Entgelte

1. Nutzungsentgelte sind grundsätzlich ab betriebsfähiger Bereitstellung der vertraglichen Leistungen fällig. In der Regel wird noris die Gesamtleistung bereitstellen; es können aber auch Teilleistungen bereitgestellt werden, sofern diese eigenständig für den Kunden nutzbar sind.
2. Jahresentgelte sind grundsätzlich im Voraus fällig und werden bei vorzeitiger Beendigung der Leistung nicht rückerstattet.
3. Maßgebend für die Rechnungsstellung sind die im Vertrag bzw. in der Auftragsbestätigung vereinbarten Preise. Bei fehlender Preisvereinbarung gelten die zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe für den Kunden geltenden Listenpreise.
4. Reisezeiten, Reisekosten, und Spesen werden gesondert abgerechnet. Wegezeiten für Hin- und Rückfahrt werden in Höhe von 50 % des vereinbarten Stundensatzes vergütet.
5. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, gelten folgende Regelungen:
 - Einmalige Entgelte werden mit der ersten Monatsrechnung nach Bereitstellung berechnet.
 - Regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte sowie pauschal zu zahlende nutzungsabhängige Entgelte werden im Voraus berechnet.
 - Regelmäßige nutzungsabhängige Entgelte werden zum Monatsende ermittelt und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Nutzungsabhängige Entgelte werden auf die kleinste ganze Abrechnungseinheit aufgerundet.
 - Fällt der Beginn der Leistung nicht auf einen Monatsersten, wird das Entgelt für den ersten und letzten Vertragsmonat tagesgenau anteilig berechnet.
 - Das Zahlungsziel nach Fälligkeit beträgt zwei Wochen nach Rechnungsstellung.
6. Wird das Zahlungsziel überschritten, so sind ab diesem Zeitpunkt Zinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB zu zahlen. noris steht es offen, einen höheren Zinssatz zu verlangen, soweit nachgewiesen wird, dass noris ein entsprechender Schaden entstanden ist. Außerdem ist noris berechtigt für jede Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von 5,00 EUR dem Kunden zu berechnen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt vorbehalten. Insbesondere ist noris nicht zu weiteren Vorleistungen verpflichtet,

wenn sich der Kunde mit einer monatlichen Grundgebühr seit mindestens zwei Wochen in Verzug befindet.

7. Darüber hinaus ist noris berechtigt, Energiepreiserhöhungen an den Kunden direkt weiterzugeben, ohne dass hieraus ein Sonderkündigungsrecht für den Kunden entsteht. noris wird eine solche Preisanpassung mit einem Vorlauf von mindestens vier Wochen ankündigen.
8. Einwendungen gegen die den nutzungsabhängigen Entgelten zugrunde gelegten Nutzungs- und Verbindungszeitpunkte und Datenmengen sind innerhalb von vier Wochen nach Rechnungszugang schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Zwingende gesetzliche Ansprüche nach Fristablauf bleiben davon unberührt.
9. Nimmt der Kunde am Lastschriftverfahren teil, werden die in Rechnung gestellten Entgelte 14 Tage nach dem Fälligkeitstermin eingezogen.
10. Der Kunde ist verpflichtet für eine ausreichende Kontodeckung zu sorgen, damit die fälligen Beträge von der noris eingezogen werden können.
11. Erfolgt bei Zahlung mittels Einzugsermächtigung eine Rücklastschrift, so sind die Kosten für den hierdurch entstehenden Aufwand in Höhe von 15,00 EUR durch den Kunden zu zahlen, wenn dieser die Rücklastschrift zu vertreten hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.
12. Der Kunde darf eine Minderung der ihm berechneten Vergütung wegen etwaiger Fehler der Dienste nicht durch Abzug von der monatlichen Vergütung durchsetzen. Entsprechende Schadensersatz- oder Bereicherungsansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.
13. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich jeweiliger gesetzlich geltender Umsatzsteuer.
14. Des Weiteren behält sich noris vor, bei Zahlungsverzug nach vorheriger schriftlicher Androhung die Leistung einzustellen.

XI. Lizenzen

1. Sofern mit dem Kunden vertraglich die Überlassung von Softwarelizenzen oder Subskriptionen durch noris vereinbart wurde, wird dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages ein Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen des Herstellers eingeräumt. Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzbedingungen einzuhalten.
2. Sofern Lizenzen durch den Kunden beigestellt werden, räumt der Kunde noris für die Dauer des Vertrages sämtliche für den Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte ein.
3. Will der Vertragspartner von noris ausgestaltete Arbeiten ganz oder teilweise über den ursprünglich vereinbarten Zweck oder Umfang hinaus verwerten bedarf es für die Abgeltung der Nutzungsrechte einer gesonderten, vorab zu treffenden Honorarabspache.
4. Eine Weitergabe der Nutzungsrechte oder die Erteilung von Unterlizenzen ist nur zulässig, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist oder sich aus dem Vertragszweck ergibt.
5. Ohne gesonderte Gestattung ist der Vertragspartner zur Veränderung oder Bearbeitung der erbrachten Leistungen nicht berechtigt. Änderungen und Bearbeitungen, die zur Erreichung des Vertragszwecks notwendig sind, bleiben hiervon ausgenommen.
6. Vorschläge des Vertragspartners oder seine sonstige Mitarbeit haben keinen Einfluss auf die Höhe der Vergütung.
7. Wird noris von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Kunden bereitgestellten Lizenzen in Regress genommen, so ist der Kunde verpflichtet, noris von diesen Ansprüchen freizustellen, es sei denn, noris hat den Rechtsvorstoß zu vertreten.
8. Die Parteien werden sich unverzüglich benachrichtigen, falls Ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

XII. Gewährleistung

1. Im Falle des Auftretens von Mängeln ist noris je nach Zeitpunkt und Nachvollziehbarkeit der Mängelmittteilung seitens des Kunden verpflichtet, diese unverzüglich zu beseitigen. Die genauen Fristen für die Beseitigung richten sich nach dem Service-Level-Agreement (SLA).
2. Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn noris ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von noris verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
3. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne die erforderliche Zustimmung Änderungen an von noris betriebenen Systemen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für noris unzumutbaren

Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

XIII. Haftung

1. Für Schäden haftet noris nur dann, wenn noris oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt hat oder der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von noris oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.
2. Erfolgt die schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, ist die Haftung von noris auf den Schaden beschränkt, der für noris bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbar war.
3. Die Haftung von noris wegen zugesicherter Eigenschaften, bei Personenschäden, sowie aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.
4. Die verschuldensunabhängige Haftung der noris nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
5. noris haftet im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Datenverlust nur auf den Schadensbetrag, der auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre.
6. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen der noris oder Dritten, für die noris haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für noris möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter.
7. Im Anwendungsbereich des TKG bleibt die Haftungsregelung des § 44a TKG in jedem Fall unberührt.

XIV. Geheimhaltung

1. Die Vertragsparteien vereinbaren Vertraulichkeit über Informationen und das Konditionsgefüge dieses Vertrages und über die bei dessen Abwicklung gewonnenen Erkenntnisse.
2. Vertrauliche Informationen im Sinne der vorstehenden Ziffer sind:
 - alle verkörpert und elektronischen Informationen und Unterlagen, einschließlich der Vertragsdokumente, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen bzw. ihrer Natur ergibt. Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Auftraggebern, Mitarbeiter, Subunternehmer, Marketing-Pläne, finanzielle Angelegenheiten.
 - mündliche Informationen, sofern sie bei der Mitteilung als vertraulich oder mit einem ähnlichen Hinweis bezeichnet und in einem entsprechend gekennzeichneten Protokoll zusammengefasst werden, das innerhalb von dreißig (30) Tagen dem jeweils anderen Vertragspartner zugeht.
3. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die
 - der empfangenden Vertragspartei bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Vertragspartei unter diesem Rahmenvertrag erhalten hat, oder
 - die empfangende Vertragspartei ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei selbstständig entwickelt hat, oder
 - die empfangende Vertragspartei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden ist, oder
 - ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Vertragspartei allgemein bekannt sind oder werden, oder
 - die eine Vertragspartei gegenüber der empfangenden Vertragspartei durch schriftliche Erklärung von der Vertraulichkeit ausgenommen hat.
4. Die Vertragsparteien werden vertrauliche Informationen nicht an unbefugte Dritte weitergeben und sie vor unbefugtem Zugriff und Missbrauch schützen.
5. Die Vertraulichkeit gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus auf unbestimmte Zeit.

6. Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann.
7. Presseerklärungen, Auskünfte etc., in denen eine Vertragspartei auf die andere Bezug nimmt, sind nur nach vorheriger Abstimmung – auch per E-Mail – zulässig.
3. Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Nürnberg, wenn es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt oder der Kunde seinen allgemeinen Gerichtsstand nicht in der Bundesrepublik Deutschland hat.
4. Für die von noris auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Verträge und für aus ihnen sich ergebende Ansprüche gleich welcher Art gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen (CISG).
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

XV. Datenschutz

1. Die Einhaltung aller eventuell zu beachtenden datenschutzrechtlichen Vorschriften obliegt dem jeweiligen Vertragspartner für seinen Zuständigkeitsbereich.
2. noris ist berechtigt, das Volumen und die Gegenstellen des Datenverkehrs zu protokollieren und statistisch zu erfassen (Accounting-Daten), um die Angemessenheit der im Rahmen dieses Vertrages übertragenen Datenmengen auf das Netz zu überprüfen sowie um die Rechnungsstellung zu gewährleisten. Eine Einwilligung nach § 4 a BDSG gilt als erteilt und ist Bedingung für das Zustandekommen eines gültigen Vertrages. Daten mit Personenbezug werden entsprechend der jeweils gültigen gesetzlichen Fristen gelöscht; abstrahierte statistische Zusammenfassungen aller anderen Daten ohne Personenbezug können bis zu zehn Jahre aufbewahrt werden.
3. Soweit der Kunde zum Abruf seiner Rechnungsdaten Zugriff auf ein automatisiertes Abrufverfahren erhält, das möglicherweise nach weiterer Verarbeitung Rückschlüsse auf Einzelpersonen zulässt (Einzel-Accounting nach IP-Adressen), so trägt der Kunde für die rechtmäßige Verwendung der abgerufenen Daten nach § 10 BDSG Sorge.
4. Der Kunde wird hiermit gemäß § 33 Abs. 1 BDSG sowie § 13 Abs. 1 TMG und gleichlautender gesetzlicher Regelungen davon unterrichtet, dass seine für die Abwicklung der geschäftlichen Beziehungen erforderlichen firmen- bzw. personenbezogenen Daten mit Hilfe der EDV verarbeitet werden.

XVI. Vertragsdauer und Kündigung

1. Wird eine Mindestlaufzeit oder Kündigungsfrist nicht ausdrücklich vereinbart, kann die Kündigung grundsätzlich in schriftlicher Form mit einer Frist von zehn Tagen zum Monatsende erfolgen.
2. Abweichend hiervon haben Domaindienstleistungen, Datenleitungen sowie Internetzugänge, die Datenleitungen beinhalten, grundsätzlich eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht sechs Wochen vor dem Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt wird.
3. Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für noris insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf noris jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
 - c) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen das geltende Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch noris nicht unverzüglich abstellt.
4. Im Fall der Kündigung aus wichtigem Grund behält noris den Anspruch der bis zur Kündigung entstandenen Vergütung und kann einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe von 60 % der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, auf den der Kunde den Vertrag erstmals ordentlich hätte kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass noris ein niedriger Schaden entstanden ist.

XVII. Schlussbestimmungen

1. Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist.
2. Erfüllungsort für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Verpflichtungen ist, soweit nicht anderweitig vereinbart, das betroffene Rechenzentrum der noris.