



**NETPLANS SYSTEMHAUSGRUPPE**

**DATEV PARTNER-ASP**

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT



**NetPlans**<sup>®</sup>  
CLOUD SOLUTIONS

## §1 VERTRAGSGEGENSTAND

### §1.1 VORBEMERKUNG

NetPlans stellt, als qualifizierter und zertifizierter DATEV-System-Partner, dem Kunden, im Rahmen des DATEV PARTNERasp, flexible virtualisierte Services und Infrastruktur auf nicht für diese ausschließlich nutzbaren Server, Storage-Devices und Netzwerken im Rechenzentrum der DATEV zur Verfügung. Mit PARTNERasp lagern Sie Ihr IT-System und Ihre Daten in die zertifizierte DATEV-Cloud aus.

#### Datensicherungskonzept

Es erfolgt täglich (von Montag bis Samstag) eine inkrementelle Datensicherung aller virtuellen Maschinen, die in 27 Versionen auf einem Datensicherungssystem vorgehalten wird. Jeden Sonntag erfolgt eine zusätzliche Datensicherung, die in 10 Versionen vorgehalten wird. Die vorgehaltenen Versionen dienen als Wiederherstellungspunkte (RestorePoints). Alle Sicherungen befinden sich in einem separaten Brandabschnitt innerhalb des Rechenzentrums der NetPlans Business Cloud. Eine weitere Datensicherung erfolgt pro Quartal, die ein halbes Jahr vorgehalten wird und außerhalb des Rechenzentrums lagert.

Eine Überprüfung und Überwachung der Datensicherung und deren Wiederherstellbarkeit erfolgt anhand von sichtbaren Kontrollmechanismen (Prüfung von Log-Files der Datensicherung). Durch den Einsatz von Dritthersteller-Software, sowie durch deren anwendungsspezifische Gegebenheiten, kann die Lauffähigkeit der Datensicherung nicht in jedem Fall garantiert werden.

Der Kunde muss vor Vertragsbeginn die Systeme (u.a. virtuelle Maschinen) benennen, die applikationskonsistente Datensicherungen außerhalb der Microsoft VSS-Technologie (Volume Shadow Copy Service) benötigen. Für den Einsatz der Microsoft VSS-Technologie (Volume Shadow Copy Service) werden Administrationsrechte innerhalb der Applikation benötigt, die der Kunde NetPlans einräumen muss.

Die Wiederherstellung erfolgt ausschließlich durch die NetPlans gemäß Service-Response-Level, welches von Montag bis Freitag von 7.00 - 18.00 Uhr (Feiertage ausgeschlossen) definiert ist, aufgrund eines Service-Requests des Kunden.

Gegen Aufpreis können längere Aufbewahrungszeit gesondert vereinbart werden.

## §1.2 LEISTUNGSUMFANG

NetPlans stellt dem Kunden, die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung aufgeführten Cloud Services zur Verfügung. Die Leistungen und Preise sind Vertragsbestandteil.

Die Leistungen und Preise gemäß vorstehendem Angebot/Auftragsbestätigung sind Vertragsbestandteil.

Die Bearbeitung von kundenspezifischen Incident-, Problem- und Change-Management Anfragen, erfolgt vorrangig über ein NetPlans Ticketsystem. Nach erfolgreicher Übermittlung der Kundenanfrage, erhalten die Kunden eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticket-Nummer). Ein Zugriff auf das Ticketsystem durch den Kunden ist nicht möglich.

Die Bearbeitung erfolgt innerhalb der Servicereichbarkeit (s.g. Service-Response-Level), die von Montag bis Freitag von 7.00 - 18.00 Uhr und Samstag 07.00 – 17.00 Uhr (Feiertage ausgeschlossen) definiert ist. Grundsätzlich ist die Servicereichbarkeit an allen bundeseinheitlichen sowie den davon abweichenden gesetzlichen Feiertagen, in denen die NetPlans Systemhausgruppe Standorte hat, ausgeschlossen, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung oder in einem individuell aufgesetzten SLA eine andere Vereinbarung getroffen wurde. Für Leistungen, die außerhalb der regulären Arbeitszeit (Mo – Fr von 7 Uhr bis 18 Uhr) erfolgen, gelten folgende Zuschläge auf den vereinbarten Stundensatz

- Werktags / Mo-Fr / 7-18 Uhr: (= regulärer Stundensatz)
- Abendzuschlag (18-22 Uhr): +25%
- Nacht- (22-7 Uhr), Samstagzuschlag: +50%
- Sonntagzuschlag: +100%
- gesetzliche Feiertage sowie am 31. Dezember ab 14 Uhr: +125%
- besondere Feiertage (24. Dezember ab 14 Uhr, 25. und 26. Dezember) und 1. Mai: +150%

### Erweitertes Service-Response-Level

Das NetPlans Service-Response-Level bietet für alle Kunden mit laufenden Verträgen zu unseren NetPlans Managed Support Services und unserer NetPlans Business Cloud eine erweiterte Erreichbarkeit für kundenspezifische Incident-, Problem- und Change-Management Anfragen, die ausschließlich den First-Level-Support betreffen, an Samstagen und Sonntagen von 7.00 - 17.00 Uhr (Feiertage ausgeschlossen).

## Full Managed as a Service DATEV PARTNERasp (FMaaS)

Der Cloud-Dienst Full Managed as a Service DATEV PARTNERasp verfügt über ein mandantenfähiges Microsoft Active Directory sowie eine mandantenfähige Citrix Verwaltungsumgebung, die für die Bereitstellung der virtuellen Arbeitsplätze der Mitarbeiter, über eine kundenspezifische Citrix Apps und Desktop (Terminalserver) Umgebung, Anwendung findet. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro User (Mitarbeiter) und benötigt zusätzlich die Auswahl einer Basisinfrastruktur. Für die Auswahl der Basisinfrastruktur stehen grundsätzlich drei Varianten zur Verfügung:

### DATEV PARTNERasp - FMaaS Infrastruktur \*Smart \*

Die Basisinfrastruktur berücksichtigt einen Ausbau von bis zu maximal 7 Usern (Mitarbeitern). Sie besteht aus einer All-In-One Lösung in Form eines kundenspezifische Citrix Apps und Desktop (Terminalserver) inkl. der DATEV Software Installation, die innerhalb des mandantenfähigen Microsoft Active Directory zur Verfügung gestellt wird. Eine Erweiterung über die maximale Anzahl an Usern (Mitarbeitern), lässt sich nur über ein kostenpflichtiges Upgrade auf die Basisinfrastruktur \*Standard\* oder \*Enterprise\* realisieren.

### DATEV PARTNERasp - FMaaS Infrastruktur \*Standard\*

Die Basisinfrastruktur berücksichtigt einen Ausbau von bis zu 10 Usern (Mitarbeitern). Sie besteht aus einem dedizierten Citrix Apps und Desktop (Terminalserver) Server sowie über einen kundenspezifischen DATEV Server. Beide Server werden innerhalb des mandantenfähigen Microsoft Active Directory zur Verfügung gestellt.

### DATEV PARTNERasp - FMaaS Infrastruktur \*Enterprise\*

Die Basisinfrastruktur berücksichtigt einen Ausbau von bis zu 20 Usern (Mitarbeitern). Sie besteht aus zwei dedizierten Citrix Apps und Desktop (Terminalserver) Server sowie über einen kundenspezifischen DATEV Server. Die drei Server werden innerhalb des mandantenfähigen Microsoft Active Directory zur Verfügung gestellt.

Alle Basisinfrastrukturen verfügen über 30 Gigabyte individuellen FileServer Speicher für die Ablage der kundenspezifischen Daten Dateien. Diese Kapazitäten lassen sich kostenpflichtig um je 50 weitere Gigabyte erweitern. Erweiterung der Basisinfrastruktur \*Standard\* oder \*Enterprise\* erfolgt über weitere Citrix Apps und Desktop (Terminalserver) Server, die kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden können oder alternativ durch den Wechsel von \*Standard\* auf \*Enterprise\*.

Der Cloud-Dienst Full Managed as a Service DATEV PARTNERasp erlaubt ausschließlich lokale Administrationsrechte. Der Kunde ist für die innerhalb des DATEV Servers installierten Applikationen, deren Systempflege und Wartung selbst verantwortlich. Nach Abstimmung können diese Arbeiten, einschließlich DATEV Softwarepflege, separat über einen DATEV Maintenance Service durch die NetPlans, als zertifizierter DATEV-Systempartner, übernommen werden. Dieser Softwarepflegevertrag stellt eine ausdrückliche Empfehlung dar.

Im Rahmen von PARTNERnet ist verbindlich an jedem PARTNERnet-Arbeitsplatz des Kunden zusätzlich ein Antivirenprogramm einzusetzen. Dieses Antivirenprogramm ist kein Bestandteil des Leistungsumfangs innerhalb des Full Managed as a Service DATEV PARTNERasp. Sollte ein Arbeitsplatz nicht über ein gültiges Antivirenprogramm verfügen, ist dies vom Kunden NetPlans mitzuteilen. NetPlans wird sich dann, in Absprache mit dem Kunden, der Situation annehmen und Lösungsmöglichkeiten unterbreiten.

Ein Zugriff auf die Verwaltungsinstrumente oder Datensicherung (RestorePoints bzw. Wiederherstellung von Daten und Dateien) ist ausschließlich über ein Service-Request und durch die Bearbeitung der NetPlans IT-Supportabteilung möglich. Aufwände für einen anfallenden Service-Request werden nach tatsächlichem Zeitaufwand berechnet.

## §2 LAUFZEIT DES VERTRAGES

Der Vertrag beginnt zum in der Auftragsbestätigung aufgeführten Zeitpunkt. Die Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung eine andere Laufzeit angegeben wurde. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern nicht 3 Monate vor Ablauf von einer Seite der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang bei NetPlans. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund (§314 BGB).

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung mehr als 60 Tage in Verzug gerät, wenn über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt, ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen den Kunden erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z.B. Aufhebung des Arrestes) wurden, wobei die vorstehende Aufzählung nicht abschließend ist. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Kündigung vom Kunden gem. § 543 Abs.2 Satz 1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn NetPlans ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch NetPlans verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Bei Erfolgen der Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund, ist der Kunde ungeachtet der Beendigung der Leistungen von NetPlans verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu leisten; dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass NetPlans durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Schäden durch NetPlans bleibt hiervon unberührt.

## §3 VERGÜTUNG

Die Vergütung beinhaltet die monatlichen Serviceleistungen gem. des in § 1.2 vereinbarten Vertragsgegenstandes. Ergeben sich Änderungen im Sinne von Erweiterungen in dem in § 1.2 vereinbarten Vertragsgegenstand, erfolgt insoweit eine Anpassung der Vergütung in dem Umfang, in dem sich der Vertragsgegenstand erweitert. Die Abrechnung erfolgt monatlich per Rechnung vorschüssig.

Das Zahlungsziel beträgt 10 Tage netto ab Rechnungsdatum, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung ein anderes Zahlungsziel angegeben wurde.

Falls der in § 1.2 vereinbarte Vertragsgegenstand auch Softwarelizenzen enthält, sind diese mit den Herstellerpreisen berücksichtigt. Daher behalten wir uns vor, diese entsprechend anzupassen, sobald es Preisänderungen des Herstellers gibt. Der Kunde wird unverzüglich schriftlich informiert, sobald Preisänderungen von dem Hersteller angekündigt werden, unter Angabe des Zeitpunktes, ab dem die Änderung der Preise gilt und unter Benennung der Höhe der Änderung des Lizenzpreises.

Im Übrigen gelten die in **Anlage 1** aufgeführten Microsoft Lizenzbedingungen.

Erfolgt eine Änderung der Microsoft Lizenzbedingungen, ersetzen die geänderten Lizenzbedingungen die bisher gültigen Lizenzbedingungen. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Firma NetPlans keinen Einfluss auf die Microsoft Lizenzbedingungen hat.

#### §4 WEITERGEHENDER SERVICESUPPORT

Dem Kunden steht zu den Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (7 Uhr - 18 Uhr) die Supporthotline der Firma NetPlans zur Verfügung.

#### §5 SERVICEVERFÜGBARKEIT

NetPlans kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern. NetPlans wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten. Nach dem Eingang der Störungsmeldung wird sich ein Systemadministrator bei dem Kunden zur Problemlösung melden. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von NetPlans unter Beachtung der vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit besteht nicht.

Eine von NetPlans zu behebender Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb der von NetPlans betriebenen IT-Infrastruktur, z.B. durch Leitungsausfall und/ oder -störung bei Providern oder Telekommunikationsanbietern, wobei die vorstehende Aufzählung nicht abschließend ist. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen NetPlans aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. NetPlans wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben. Die Verantwortlichkeit von NetPlans für die zur Leistungserbringung verwendete Komponenten enden an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

Die Verfügbarkeit ist grundsätzlich definiert als Verhältnis der Betriebszeit, in der die Plattform verfügbar ist, und der vereinbarten Gesamtbetriebszeit im Jahr. Die Verfügbarkeit wird geschuldet innerhalb der Supportzeiten. Die bereitgestellte Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn sie über das DATEVNetzwerk erreichbar ist. Lokale Verfügbarkeiten des Kunden für z.B. die Internetverbindung, richten sich nach den Angaben des eigenen Service Provider und sind für sämtliche Mindestverfügbarkeiten maßgebend.

Verfügbarkeit	99% p.a.
Betriebszeit	24x7 (ausgenommen Wartungsfenster)
Wartungsfenster	bei Bedarf in Abstimmung

Die vorstehenden Verfügbarkeiten können Anpassungen unterliegen, wenn sich die Daten der Leistungen, die NetPlans bezieht, ändern sollten. Dieses geschieht jedoch nur nach vorheriger schriftlicher Ankündigung und nur aus dem Grund, dass sich die Leistungen, die NetPlans bezieht, ändern, insbesondere dann, wenn die Verfügbarkeit der DATEV -Infrastruktur von DATEV geändert wird. Gleiches gilt, wenn DATEV den Inhalt und/ oder Umfang sonstiger Leistungen/ Dienste, auf deren Grundlage NetPlans Leistungen gegenüber dem Kunden nach diesem Vertrag erbringt, ändert.

## §6 MÄNGELANSPRÜCHE UND STÖRUNGSBESEITIGUNG

NetPlans wird Störungen der kundenseitig begehrten IT-Infrastruktur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.

Der Kunde hat die erbrachten Leistungen von NetPlans unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese NetPlans anzuzeigen (im Sinne von § 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach bekannt werden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Sind Leistungen von NetPlans mangelhaft, ist sie verpflichtet auf schriftliches Verlangen des Kunden innerhalb angemessener Frist notwendige Nachbesserungsarbeiten (mindestens zwei Versuche) durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software/ Programmen oder Leistungsbestandteilen, die NetPlans zum Zweck der Leistungsanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die NetPlans gegenüber den Dritten zustehen. NetPlans ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde NetPlans umgehend über die Störung zu informieren. Nach Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Kundenbetreuung wird sich ein Systemadministrator beim Kunden melden und NetPlans im Rahmen ihrer technischen betrieblichen Möglichkeiten Maßnahmen einleiten, um die Störung innerhalb einer angemessenen (bzw. zugesicherten) Frist zu beheben.

NetPlans übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Mitarbeiter, Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt NetPlans in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von NetPlans zu erstatten.

NetPlans übernimmt ferner keine Gewähr für die von dem Kunden bereitgestellte Hard- und Software. Gleiches gilt hinsichtlich Hard- und Software, die Datev und/ oder ein sonstiger Dritter dem Kunden zur Nutzung überlassen hat und die der Kunde NetPlans bereitstellt. Erbringt NetPlans in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von NetPlans zu erstatten.

**Die im vorliegenden Service Level Agreement übernommenen Verpflichtungen gelten des Weiteren nicht in folgenden Störungsfällen:**

- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der Service Level Agreements;
- durch den Kunden schadhafte installierte Software/ Programme;
- Planmäßige Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;
- durch Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die NetPlans Infrastruktur basiert und/oder Hardware; Notfallwartung;
- Höhere Gewalt.

## §7 PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde darf durch die von ihm im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch NetPlans, veranlassten Maßnahmen (Rechenzentrumsinhalte) nicht gegen gesetzliche Ge- und Verbote, die guten Sitten und/ oder Rechte Dritter (insbesondere Marken-, Namens-, Urheber-, Datenschutzrechte, wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) verstoßen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, keine pornographischen Inhalte und/ oder keine auf Gewinnerzielung gerichteten Leistungen anzubieten und/ oder anbieten zu lassen, die pornographischen und/oder erotischen Inhalte (z.B. Nacktbilder, Peepshows, wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) und/ oder deren Vermittlung zum Gegenstand haben. Ferner verpflichtet sich der Kunde, keine der freiheitlich demokratischen Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland widersprechenden Inhalte anzubieten und/ oder anbieten zu lassen. Der Kunde darf seinen gegebenenfalls mit den Leistungen von NetPlans in Zusammenhang stehenden für die Öffentlichkeit einsehbaren Internetauftritt nicht in Suchmaschinen eintragen oder eintragen lassen, soweit der Kunde durch die Verwendung von Schlüsselwörtern bei der Eintragung gegen gesetzliche Ge- und Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstößt. Dies gilt auch, wenn solche Inhalte durch Hyperlinks oder sonstige Verbindungen, die der Kunde auf Seiten Dritter setzt, zugänglich gemacht werden. Der Kunde stellt NetPlans in diesem Zusammenhang bereits heute von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Innenverhältnis frei.

Der Kunde sichert zu, dass die nach dieser Vereinbarung durch NetPlans zu speichernden Daten nicht aus der Verletzung von Rechten Dritter herrühren. Der Kunde stellt NetPlans bereits heute von der Haftung gegenüber Dritten wegen der Verletzung der diesen zustehenden Rechte frei.

Der Kunde ist verpflichtet, die vertraglich vereinbarte Vergütung gegen Stellung einer Rechnung zu zahlen.

Gerät der Kunde mit der Zahlung mehr als 60 Tage in Rückstand, hat NetPlans das Recht, die nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen mit einer Vorankündigungsfrist von 14 Tagen einzustellen. Die Pflicht des Kunden zur Bezahlung bleibt davon unberührt.

## §8 DATENHERAUSGABE

Bei Vertragsende ist die Herausgabe der gespeicherten Inhalte auf einem geeigneten Datenträger des Kunden (z.B. Festplatte oder Sicherungsband) kostenlos. Weitere Dienstleistungen sind auf Wunsch nach den üblichen Vergütungssätzen von NetPlans möglich. Diese müssen schriftlich beauftragt werden. Der Auftrag bedarf zu seiner Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch NetPlans.

## §9 HAFTUNG

9.1 NetPlans haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für sämtliche Schäden, die NetPlans, ihre Vertretungsorgane, ihre Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen dem Kunden und/ oder Dritten in Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtung oder aus Anlass der Erfüllung dieser zufügt, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und/ oder Vermögensschäden haften NetPlans und ihre Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden, im Rahmen der bestehenden IT-Haftpflicht und Betriebshaftpflicht bis zu maximal wie folgt:

- IT-Haftpflicht: bis zu 10.000.000,00 € für Vermögensschäden
- Betriebshaftpflicht: bis zu 10.000.000,00 € für Personenschäden Sachschäden
- Jeweils 2-fach maximiert je Versicherungsjahr.

9.2 Eine Haftung im Falle höherer Gewalt ist ausgeschlossen.



9.3 Der Kunde ist verpflichtet, durch regelmäßige Datensicherung einem Verlust/ einer ungewollten Veränderung von Daten vorzubeugen. Er hat insbesondere vor jedem Eingriff in sein bestehendes Hard- und Softwaresystem (z.B. Implementierung neuer Software, Austausch von Hardwarekomponenten usw., wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) die ihm nach dem neuesten Stand der Technik möglichen und zumutbaren Maßnahmen zum Schutz vor Datenverlust/ ungewollter Datenveränderung und zur Datensicherung vorzunehmen. Sollte dennoch ein Datenverlust/ eine ungewollte Datenveränderung eintreten, haftet NetPlans, wenn dieses bei Erbringung ihrer Leistungen und/ oder aus Anlass der Erbringung ihrer Leistungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Der Höhe nach ist die Haftung beschränkt auf den typischen Wiederherstellungsaufwand, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien erforderlich wäre. Die Haftung ist ausgeschlossen, wenn der Verlust/- bzw. die ungewollte Veränderung der Daten bei Anwendung von Sicherungsmaßnahmen, die dem neuesten Stand der Technik entsprechen, ebenfalls eingetreten wären. Die Pflege der vom Kunden käuflich erworbenen Software (insbesondere Updates, Patches, usw. wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) und das Halten dieser auf dem jeweils neuesten Stand ist vom Kunden eigenverantwortlich durchzuführen, es sei denn, es wurde oder wird etwas anderes schriftlich vereinbart.

9.4 Die Haftung wegen fahrlässig unterlassener Aufklärung, über negative Eigenschaften der Leistungen/Lieferungen von NetPlans gegenüber dem Kunden ist ausgeschlossen, wenn dadurch kein Sachmangel begründet wird, außer, eine Beratung hierzu wurde schriftlich vereinbart.

9.5 Die Haftung erlischt, wenn der Kunde und/ oder Dritte ohne vorherige Genehmigung durch NetPlans, Arbeiten/Änderungen an den Leistungen und/ oder Lieferungen von NetPlans vorgenommen haben, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Arbeiten/Änderungen keinen Einfluss auf den Eintritt der die Haftung auslösenden Umstände hatten.

9.6 Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und, soweit dieses gesetzlich zulässig ist, auch für außervertragliche Ansprüche. Sämtliche vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht, wenn der Schaden durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde sowie dann, wenn zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **§10 VOLLSTÄNDIGKEITSKLAUSEL**

Dies ist der vollständige Vertrag zwischen NetPlans und dem Kunden. Er ersetzt alle bisherigen oder derzeitigen Vereinbarungen, Zusicherungen oder sonstigen Mitteilungen, die zwischen den Parteien getroffen wurden. Dieser Vertrag begründet keinen Anspruch auf Abschluss weiterer Verträge bezüglich hier nicht aufgeführter, anderer Dienstleistungen.

## **§11 SONSTIGE BESTIMMUNGEN**

Auf diesen Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des internationalen Privatrechts. Die Vertragssprache ist deutsch. Erfüllungsort sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von NetPlans. NetPlans ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, unwirksame vertragliche Bestimmungen unverzüglich im Wege der ergänzenden Vereinbarung durch solche Abreden zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung einer Regelungslücke.

Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag müssen als solche bezeichnet werden und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der eigenhändigen Unterschrift durch beide Vertragsparteien. Dieses gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

Allgemeine Geschäftsbedingungen beider Parteien sind ausdrücklich ausgeschlossen und finden auf diese Vereinbarung keine bzw. nur dann Anwendung, wenn dieses schriftlich vereinbart ist. Dies gilt auch, wenn den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen worden ist.

## **§12 DATENSCHUTZ/GEGENSEITIGE UNTERRICHTUNG/GEHEIMHALTUNGSPFLICHT**

Die Vertragsparteien werden sich gegenseitig über ihnen bekannt gewordene geschäftliche Vorgänge, die wesentliche Interessen beider Vertragsparteien berühren oder gefährden können, unverzüglich unterrichten. Die NetPlans und seine Mitarbeiter verpflichten sich zur Verschwiegenheit über alle im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Kunden erlangten Kenntnisse. Die NetPlans garantiert, dass die technischen Möglichkeiten zur physikalischen Trennung der einzelnen Kundennetze bzw. Kundenserver (und damit der Datenhaltung seiner Kunden) vorhanden sind und umgesetzt werden. Die NetPlans verpflichtet auch Auftragnehmer und deren Mitarbeiter zur Verschwiegenheit und zur Wahrung des Datengeheimnisses. Die Verpflichtung besteht über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus fort.

Sämtliche mitgeteilten personenbezogenen Daten (wie beispielhaft Anrede, Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Bankverbindung) werden ausschließlich gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Bedingungen erhoben, verarbeitet oder genutzt. Soweit personenbezogene Daten für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind (Bestandsdaten), werden diese ausschließlich zur Abwicklung der abgeschlossenen Verträge verwendet.

Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften der EU-DSGVO und anderer Vorschriften über den Datenschutz „Verantwortlicher“ (vgl. Art. 4 Abs. 7 DS-GVO. Gleichfalls erklärt NetPlans, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 in Verbindung mit der Anlage zu Art 32 DS-GVO dem Grunde nach eingehalten werden.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies entsprechend den datenschutzrechtlichen Bedingungen geschieht und stellt im Fall eines Verstoßes NetPlans von Ansprüchen Dritter frei. Stellt der Kunde fest, dass bei ihm gespeicherte besondere Arten personenbezogener Daten, personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen, oder personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, und drohen schwerwiegende Beeinträchtigungen für die Rechte oder schutzwürdigen Interessen der Betroffenen, hat er dies nach umgehend, respektive unverzüglich der zuständigen Aufsichtsbehörde, NetPlans sowie den Betroffenen mitzuteilen (vgl. Art. 33, 34 DS-GVO).

Weitergehende Hinweise zum Datenschutz finden Sie unter dem nachfolgenden Link: <https://www.netplans.de/datenschutz>

## Anlage 1

### END USER LICENSE TERMS

#### TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated software, media, printed materials, and “online” or electronic documentation (individually and collectively, “Products”) provided by NetPlans (hereinafter referred to as “Customer”). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer, and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

#### 1. Definitions.

“Client Software” means software that is installed on a Device that allows the Device to access or utilize the Products.

“Device” means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, “smart phone,” server or other electronic device.

“End User” means an individual or legal entity that obtains Software Services directly from Customer, or indirectly through a Software Services Reseller.

“Redistribution Software” means the software described in Paragraph 4 (“Use of Redistribution Software”) below.

“Software Services” means services that Customer provides to you that make available, display, run, access, or otherwise interact, directly or indirectly, with the Products. Customer must provide these services from data center(s) through the Internet, a telephone network or a private network, on a rental, subscription or services basis, whether or not Customer receives a fee. Software Services exclude any services involving installation of a Product directly on any End User device to permit an End User to interact with the Product.

2. **Ownership of Products.** The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively “Microsoft”). Microsoft Products are protected by copyright and other intellectual property rights. Products and other Product elements including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and “applets” incorporated into the Products are owned by Microsoft or its suppliers. You may not remove, modify or obscure any copyright trademark or other proprietary rights notices that are contained in or on the Products. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.
3. **Use of CLIENT SOFTWARE.** You may use the Client Software installed on your Devices only in accordance with your agreement with Customer and the terms under this document, and only in connection with the Software Services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during the installation and/or use of the Client Software.
4. **USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE.** In connection with the Software Services provided to you by Customer, you may have access to certain “sample,” “redistributable” and/or software development (“SDK”) software code and tools (individually and collectively “Redistribution Software”). YOU MAY NOT USE, MODIFY, COPY, INSTALL AND/OR DISTRIBUTE ANY CLIENT SOFTWARE AND/OR REDISTRIBUTION SOFTWARE. Microsoft does not permit you to use any Redistribution Software unless you expressly agree to and comply with such additional terms, as provided to you by Customer.

- 5. Copies.** You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or

Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.

- 6. Limitations on Reverse Engineering, Decompilation and Disassembly.** You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.
- 7. No Rental.** You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of Software Services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.
- 8. Termination.** Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer's agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts within thirty (30) days of the termination of your agreement with Customer.
- 9. No Warranties, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT.** Microsoft disclaims, to the extent permitted by applicable law, all warranties and liability for damages by Microsoft or its suppliers for any damages and remedies whether direct, indirect or consequential, arising from the Software Services. Any warranties and liabilities are provided solely by Customer and not by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.
- 10. PRODUCT SUPPORT.** Any support for the Software Services is provided to you by Customer or a third party on Customer's behalf and is not provided by Microsoft, its suppliers, affiliates or subsidiaries.
- 11. NOT FAULT TOLERANT.** The Products are not fault-tolerant and are not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted. You must not use the Products in any application or situation where the Product(s) failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use").
- 12. EXPORT RESTRICTIONS.** The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.
- 13. LIABILITY FOR BREACH.** In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.
- 14. INFORMATION DISCLOSURE.** You must permit Customer to disclose any information requested by Microsoft under the Customer's Agreement. Microsoft will be an intended third party beneficiary of your agreement with Customer, with the right to enforce provisions of your agreement with Customer and to verify your compliance.