

Für Leistungen („Leistungen“) der retarus GmbH („Retarus“) gelten die nachstehenden Allgemeinen („ALB“) und Speziellen Leistungsbedingungen („SLB“) sowie die in Bezug genommenen Leistungsbeschreibungen ausschließlich, soweit nicht Retarus und der Kunde Abweichendes für den Einzelfall auf Grundlage eines Angebots und dessen Annahme („Einzelauftrag“) in Textform vereinbaren.

A. Allgemeine Leistungsbedingungen von Retarus

I. Geltung und Änderung der ALB und SLB, Rangfolge

1. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden („AGB“) gelten nur, soweit Retarus ihnen ausdrücklich in Textform (die stets auch durch strengere Formen wie die Schriftform erfüllt ist) zugestimmt hat, und zwar auch dann, wenn Retarus die Leistungen in Kenntnis entgegenstehender AGB vorbehaltlos ausführt.
2. Bei Leistungszeiträumen gem. Einzelauftrag von über 12 Monaten kann Retarus diese ALB/SLB während der Laufzeit dieses Einzelauftrages jederzeit ändern, was dem Kunden mindestens 6 Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform und mit den Gründen für die Änderung (z.B. aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Änderungen, o.ä.) mitgeteilt wird. Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang in Textform widerspricht. Im Falle eines solchen Widerspruchs kann Retarus den betroffenen Einzelauftrag innerhalb 2 Wochen ab Zugang unter Beachtung einer angemessenen Auslauffrist (max. 6 Monate) kündigen.
3. Für die Vertragsdokumente gilt folgende Reihenfolge in absteigender Priorität: (i) Einzelauftrag, (ii) sonstige Vertragsdokumente wie SLA, NDA, etc. (iii) SLB, (iv) ALB, (v) Leistungsbeschreibung. Die SLB gelten ergänzend und bei Widersprüchen vorrangig zu den ALB.

II. Umfang und Gegenstand der Leistungen

1. Leistungsbeschreibungen und sonstige technische Dokumentation (z.B. im Enterprise Administration Services Portal, „EAS“), verstehen sich als Beschreibung und nicht als Zusicherung von Eigenschaften oder als Garantie. Letztere liegen nur dann vor, wenn diese schriftlich durch die Geschäftsleitung von Retarus erfolgen und ausdrücklich als „Zusicherung“ bzw. „Garantie“ gekennzeichnet sind.
2. Retarus kann während der Laufzeit eines Einzelauftrages Änderungen an Leistungen vornehmen, wenn die Anforderungen des Einzelauftrags an die Leistungen im Wesentlichen erreicht werden, es sei denn, dem Kunden ist die Änderung unzumutbar („unwesentliche Änderungen“). Dies gilt insbesondere für (i) veraltete bzw. unübliche technische Systeme, (ii) Gestaltung von Anwenderoberflächen / Nachrichteninhalten (Form, Farbe, Maße), und/oder (iii) Anforderungen an die Systeme des Kunden. Unwesentliche Änderungen werden durch die Bereitstellung einer aktualisierten Leistungsbeschreibung im EAS bekannt gemacht unter gleichzeitiger Angabe des Datums der Umsetzung der unwesentlichen Änderung. Der Kunde wird sich über die Implementierung von Änderungen durch regelmäßige Einsichtnahme in das EAS auf dem Laufenden halten.
3. Teilleistungen und/oder vorzeitige Leistungen seitens Retarus sind zulässig, soweit dem Kunden zumutbar.
4. Eine im Einzelauftrag genannte Laufzeit beginnt mit der erstmaligen Bereitstellung der Leistung durch Retarus. Die erstmalige Bereitstellung wird dem Kunden von Retarus in Textform angezeigt („Bereitstellungsanzeige“), wonach sämtliche zur Nutzung bereitstehenden Leistungen nach Maßgabe des Einzelauftrags zu vergüten sind. Bei mehreren Leistungen ist die auf die zuletzt bereitgestellte Leistung bezogene Bereitstellungsanzeige maßgeblich für den Beginn der Laufzeit aller unter dem entsprechenden Einzelauftrag bezogenen Leistungen.
5. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, behält sich Retarus die Rechte an sämtlichen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung geschaffenen Arbeitsergebnissen vor. Sofern und soweit für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen die Einräumung von Rechten notwendig ist, räumt Retarus für die Dauer des Einzelauftrags ein einfaches, nicht sublizensierbares Nutzungsrecht ein.

III. Leistungstermine und Verzug

1. Fristen und Termine („Leistungstermine“) sind unverbindliche Ziel- und Richtwerte, es sei denn, sie werden im Einzelauftrag ausdrücklich als verbindlicher Leistungstermin vereinbart. Retarus kommt bei verbindlichen Leistungsterminen nur dann in Verzug, wenn die Leistung fällig ist und die Verzögerung von Retarus nach Maßgabe dieser ALB zu vertreten ist.
2. Die Einhaltung von verbindlichen Leistungsterminen durch Retarus setzt die rechtzeitige und vertragsgemäße Erfüllung der Pflichten des Kunden voraus (insbesondere Mitwirkungspflichten gem. Ziff. A.IV, B.III und Zahlungspflichten); anderenfalls verschieben sich die Leistungstermine entsprechend, wobei Retarus die Geltendmachung weitergehender Einreden und Einwendungen vorbehalten bleibt.
3. Ist die Nichteinhaltung der Leistungstermine auf höhere Gewalt zurückzuführen, verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der vorgenannten Leistungshindernisse entsprechend.

IV. Mitwirkung des Kunden

1. Der Kunde erbringt die für die Ausführung der Leistungen notwendigen Mitwirkungsleistung im erforderlichen Umfang, insbesondere:
 - (i) Bereitstellung oder Abholen von Informationen und Daten (wie z.B.

Inhalts-, Steuerungs- und Adressdaten) im vereinbarten bzw. geeigneten Format,

- (ii) Ermöglichung des Zugangs zu Kundensystemen, sofern notwendig, und
- (iii) Unterstützung von Retarus, damit etwaige für die Leistungen erforderliche Genehmigungen eingeholt bzw. Meldungen (z.B. gegenüber der Regulierungsbehörde) abgegeben werden können.

Retarus kann jederzeit Auskunft über die Vornahme der vorgenannten Maßnahmen verlangen.

2. Der Kunde hat für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen notwendige Software, technische Geräte und Einrichtungen auf eigene Kosten selbst zu beschaffen und zu betreiben.
3. Der Kunde stellt einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner im erforderlichen Umfang zur Verfügung. Sofern notwendig, vereinbart Retarus mit diesem Ansprechpartner alle notwendigen Details und Planungen.
4. Retarus haftet nicht für Verzögerungen aufgrund verspäteter Erfüllung der vorstehenden Mitwirkungspflichten. Soweit hiervon vereinbarte Leistungstermine von Retarus betroffen sind, verschieben sich diese um die Dauer der Verzögerung. Etwaigen dadurch entstandenen Mehraufwand kann Retarus nach Maßgabe der Ziff. X.4 der ALB in Rechnung stellen.

V. Preise und Zahlungsbedingungen

1. Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Rechnungsstellung erfolgt unmittelbar nach Leistungserbringung, bei dauerhaft zu erbringenden Leistungen monatlich. Sofern sich die Bereitstellung aus nicht von Retarus zu vertretenden Umständen verzögert, wird die erstmalige Rechnung spätestens 2 Monate nach Abschluss des jeweiligen Einzelauftrags gestellt.
2. Bei Leistungspflichten von über 12 Monaten ist Retarus max. alle 12 Monate berechtigt, die vereinbarten Preise entsprechend der Entwicklung des Arbeitskostenindex Information und Kommunikation des Statistischen Bundesamtes zu erhöhen. Die Preisanpassung ist in jedem Fall auf max. 7,5% pro Jahr beschränkt. Darüber hinaus kann Retarus im Falle triftiger Gründe eine Preisanpassung auch unabhängig von der Entwicklung des Indexes mit Zustimmung des Kunden durchführen, z.B. im Falle von sprunghaft ansteigenden Selbstkosten. Retarus wird die Preisanpassung unter Angabe der Index- bzw. Selbstkostenentwicklung in Textform mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden mitteilen. Widerspricht der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Zugang in Textform, ist Retarus berechtigt, den betroffenen Einzelauftrag innerhalb von 4 Wochen nach Zugang des Widerspruchs unter Beachtung einer angemessenen Auslauffrist (max. 6 Monate) zu kündigen.
3. Ist der Kunde bezüglich einer unstreitigen (Teil-)Forderung in Verzug, ist Retarus mit angemessener Vorankündigung berechtigt, (i) weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Stellung einer angemessenen Sicherheit auszuführen, (ii) auch solche weiteren Leistungen zu verweigern, die nicht im Zusammenhang mit der noch nicht bezahlten Leistung stehen, und / oder (iii) alle offenen Rechnungen sofort fällig zu stellen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt vorbehalten.
4. Einwendungen gegen nutzungsabhängige Abrechnungen sind unverzüglich nach Zugang schriftlich zu erheben. Sofern eine schriftliche Einwendung nicht erfolgt, gelten Rechnungen von Retarus 8 Wochen nach Rechnungsdatum als genehmigt.
5. Zahlungen erfolgen ohne Abzug auf die von Retarus genannte Bankverbindung oder per gesondert zu vereinbarendem SEPA-Firmenlastschriftverfahren, wobei im letzteren Fall die Frist für die Lastschriftankündigung auf 5 Tage verkürzt wird. Die Ankündigung der Lastschrift erfolgt durch Vermerk auf der Rechnung. Etwaige Diskont- und Bankspesen gehen zu Lasten des Kunden.
6. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen / rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und allein auf Grundlage solcher Forderungen gesetzliche Zurückbehaltungsrechte und nur wegen Gegenforderungen ausüben, die auf demselben Einzelauftrag beruhen.

VI. Beauftragung Unterauftragnehmer

1. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen darf Retarus zur Erbringung seiner Leistungen verbundene Unternehmen von Retarus und/oder andere Unterauftragnehmer mit Leistungen beauftragen. Diese Aufträge werden so gestaltet, dass sie den sich aus dem Einzelauftrag ergebenden Anforderungen an Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit im Wesentlichen entsprechen.
2. Die aktuelle Liste der Unterauftragnehmer ist der Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu entnehmen.
3. Es wird klargestellt, dass Dritte außerhalb der direkten Kontrolle von Retarus, wie z.B. die im Rahmen der Leistungserbringung in Anspruch genommenen Internet-/Housing-Serviceprovider, SMS Aggregatoren und Carrier nicht als Unterauftragnehmer im Sinne dieser Regelung gelten.

VII. Haftung von Retarus und Verjährung

1. Für öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste i.S. des TKG haftet Retarus gegenüber Kunden gem. § 70 S. 1 bis 3 TKG. Dies gilt auch für Schäden aus Leistungen, die nur teilweise öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste betreffen.
2. Im Übrigen ist die Haftung von Retarus aus und im Zusammenhang mit einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung der Höhe nach auf den Wert des betroffenen Einzelauftrags begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Laufzeitjahr des betreffenden Einzelauftrages

oder 50.000 EUR, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Diese Höchstgrenze gilt bei dauerhaften Leistungspflichten pro Schadensfall und pro Laufzeitjahr des Einzelauftrags. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Falle der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

3. Der Kunde kann bei Abschluss eines Einzelauftrags verlangen, eine über Ziff. VII 1 und/oder 2 hinausgehende Haftung bei angemessener Anpassung der Vergütung zu verhandeln.
4. Schadenersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
5. Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gelten Ziff. VII.1 bis 4 entsprechend.

VIII. Beendigung eines Einzelauftrags

1. Während der Mindestlaufzeit ist ein Einzelauftrag nur außerordentlich kündbar, außer die Parteien haben ausdrücklich einen Testbetrieb vereinbart. In diesem Fall kann jede der Parteien den Einzelauftrag jederzeit vor Ablauf der Testzeit mit Wirkung zum Ende der vereinbarten Testzeit kündigen. Anderenfalls setzt sich der Einzelauftrag fort und die Mindestlaufzeit beginnt abweichend von Ziff. II.4 dieser ALB ab dem Ende der Testzeit.
2. Voneinander trennbare und unabhängig nutzbare Leistungen können auch einzeln gekündigt werden.

IX. Vertraulichkeit

1. „Vertrauliche Informationen“ meint alle verkörperten, elektronischen oder mündlichen Informationen und Daten, die eine Partei der anderen Partei bei oder in Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung mitteilt bzw. zugänglich macht, soweit sie entweder ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. Jede Partei verpflichtet sich, den Inhalt jedes Einzelauftrages sowie die von der jeweils anderen Partei mitgeteilten bzw. zugänglich gemachten Vertraulichen Informationen (i) vertraulich zu behandeln und darüber Stillschweigen zu bewahren, (ii) nur für Zwecke des betreffenden Einzelauftrages zu verwenden und (iii) nur solchen Mitarbeitern oder Dritten zugänglich zu machen, die in Zusammenhang mit der Leistungserbringung im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags Zugang dazu haben müssen („need to know“), vorausgesetzt, diese Mitarbeiter bzw. Dritten unterliegen Vertraulichkeitspflichten, die zumindest den in diesem Buchst. 1 geregelten Vertraulichkeitspflichten entsprechen. Das Erlangen von Vertraulichen Informationen durch Nachahmung, Rückbau o.ä. wie z.B. im Wege des *“reverse engineering“* ist untersagt.
2. Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht, soweit Vertrauliche Informationen (i) der jeweils empfangenden Partei bereits vor Zugangmachung durch die andere Partei ohne Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung bekannt waren, (ii) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies auf den Verstoß einer Partei gegen die Pflichten gemäß vorstehendem Buchst. 1 zurückzuführen ist, (iii) der jeweils empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung mitgeteilt bzw. überlassen werden, (iv) von der empfangenden Partei nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, (v) aufgrund gesetzlicher Regelungen bzw. richterlicher Anordnungen Behörden zugänglich zu machen sind, oder (vi) von der überlassenden Partei durch Verzicht auf die vertrauliche Behandlung schriftlich freigegeben wurden.
3. Sämtliche oder einzelne Vertrauliche Informationen sind nach Wahl der überlassenden Partei innerhalb einer Frist von maximal vierzehn (14) Tagen vollständig zurückzugeben (sofern verkörpert) oder nicht wieder herstellbar zu vernichten bzw. löschen. Dies gilt nicht für routinemäßig angefertigte Sicherungskopien des elektronischen Datenverkehrs und sofern Vertrauliche Informationen nach zwingendem Recht aufbewahrt werden müssen, vorausgesetzt jedoch, dass diese Vertraulichen Informationen jedenfalls bis zum Ablauf der Aufbewahrungspflicht der Vertraulichkeit nach den Bestimmungen dieser Ziff. IX unterliegen.

X. Sonstige Regelungen

1. Retarus ist berechtigt, Kundennamen und Kundenlogo sowie die Bezeichnung der für den Kunden erbrachten Leistungen zum Zwecke einer angemessenen Referenzkundenwerbung zu verwenden.
2. Einzelaufträge sowie deren Zustandekommen und Beendigung unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des deutschen Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
3. Die Übertragung von Einzelaufträgen und einzelner Rechte und Pflichten daraus auf Dritte bedürfen der schriftlichen Einwilligung der anderen Partei. Dies gilt nicht bei Übertragung auf ein mit Retarus verbundenes Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG oder auf einen Dritten, dem Retarus das gesamte oder wesentliche Teile des Vermögens des Betriebsteils, für den der Einzelauftrag abgeschlossen wurde, überträgt.
4. Sollte eine Bestimmung dieser ALB, SLB oder des Einzelauftrages einen Vergütungs-, Kostenersatz oder Aufwendungsersatzanspruch von Retarus vorsehen, so bestimmt sich die Höhe des Anspruchs nach den vertraglich vereinbarten Stundensätzen.
5. Sollte eine Bestimmung dieser ALB, SLB oder des Einzelauftrages nichtig sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht, es sei denn, das Festhalten an diesen Bestimmungen wäre eine unzumutbare Härte für eine der Parteien. Die Parteien werden die nichtige Bestimmung durch eine solche ersetzen, die dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss am nächsten kommt. Das Vorstehende gilt

für etwaige Vertragslücken entsprechend.

6. Bei grenzüberschreitender Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Leistungen eigenverantwortlich abwickeln.
7. Änderungen eines Einzelauftrags bedürfen der Textform.
8. Gerichtsstand für jede Streitigkeit aus und im Zusammenhang mit einem Einzelauftrag - auch in Bezug auf Zustandekommen und Beendigung - ist der Sitz von Retarus. Die vorstehende Wahl dieses Gerichtsstands ist nur für den Kunden ausschließlich.

B. Spezielle Leistungsbedingungen (SLB) von Retarus

Für Leistungen von Retarus, die den Versand, den Empfang und/oder die sonstige Verarbeitung von Nachrichten oder Daten betreffen („Kommunikationsleistungen“) gelten ferner diese SLB.

I. Gegenstand der Kommunikationsleistungen

1. Im Rahmen von Kommunikationsleistungen übernimmt Retarus unter Verwendung des nachfolgend unter Buchst. 2 definierten Retarus-Systems,
 - (i) unter Inanspruchnahme von Leistungen weiterer Telekommunikationsanbieter als Drittlieferanten,
 - (ii) nach Maßgabe der in Ziff. II. dieser SLB Kommunikationsleistungen definierten Service Level, sowie
 - (iii) unter Verwendung des jeweils im Einzelauftrag vereinbarten Kommunikationsformats

gemäß der Vereinbarung im jeweiligen Einzelauftrag insbesondere:

- (i) den Empfang von Nachrichten und Daten und/oder
- (ii) das Speichern von Nachrichten und Daten, soweit für die geschuldete Leistung erforderlich und im Einzelauftrag oder im EAS beschrieben, und/oder;
- (iii) das kurzzeitige Bereithalten von Nachrichten und Daten zum Abholen durch den Kunden, und/oder
- (iii) die Verarbeitung und Konvertierung von Nachrichten und Daten zum Zwecke der jeweiligen Kommunikationsleistung, und/oder
- (iv) die Überprüfung von Nachrichten und Daten auf Sicherheitsrisiken, und/oder
- (v) eine im Einzelauftrag vereinbarte, bei fehlender Vereinbarung eine angemessene Anzahl von Versuchen, Nachrichten und Daten dem Kunden oder dem vom Kunden benannten Adressaten zuzustellen.

Retarus schuldet keinesfalls den erfolgreichen Empfang oder die erfolgreiche Zustellung von Nachrichten oder Daten, auch wenn vom „Versenden“ oder „Empfangen“ von Nachrichten die Rede sein sollte. Retarus übernimmt keinerlei Verantwortung für außerhalb des Retarus-Systems befindliche oder vom Kunden oder sonstigen Dritten betriebene technische Ein- oder Vorrichtungen.

2. **Retarus-System** bezeichnet das Nachrichten- und Datenübertragungssystem, auf welches Retarus unmittelbar und ohne Vermittlung Dritter zugreifen kann. Dazu gehören weder von Retarus nach Buchst. 4 installierten oder an den Kunden zur Selbstinstallation überlassene Software und/oder technischen Geräte und Einrichtungen, ebenso wenig wie das Internet oder sonstige Drittsysteme.
3. Retarus überprüft bei der Durchführung von Kommunikationsleistungen nicht den Inhalt von Nachrichten oder Daten, weder unter rechtlichen, sachlichen, logischen Aspekten, noch hinsichtlich der Vollständigkeit.
4. Retarus schuldet Set-Up Leistungen nur, sofern und soweit ausdrücklich vereinbart.
5. Retarus ist berechtigt, Kommunikationsleistungen teilweise oder insgesamt zu verweigern oder einzustellen, insbesondere Nachrichten und Daten zu filtern oder zu verwerfen, falls oder soweit
 - (i) der Adressat in einer Sperrliste aufgeführt ist, oder
 - (ii) der Adressat eine weitere Nachrichtenübermittlung untersagt,
 - (iii) dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Abwendung von Blacklisting oder zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren erforderlich ist, oder
 - (iv) konkrete Hinweise bestehen, dass der Kunde gegen seine Verpflichtungen aus Ziff. A.IV und Ziff. B.III verstößt.

Eine Pflicht zum Abgleich der Adressdateien des Kunden mit Sperrlisten oder gar zur Bereinigung der Adressdateien des Kunden besteht nicht, können jedoch beauftragt werden.

6. Es wird vermutet, dass eine von dem Kommunikationssystem des Kunden ausgehende und bei Retarus eintreffende Nachrichten- und Datenübersendung vom Kunden beauftragt ist.
7. Jede Nutzung einer Kommunikationsleistung durch Dritte (z.B. durch verbundene Unternehmen) und jede Wiederverkaufstätigkeit des Kunden von Kommunikationsleistungen bedarf einer entsprechenden Einwilligung von Retarus. Wird das Einholen der Einwilligung versäumt, kann Retarus den betreffenden Einzelauftrag außerordentlich kündigen. Eine Einwilligung darf Retarus nur aus sachlichen Gründen verweigern. Ist

dem Kunden die Nutzung der Kommunikationsleistungen durch Dritte gestattet, ist der Dritte auf die vertragsgemäße Nutzung der Kommunikationsleistung nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen zu verpflichten. Der Kunde haftet für das Verhalten des Dritten in demselben Umfang wie für eigenes Verhalten.

II. Service Level

1. Retarus erbringt Kommunikationsleistungen unverzüglich im Rahmen der technischen Möglichkeiten des Retarus- Systems. Kommunikationsleistungen sind von der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Netzen und Übertragungswegen Dritter außerhalb des Retarus-Systems abhängig.
2. Sofern nicht in einem gesonderten SLA anders vereinbart, weist das Retarus-System ab Zugang der Bereitstellungsanzeige eine Verfügbarkeit von 99 % pro Kalenderquartal aus, d.h. die Durchführung der vereinbarten Kommunikationsleistungen mit der vereinbarten Systemkapazität ist während 99 % des genannten Zeitraums (unter Einbeziehung aller Tages- und Nachtzeiten und der am Standort von Retarus geltenden Sonn- und Feiertage) möglich. In die Berechnung von Leistungseinstellungen oder -einschränkungen nicht einbezogen sind zeitlich befristete, wartungsbedingte Ausfallzeiten, sowie solche infolge höherer Gewalt oder aus außerhalb des Retarus-Systems liegenden Gründen.
3. Informationen zu geplanten Wartungsarbeiten und Störungen sind über eine von Retarus bereitgestellte Status-Plattform verfügbar.

III. Compliance und Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde hat bei der Nutzung des Datenschutzes sowie das Fernmeldegeheimnis zu beachten, insbesondere sofern und soweit auf die Kommunikation der Mitarbeiter des Kunden, etwa durch die Einrichtung von Filtern, durch Archivierung, das zeitlich begrenzte Zurückhalten oder Veränderung von Nachrichten oder durch sonstige Eingriffe, Einfluss genommen wird. Die rechtskonforme Gestaltung der Unternehmenskommunikation liegt in der Verantwortung des Kunden, der die Nachrichtenverarbeitung nur im Rahmen seiner Berechtigungen vornehmen wird. Der Kunde ergreift ggf. erforderliche innerbetriebliche Maßnahmen.
2. Störungen, Probleme oder Fehler bei der Nutzung der Kommunikationsleistung („**Störungen**“) und hierbei auftretende Schäden hat der Kunde Retarus unverzüglich in Textform mitzuteilen. Unterlässt der Kunde dies, kann er den Ersatz solcher Schäden nicht verlangen, die bei rechtzeitiger Meldung hätten vermieden werden können. Ferner hat der Kunde mit der gebotenen Sorgfalt die Ursache solcher Störungen selbst zu ermitteln, insbesondere, ob diese durch den Kunden, von Dritten oder das Retarus-System verursacht wurden, und dies Retarus in Textform mitzuteilen. Supportleistungen bei Störungen, die (i) durch Bedienungsfehler des Kunden oder (ii) durch technische Änderungen außerhalb des Retarus-Systems veranlasst sind, oder (iii) die durch die Nutzung des EAS durch Kundenpersonal vermeidbar wären, sowie (iv) vom Kunden veranlassten Überprüfungs-, Untersuchungs- und Fehlerbeseitigungsmaßnahmen, deren Ursache außerhalb des Verantwortungsbereichs von Retarus liegen, werden entsprechend der vertraglich vereinbarten Stundensätze in Rechnung gestellt.
3. Bei Störungen und Leistungseinschränkungen wird der Kunde, insbesondere für geschäftskritische Nachrichten oder Daten (i) unverzüglich auf alternative Kommunikationsmöglichkeiten zurückgreifen und (ii) alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um Retarus eine schnellstmögliche Wiederaufnahme der Kommunikationsleistungen oder eine alternative Nachrichtenübermittlung zu ermöglichen. Das weitere Vorgehen stimmen die Parteien einvernehmlich ab.
4. Dem Kunden überlassene Nutzungs- und Zugangsberechtigungen (Passwörter) sowie Datenübermittlungs- und Kommunikationsadressen werden allein durch den Kunden aufbewahrt und verwaltet und sind vor dem unberechtigten Zugriff durch Dritte zu schützen. Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Nachrichten und Daten nach dem Stand der Technik und mit der verkehrsüblichen Häufigkeit.
5. Der Kunde unterlässt jede vertraglich nicht ausdrücklich vorgesehene, rechts-, sitten- oder wettbewerbswidrige Nutzung der Kommunikationsleistungen („**Untersagte Nutzung**“), insbesondere zum Zweck der Verbreitung unlauterer Massen- oder Marketingnachrichten. Dazu gehören auch vom Kunden veranlasste und ohne Einwilligung von Retarus durchgeführte Sicherheitstests (wie z.B. Stress- oder Penetrationstests) des Retarus-Systems. Der Kunde wird Retarus von sämtlichen im Zusammenhang mit einer Untersagten Nutzung entstandenen Aufwänden und Kosten freistellen.
6. Resultiert aus einer Kommunikationsleistung (i) eine Beschwerde eines Adressaten, (ii) ein Blacklisting bei einem Service Provider, einer Anti-Spam- oder einer anderen relevanten Organisation, (iii) eine ähnliche geschäftsbeeinträchtigende Maßnahme, oder (iv) erhält Retarus eine Anfrage einer Behörde oder eines relevanten Verbandes, hat der Kunde unverzüglich, spätestens innerhalb eines Arbeitstages, den Nachweis der rechts- und vertragsgemäßen Nutzung der Kommunikationsleistung führen. Bis dahin hat Retarus die Rechte gem. Ziff. B.I.5.
7. Ab Ende eines Einzelauftrags wird der Kunde keine Kommunikations- und Zugriffsversuche mit dem/auf das Retarus-System unternehmen. Erfolgt dennoch ein Zugriff, kann Retarus als Entschädigung die vertraglich vereinbarte Vergütung für die jeweils in Anspruch genommenen Leistungen verlangen.
8. Bei Faxdiensten gilt: Soweit die Zuteilung oder Portierung von Ortsnetzziffernummern vereinbart ist, steht dies unter dem Vorbehalt der Wahrung des Ortsnetzbezugs durch den Kunden; für den dieser einen entsprechenden Betriebsitz vorzuweisen hat. Der Kunde sichert zu, Retarus

über den Wegfall des Ortsnetzbezugs unverzüglich zu informieren. Stellt Retarus dem Kunden Rufnummern als Ziele von Weiterleitungen (i) von Servicernummern oder (ii) aus der Telefonanlage des Kunden zur Verfügung, so ist jede darüberhinausgehende Nutzung der Rufnummern sowie deren Veröffentlichung durch den Kunden ausgeschlossen; eine Mitnahme oder Weiterverwendung der Rufnummern nach Beendigung des Einzelauftrags scheidet aus. Änderungen der zuständigen Behörde an den so zur Verfügung gestellten Rufnummern sind vom Kunden hinzunehmen. Der Kunde hat eine sog. „Caller Line Identification“ (inkl. entsprechendem Ortsnetzbezug) mitzuliefern, anderenfalls kann Retarus vorbehaltlich anderer Rechte eine solche zuweisen, um den Kunden für die Nachrichtenadressaten identifizierbar zu machen.

9. Bei E-Mail Diensten gilt: Der Kunde hat beim Versand von transaktions- und/oder werblichen E-Mails insbesondere die nachfolgend aufgeführten Pflichten:
 - (i) Einwilligung: Der Kunde sichert zu, E-Mails nur an Adressaten zu versenden, die nach den gesetzlichen Bestimmungen hierzu ausdrücklich eingewilligt haben (Opt-In) oder für die ein sonstiger rechtlich anerkannter Erlaubnistatbestand gegeben ist.
 - (ii) Für die Gestaltung der Nachrichten und die technische Konfiguration wird auf die jeweilige Servicebeschreibung und sonstige technische Dokumentation verwiesen.
10. Die Pflichten nach Ziff. 9 sind entsprechend auch für andere Kommunikationsleistungen (z.B. Fax und SMS) anwendbar. Insbesondere hat der Kunde Faxadressen, Voice Adressen oder SMS Adressen, die von Retarus als nicht existent (im Falle von Fax als Telefonnummer statt als Faxnummer) reportet werden, unverzüglich von entsprechenden Adresslisten des Kunden zu löschen.