



**NETPLANS BUSINESS CLOUD**  
YOUR SERVICE LEVEL AGREEMENT

## §1 VERTRAGSGEGENSTAND

### §1.1 VORBEMERKUNG

NetPlans stellt dem Kunden flexible virtualisierte Services und Infrastruktur auf nicht für diese ausschließlich nutzbaren Server, Storage-Devices und Netzwerken im Rechenzentrum, das deutschen Sicherheitsstandards entspricht und mit modernster Technologie ausgestattet ist, zur Verfügung. Die Datenspeicherung erfolgt in einem deutschen Rechenzentrum nach deutschem Recht.

Updateintervalle und Systemaktualisierungen werden von NetPlans zentral gesteuert. NetPlans behält sich regelmäßige Systemaktualisierungen vor. Versionswechsel einer Applikation oder eines Dienstes werden dem Kunden rechtzeitig über die vom Kunden genannte Info-Mailadresse mitgeteilt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei einem Versionswechsel der Kunde seine Programme, die außerhalb der Business Cloud laufen, auf Lauffähigkeit und Kompatibilität, mit der in der Business Cloud aktualisierten Version zu prüfen hat. Auf bekannte Kompatibilitätsprobleme wird der Kunde von NetPlans mittels Info-Mail hingewiesen.

#### DataCenter

Dieses verfügt über folgende Eigenschaften:

- Brand-, Wasser- und Einbruchschutz sowie Videoüberwachung mit Infrarotkameras
- Redundante Klimaanlage
- Notstrom USV und Notstromdieselgeneratoren
- Brandmeldesysteme
- Feuerlöschsysteme
- Einbruchmeldeanlagen mit Verschlusskontrolle
- Antistatischer Fußboden
- Objektschutz durch Sicherheitsdienst
- Verfügbarkeit: Stromversorgung: 99,65%, Internetanbindung: 99,5%

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.

#### Datensicherungskonzept

Es erfolgt täglich (von Montag bis Samstag) eine inkrementelle Datensicherung aller virtuellen Maschinen, die in 27 Versionen auf einem redundanten 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. Dieses Datensicherungskonzept findet nicht Anwendung für die dedizierte Backup-Services und die NPbox, die unter §1.2 separat beschrieben sind.

## **§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).

## NetPlans Cloud Cockpit

Das NetPlans Cloud Cockpit dient als administrative Plattform für sämtliche virtuellen Maschinen, unabhängig vom Service-Modell (IaaS, PaaS, FaaS). NetPlans stellt dabei alle Infrastruktur-Komponenten gemäß Auftrag, wie z.B. Server, Rechenleistung, Netzkapazitäten, Speicher, Backup-Kapazitäten auf einer shared Hardware-Plattform zur Verfügung. NetPlans stellt das NetPlans Cockpit für die Administration der kundeneigenen virtuellen Infrastruktur innerhalb der NetPlans Business Cloud als Webservice zur Verfügung. Die NetPlans strebt dabei eine Verfügbarkeit von jeweils 99,5 Prozent im Monatsmittel an. Da es sich bei der Bereitstellung des NetPlans Cockpit um eine Zusatzleistung handelt, die dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt wird, unterliegt die Einhaltung der Verfügbarkeit keiner Gutschrift-Regelung.

Durch die Administration der virtuellen Infrastruktur sind Veränderungen von abrechnungsrelevanten Parametern (wie bspw. vCPU, RAM und Speicherplatz) durch den Kunden eigenständig möglich. Sowohl eine Erweiterung als auch eine Verringerung wird automatisch in der darauffolgenden Abrechnungsperiode berücksichtigt. Die Veränderungen werden über ein konsistentes Log-Protokoll auf Ebene der einzelnen Benutzer (NetPlans Cockpit User) durch die NetPlans als Nachweis erfasst und bei Bedarf ausgewertet. Für Veränderungen von abrechnungsrelevanten Parametern gelten, bis auf Widerruf der NetPlans, die zum Vertragsschluss vereinbarten Konditionen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Nutzung des NetPlans Cloud Cockpits fundierte Kenntnisse zur Administration von Serversystemen (Systemadministration) erforderlich sind. NetPlans ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen und/ oder nach Umständen zu forschen, die auf rechtswidrige Aktivitäten und/ oder Nutzungen hindeuten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die auf seinem Rechenzentrum installierten Betriebssoftware, Anwendungen oder Entwicklungen zu aktualisieren und technisch zu kontrollieren und inhaltlich zu überwachen. Sofern sich ein Zugriff außerhalb eines vertrauten Netzwerks befindet, erfordert die Anmeldung eine 2-Faktor-Authentifizierung, die auf schriftliches Anfordern durch den Kunden als kostenlose Zusatzleistung bereitgestellt wird.

Der aktuelle Funktionsumfang für die Nutzung des NetPlans Cloud Cockpit, sowie weitere Pflichten des Auftragnehmers sind in den Nutzungsbedingungen des NetPlans Cloud Cockpit definiert. Die jeweils aktuelle Version der Nutzungsbedingungen kann auf der Website unter [www.netplans.de/sla](http://www.netplans.de/sla) eingesehen werden.

## Infrastructure as a Service

Das Infrastructure as a Service Modell bildet die Grundsicht für einen Cloud-Betrieb. NetPlans stellt dabei alle Infrastruktur-Komponenten gemäß Auftrag, wie z.B. Server, Rechenleistung, Netzkapazitäten, Speicher, Backup-Kapazitäten auf einer shared Hardware-Plattform zur Verfügung. Dabei endet die Betriebsverantwortung seitens NetPlans nach der Oberkante des Hypervisors (Virtualisierung). Administrationsrechte sind nur lokal möglich. Der Kunde ist für die innerhalb des Servers installierten Applikationen, deren Systempflege und Wartung selbst verantwortlich. Dieses Modell ermöglicht administrative Freiheiten u.a. auch über die Verwaltung Ihrer Microsoft-Systeme. Aufgrund administrativer Freiheiten können u.a. eigenständig weitere User angelegt und berechtigt werden. Werden eigenständig Erweiterungen vorgenommen, die eine Erhöhung oder Minderung der bestehenden Softwarelizenzen des Cloud-Vertrages bedeuten, müssen diese Änderungen unverzüglich an NetPlans übermittelt werden.

### **Managed Platform as a Service (PaaS)**

Der Cloud-Dienst „Managed Platform as a Service (PaaS)“ ermöglicht die Erweiterung von Infrastructure as a Service Umgebungen in der NetPlans Business Cloud für virtuelle Maschinen mit Microsoft Windows Server Betriebssystem. Dabei können zwei grundlegende Varianten Anwendung finden:

- Anbindung eines bestehenden Microsoft Active Directory,
- Aufbau eines eigenen Microsoft Active Directory.

Die Variante eines Shared Microsoft Active Directory ermöglicht dem Kunden ausschließlich lokale Administrationsrechte. Der Zugriff auf die Domain Controller sowie das Microsoft Active Directory sind eingeschränkt. Die virtuellen Microsoft Windows Maschinen werden innerhalb des Managed Platform as a Service (PaaS) mit dem Cloud-Dienst „Managed Windows Server Update Services (WSUS)“ versorgt und mit einem Monitoring-Service sowie einem Virenschutz-Agent versehen. Eine zusätzliche optionale Erweiterung stellt die IT-Orchestrierungssoftware „Atria“ dar, die über eine zentrale Management-Weboberfläche Windows-User und -Gruppen und definierte NetPlans Business Cloud Services verwaltet und eine neue Provisionierung ermöglicht. sind. Hierfür wird eine weitere virtuelle Maschine benötigt.

Der Kunde ist für die innerhalb des Servers installierten Applikationen, deren Systempflege und Wartung selbst verantwortlich. Nach Abstimmung können diese Arbeiten separat über einen Wartungsvertrag von NetPlans übernommen werden. Die initiale Bereitstellung wird nach tatsächlichem Zeitaufwand berechnet. Der Dienst wird ausschließlich von NetPlans betrieben. Aufwände für einen anfallenden Service-Request werden nach tatsächlichem Zeitaufwand berechnet.

### **Full Managed as a Service (FMaaS)**

Der Cloud-Dienst Full Managed as a Service 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). Dem Kunden werden auf s.g. BusinessApp Servern virtuelle Windows Server bereitgestellt. Administrationsrechte sind nur lokal möglich. Der Kunde ist für die innerhalb des Servers installierten Applikationen, deren Systempflege und Wartung selbst verantwortlich. Nach Abstimmung können diese Arbeiten separat über einen Wartungsvertrag durch NetPlans übernommen werden. Es ist verbindlich an jedem Arbeitsplatz des Kunden zusätzlich ein Antivirenprogramm einzusetzen. Dieses Antivirenprogramm ist kein Bestandteil des Leistungsumfangs innerhalb des Full Managed as a Service. 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.

## **Full Managed as a Service DATEV Mandant (FMaaS DATEV Mandant)**

Neben den Merkmalen des Full Managed as a Service (FMaaS), wird dem Kunden eine DATEV-Basisinfrastruktur inkl. SB-Schnittstelle für DATEV mIdentity bereitgestellt. 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. Für die Auswahl der Basisinfrastruktur stehen grundsätzlich drei Varianten zur Verfügung:

### **FMaaS Infrastruktur \*Smart\***

Die Basisinfrastruktur berücksichtigt einen Ausbau von bis zu maximal 4 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.

### **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.

### **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 inkludierte 30 Gigabyte hochverfügbaren DFS-FileServer Speicher für die Ablage der kundenspezifischen Daten. 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\*.

## Hosted Exchange

Der Cloud-Dienst „Hosted Exchange“ wird über ein zentral bereitgestelltes Microsoft Exchange Cluster (DAG) realisiert. Die Lizenzierung erfolgt pro Postfach. Für jedes Postfach ist der verwaltete Service „Managed Mail Security“ bereits beinhaltet. Die Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt durch NetPlans. Dabei werden die MX-Resource-Record-Einstellungen (Mail Exchange Resource Record) der Kunden-Domain, auf die öffentlichen A-Resource-Record-Einträge von NetPlans konfiguriert. Der Kunde hat die Möglichkeit, über ein zentrales Web-Portal, die E-Mail-Einstellungen sowie Verteilergruppen und Kontakte selbst anzulegen und zu verwalten. Verbindungen werden ausschließlich durch HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) angeboten. Diese sind über einen zentralen WAF-Service (Web-Applikation-Firewall) abgesichert und stellen dabei Outlook-Web-Access (OWA), ActiveSync und Outlook Anywhere zur Verfügung. Wird als E-Mail-Client Microsoft Outlook verwendet, muss dieser immer, entsprechend den von Microsoft unterstützten Versionen, für die gängige Exchange-Version kompatibel sein. NetPlans behält es sich vor, unter Berücksichtigung von angekündigten Wartungsfenstern, die installierte Exchange-Version jederzeit durch ein Update anzuheben. Zentrale Updates der Server und deren benötigten Komponenten werden von NetPlans durchgeführt und sind im Preis mit inbegriffen. Individuelle Anpassungen oder Änderungen, die nicht im Self-Service-Portal gemacht werden können, müssen gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert werden.

Für das Versenden einer E-Mail von Services oder auch Druckern an einen SMTP-Relay-Server (s.g. Smarthost) empfehlen wir den externen Service namens Mailgun. Mailgun nimmt SMTP-Anfragen an und versendet im Anschluss an entsprechende Empfänger über eine verschlüsselte Verbindung. Darüber hinaus wird die Möglichkeit einer Authentifizierung gegeben. Dieser Service ist Bestandteil des Hosted Exchange und wird kostenfrei für Versand von Druck- und Scangeräten sowie dem Newsletter Versand zur Verfügung gestellt. Mailgun ist ein Cloudservice außerhalb der Business Cloud, der auf Server des Herstellers innerhalb der EU betrieben wird. Weitere Informationen finden Sie auf der Herstellerseite <https://www.mailgun.com>.

## Managed E-Mail-Archivierung Service

Der Cloud-Dienst „Managed E-Mail-Archivierung“ wird über eine mandantenfähige Archivierungs-Appliance vom Hersteller dataglobal mit dem Produkt dgmail realisiert und zentral von NetPlans verwaltet. Die Trennung der Mandanten erfolgt über sogenannte Departments. Pro Mandanten wird ein Department zur Verfügung gestellt welches sicherstellt, dass ausschließlich E-Mails des jeweiligen Mandanten enthalten sind. dataglobal bietet eine zertifizierte Lösung für rechtssicher E-Mail-Archivierung in Form einer Journal-Mailbox. Beim Journaling werden E-Mails in der Journal-Mailbox abgelegt, aus der sie anschließend unverändert archiviert werden. Alle E-Mails werden indiziert und sind durchsuchbar.

Alternativ oder zusätzlich, kann durch ein entsprechendes Outlook Plug-In eine manuelle E-Mail-Archivierung (Mailbox-Archivierung) realisiert werden. Ein definiertes Regelwerk sorgt für eine automatische Archivierung nach ausgewählten Parametern, wie z.B. Alter einer E-Mail. Das Regelwerk wird durch NetPlans in Abstimmung mit dem Kunden konfiguriert. Der Zugriff auf archivierte E-Mails erfolgt über ein Plug-In des Herstellers und muss auf dem Client installiert sein. Ein Im- und Export von vorhandenen E-Mails im PST-Dateiformat ist gegen Aufwand möglich. Die Lizenzierung erfolgt pro Postfach.

## Managed Exchange Archivierung Service

Der Cloud-Dienst „Managed Exchange Online E-Mail-Archivierung“ wird über eine mandantenfähige Archivierungs-Appliance vom Hersteller dataglobal mit dem Produkt dgmail realisiert und zentral von NetPlans verwaltet. Die Trennung der Mandanten erfolgt über sogenannte Departments. Pro Mandanten wird ein Department zur Verfügung gestellt welches sicherstellt, dass ausschließlich E-Mails des jeweiligen Mandanten enthalten sind. Dataglobal bietet eine zertifizierte Lösung für rechtssicher E-Mail-Archivierung in Form einer Journal-Mailbox. Beim Journaling werden E-Mails in der Journal-Mailbox abgelegt, aus der sie anschließend unverändert archiviert werden. Alle E-Mails werden indiziert und können durchsucht werden. Ein Im- und Export von vorhandenen E-Mails im PST-Dateiformat ist gegen Aufwand möglich. Zentrale Updates der Server und deren benötigten Komponenten werden von NetPlans durchgeführt und sind im Preis inkludiert. Individuelle Anpassungen oder Änderungen, müssen gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert werden.

## Backup Services

Online Backup – Sicherung ins Rechenzentrum:

NetPlans erstellt beim Online Cloud Backup eine Kopie der vorhandenen Backups, die beim Kunden gemacht werden. Somit können nur Backups, die lokal erfolgreich gelaufen sind, repliziert und in der Cloud abgelegt werden. Der Inhalt der Backups und deren Konsistenz werden nicht geprüft und liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. NetPlans stellt lediglich den Speicher, die entsprechende Infrastruktur und den Service für das Online-Backup zur Verfügung. Für die Übertragung der Datensicherungen (Upload) in die NetPlans Business Cloud wird eine standardmäßige Bandbreiten-Limitierung von 50 Mbit/s festgesetzt. Erweiterungen sind auf Anfrage möglich.

Managed Backup – Sicherung lokal und ins Rechenzentrum:

NetPlans stellt den BackupServer vor Ort und die Schnittstelle ins Rechenzentrum zur Verfügung. Um die Lauffähigkeit und Funktion zu gewährleisten, muss der Server an einem geeigneten Ort beim Kunden aufgestellt werden. Darunter wird ein Serverraum, der ausreichend klimatisiert und zutrittssicher ist verstanden. Für Schäden, die auf unsachgemäße Behandlung des Servers zurückzuführen sind, haftet der Kunde. Der Kunde, sowie NetPlans werden über eine Fehlfunktion des Backups via E-Mail informiert. NetPlans wird die Fehler zu den üblichen Geschäftszeiten, so schnell als möglich beheben. Somit kann NetPlans bei einem Fehler der Software keine konsistenten Backups garantieren. Für die Übertragung der Datensicherungen (Upload) in die NetPlans Business Cloud wird eine standardmäßige Bandbreiten-Limitierung von 50 Mbit/s festgesetzt:

Rubrik Backup – Sicherung ins Rechenzentrum:

NetPlans erstellt beim Online Cloud Backup for Rubrik eine Kopie der vorhandenen Backups, die beim Kunden gemacht werden. Somit können nur Backups, die lokal erfolgreich gelaufen sind, repliziert und in der Cloud abgelegt werden. Der Inhalt der Backups und deren Konsistenz werden von der Rubrik Backup Appliance geprüft und liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. NetPlans stellt den Speicher, die entsprechende Infrastruktur und den Service für das Online Backup for Rubrik zur Verfügung. Für die Übertragung der Datensicherungen (Upload) in die NetPlans Business Cloud wird eine standardmäßige Bandbreiten-Limitierung von 50 Mbit/s festgesetzt. Erweiterungen sind auf Anfrage möglich. Für weitere Backup-Versionierungen zur Langzeitaufbewahrung besteht die Möglichkeit, eine Auslagerung der Daten auf einen externen S3 Speicher. Diese ist an die lokale Installation beim Kunden angebunden und steht zu diesem Zweck zur Verfügung. Bei der Nutzung gelten die Bestimmungen aus dem IONOS Cloud Service Level Agreement und den IONOS Cloud AGBs.

Managed Backup Office 365

Der Cloud-Dienst „Managed Backup Office 365“ wird über eine zentrale Installation durch NetPlans administriert und dient der Datensicherung von Office 365 Daten. Als Sicherheitsquelle werden die Cloud-Services „Exchange Online, SharePoint Online und OneDrive for Business“ unterstützt. Der Sicherheitsintervall entspricht einer täglichen Sicherung, die auf Disk basierten Systemen der NetPlans Business Cloud gespeichert werden. Dabei findet das Datensicherungskonzept unter § 1.1 Vorbemerkung Anwendung. Der Service enthält ausschließlich die notwendigen Softwarelizenzen für die Datensicherung und die Infrastruktur. Die Lizenzierung erfolgt pro Office 365 User inkl. 50 GB Backup-Speicher. Softwarelizenzen für Office 365-Produkte werden in einer separaten Lizenzierung vorausgesetzt. NetPlans obliegt die Betriebsverantwortung der Infrastruktur inkl. Updates, Upgrades und Monitoring. Die initiale Bereitstellung wird nach tatsächlichem Zeitaufwand berechnet. Der Dienst wird ausschließlich von NetPlans betrieben. Ein Zugriff auf die Verwaltungsinstrumente oder Datensicherung (RestorePoints) 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.

## **NPbox Cloud-Speicher**

Der Cloud-Dienst „NPbox“ wird über ein mandantenfähiges Setup des branchenführenden Produkts, Citrix ShareFile, bzw. Citrix Files realisiert. Dabei liegen Ihre Daten ausschließlich in unserem deutschen Rechenzentrum (StorageZone). Die Control Plane wird zentral vom Hersteller Citrix in einem Hochsicherheitsrechenzentrum in Frankfurt am Main zur Verfügung gestellt. Diese dient ausschließlich zur User Authentifizierung und zur Übermittlung von Metadaten. Für die Anbindung an ein Active Directory muss der Kunden einen SAML-Authentifikation Point zur Verfügung stellen. Kunden, die ihr Active Directory bei NetPlans betreiben, können über den von NetPlans konfigurierten SAML-Authentifikation Point angebinden werden. Alle Daten, die über Sharefile im Rechenzentrum abgelegt werden, sind kryptisch ohne Metadaten und von NetPlans nicht einsehbar. Alle Daten werden über einen Papierkorb 28 Tage aufbewahrt und können so wiederhergestellt werden. Datenänderungen werden über das Versionsmanagement von Citrix Sharefile dokumentiert und erlauben kundenspezifische Einstellungen hinsichtlich der Anzahl der vorgehaltenen Versionen. Eine andere Wiederherstellungsmöglichkeit ist nicht vorgesehen. Die Lizenzierung erfolgt pro User und anhand des benötigten Datenspeichers.

## **Managed Web Applikation Firewall Security Service**

Der Cloud-Dienst „Managed WAF Security Service“ wird über eine zentral bereitgestellte Web-Application-Firewall (WAF) realisiert. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro WebServer und wird zentral von NetPlans verwaltet. Die Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt durch NetPlans. Sämtliche Einstellungen und Anpassungen sind mit NetPlans abzustimmen. Je nach Art des WebService, können entsprechende Sicherheitschecks und Scans eingerichtet werden. Zentrale Updates der Appliance und die Überprüfung der Firewall werden von NetPlans durchgeführt und sind im Preis mit inbegriffen. Individuelle Anpassungen oder Änderungen pro WebServer sind kostenpflichtig und werden gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert. Der zentrale Firewall-Service wird täglich gesichert, auf Konsistenz und Sicherheit geprüft. Die notwendigen Zertifikate im Bereich HTTPS muss der Kunden als Domaininhaber zur Verfügung stellen. Bevor der Produktivbetrieb des Service realisiert wird, ist seitens NetPlans eine Testphase anhand einer definierten Checkliste empfohlen. Die Checkliste kann gemeinsam mit NetPlans erarbeitet werden.

## **Managed Mail Security Service**

Der Cloud-Dienst „Managed Mail Security“ und „Managed Mail Security für Office 365“ wird über eine mandantenfähige E-Mail-Firewall realisiert. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro Postfach. Die Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt durch NetPlans. Dabei werden die MX-Resource-Record-Einstellungen (Mail Exchange Resource Record) der Kunden-Domain, auf die öffentlichen A-Resource-Record-Einträge von NetPlans konfiguriert. Der Kunde hat die Möglichkeit, über ein zentrales Web-Portal, die blockierten Nachrichten pro Mail-Domain einzusehen, die SPAM-Einstellungen zu definieren und eigenverantwortlich Black- und Whitelists zu pflegen. Zentrale Updates der Appliance und die Überprüfung der E-Mail-Firewall werden von NetPlans durchgeführt und sind im Preis mit inbegriffen. Die E-Mail-Firewall wird regelmäßig gesichert, auf Konsistenz und Sicherheit geprüft. Individuelle Anpassungen oder Änderungen der Mail-Domains, müssen gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert werden und sind kostenpflichtig.

## **Managed Sandboxing Security Service:**

Der Cloud-Dienst „Managed Sandboxing Security Service“ wird zentral vom Hersteller Barracuda Networks in einem Hochsicherheitsrechenzentrum in Frankfurt am Main zur Verfügung gestellt. Dieser Dienst bietet im Bereich AntiSpam weitergehende Funktionen wie beispielsweise Bulk E-Mail Protection, Typosquatting Protection oder AntiFraud / Phishing Protection. Weiter findet neben einem AV-Scanning ein ATD (Advanced Threat Detection) Scanning von Dateianhängen in einer separaten, sicheren Cloud Umgebung statt. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro Postfach und wird zentral von NetPlans verwaltet. Die Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt über NetPlans. Zentrale Updates des Dienstes erfolgen automatisiert und sind im Preis mit inbegriffen. Individuelle Anpassungen oder Änderungen, müssen gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert werden.

## 2-Faktor-Authentication Service

Der Cloud-Dienst „2-Faktor-Authentication Service“ wird über eine mandantenfähige Authentication Engin und einen NPS-Server bereitgestellt. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro User und registriertes Endgerät. Als Endgerät kann jedes gängige Smartphone kostenfrei durch die „MobilePass+“ App genutzt werden. Eine Möglichkeit ist die Installation auf einem Windows-Rechner. Wird ein Hardware-Token gewünscht muss dieser zusätzlich erworben und angebunden werden. Es können sämtliche Systeme mit dem Standard „RADIUS“ angebunden und zur Authentifizierung genutzt werden. Die Lösung stellt zwei unterschiedliche Möglichkeiten der Anbindung zur Verfügung.

### Managed 2-Faktor-Authentication Service:

Als Erweiterung eines bestehenden Cloud-Services (z.B. FMaaS). Im Falle eines Managed Services ist auch die 2-Faktor-Authentifizierung vollständig durch NetPlans verwaltet und der Kunde bekommt den Dienst in das CPSM-Self-Service-Portal integriert. Benutzer können sich mittels Web-Portal registrieren und die Anwendung nutzen. Ein administrativer Zugriff auf die zentralisierte 2-Faktor-Umgebung ist nicht möglich.

### Dedicated 2-Faktor-Authentication Service:

Als Erweiterung eines dedizierten Dienstes, der zwar in der NetPlans Business Cloud betrieben wird, aber als IaaS-Leistung mit administrativer Verantwortung des Kunden. Wenn eine dedizierte Anbindung an eine eigenverwaltete Umgebung gebucht wird (IaaS), muss ein Software-Agent auf einem der Kundensysteme installiert und angebunden werden. Dieser Agent übernimmt dann die Kommunikation zum zentralen Backend. Hier ist ein administrativer Web-Zugriff zur Userverwaltung möglich.

Updates und Upgrades werden je nach Herstellerempfehlung und Erfahrung, im Ermessen der NetPlans, geplant und rechtzeitig angekündigt. Die Kompatibilität der Managed Services wird hier von NetPlans geleistet, die Agents die über IaaS-Leistungen bereitgestellt werden, müssen eigenverantwortlich oder in Abstimmung durchgeführt werden.

## Managed Client Service

Der Cloud-Dienst „Managed Client Service“ wird über eine mandantenfähige Architektur zentral von NetPlans verwaltet und basiert auf Software des Hersteller baramundi. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro Device. Die Client Management Dienste erfordern die Installation eines Agenten auf dem zu verwaltenden Endgerät. Die Kommunikation erfolgt verschlüsselt über HTTPS (Port 443) über das Internet mit der NetPlans Business Cloud. Der Managed Client Service beinhaltet eine automatische Hardware- und Software Inventur, Installation und Aktualisierung der Software von folgenden Drittanbietern: [hier](#) und von Windows Updates. Dabei wird regelmäßig die vordefinierte Software (Managed Software) auf Aktualisierungen geprüft. Bei Vorhandensein von aktualisierten Softwareversionen, werden diese auf den verwalteten Endgeräten installiert. Die Individualisierung der Installations-Jobs, sowie das Erstellen eigener Software-Pakete ist nicht im Preis inbegriffen, kann aber durch das Supportcenter der NetPlans realisiert werden. Ein administrativer Zugriff auf die zentralisierte Verwaltungsumgebung ist nicht möglich. Bei Bedarf können automatisierte Standard-Reports über die Inventarisierung der Client-Struktur dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

### AddOn: Client Vulnerability Scanner

Der baramundi Vulnerability Scanner scannt wöchentlich die Clients im Unternehmen automatisiert auf bekannte und dokumentierte Schwachstellen wie Softwareschwachstellen, Fehlkonfigurationen und individuellen Schwachstellen, die von Angreifern ausgenutzt werden könnten. Der Schwachstellenscan nutzt dafür standardisierte Regelwerke, die von anerkannten Organisationen und Sicherheitsfirmen gepflegt werden. Die Auswertung des wöchentlichen Softwareschwachstellen-Scans (Report) wird dem Kunden per E-Mail zur Verfügung gestellt. Die Beseitigung von möglichen identifizierten Schwachstellen ist nicht im Service enthalten, kann aber durch das Supportcenter der NetPlans realisiert werden. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro Device und als optionales AddOn.

### **Managed AD-Sync Service**

Der Cloud-Dienst „Managed AD-Sync Service“ ist ein AddOn zu bestehenden Cloud-Services, für die ein Active Directory (AD) Userobjekt erforderlich ist. Die Lizenzierung erfolgt pro Windows-Domänenstruktur und ist damit unabhängig von der Anzahl an Benutzern oder Domaincontrollern. Der Service wird ausschließlich von Windows Active Directory Services unterstützt und dient zur Synchronisation von Benutzerobjekten und deren Kennwörtern. Damit ermöglicht der AD-Sync Service die Authentifizierung der User lokal und am Cloud-Service mit einheitlichen User-Credentials (Benutzer und Passwort). Die Synchronisation erfolgt unidirektional vom lokalen AD zum Service-AD in der NetPlans Business Cloud. Das lokale Active Directory (AD) ist dabei der Master und muss einem von Microsoft supporteten Betriebssystem unterliegen. Für den Betrieb wird ein Agent auf allen Domaincontrollern des Kunden installiert. Dieser verbindet sich via HTTPS mit dem zentralen Userportal (CPSM) in der NetPlans Business Cloud. Die Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt durch NetPlans. Individuelle Anpassungen oder Änderungen, müssen gemeinsam mit dem Supportcenter der NetPlans realisiert werden.

### **InfoOffice DMS Plattform**

Der Cloud-Dienst „InfoOffice DMS Plattform“ wird über eine Serverplattform auf Basis des leistungsfähigen ECM/DMS-Produkts InfoOffice<sup>®</sup> vom Hersteller Setronic<sup>®</sup> realisiert. Hierzu wird ein dedizierter Business App Server, mit Windows Server Betriebssystem, 8 GB Arbeitsspeicher, 2 vCPUs und 50 GB HDD zur Verfügung gestellt. Die zugehörige MySQL Datenbank wird ebenfalls auf diesem Business App Server betrieben und mit 10 GB SSD Speicher vorgesehen. Für alle abgelegten Daten innerhalb der InfoOffice DMS Plattform wird ein Filespeicher benötigt. Dieser wird initial mit 100 GB bereitgestellt und muss je nach Anzahl der Dokumente und Nutzung dynamisch erweitert werden.

Der Zugriff auf die InfoOffice Anwendung erfolgt innerhalb der NetPlans Business Cloud über Citrix oder Terminalserver (Abhängig vom gebuchten Service-Modell). Die Lizenzierung erfolgt projektspezifisch nach dem InfoOffice Concurrent-User Lizenzmodell. Die individuelle Konfiguration und Ersteinrichtung erfolgt projektspezifisch in Zusammenarbeit mit dem Hersteller Setronic. Es ist immer ein zusätzlicher Softwarepflegevertrag erforderlich, der variabel in Höhe von 1,5% aus dem gesamten Softwarelistenpreis zum Abschlusszeitpunkt pro Monat berechnet wird. Administrationsrechte sind nur lokal möglich.

## §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.



**NETPLANS BUSINESS CLOUD**  
YOUR SERVICE LEVEL AGREEMENT

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.

Für sämtliche Leistungen, die NetPlans auf der Grundlage und nach Maßgabe des individuellen Vertrages mit dem Kunden im Rahmen und im Zusammenhang mit der NetPlans Business Cloud erbringt, gilt eine Verfügbarkeit von 99,5 %. Ausgenommen davon sind von NetPlans einmalig zu erbringende Leistungen (z.B. Dienstleistung, kundenspezifische Hardware-Beistellungen etc.) wobei die vorstehende Aufzählung nicht abschließend ist). Die generelle Mindestverfügbarkeiten pro Jahr, wird mit 99,5% für die Internetanbindung und mit 99,65% für die Stromversorgung im Rechenzentrum angegeben. Die angegebenen Verfügbarkeiten können Anpassungen unterliegen, wenn sich die Daten der Leistungen, die NetPlans bezieht, ändern sollten. Dieses geschieht jedoch nur nach vorheriger schriftlicher Ankündigung. 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 Leistungen NePlans Business Cloud	<b>99,50%</b>
Verfügbarkeit Stromversorgung	99,65%
Verfügbarkeit Internetanbindung	99,50%
Betriebszeit	24x7 (ausgenommen Wartungsfenster)
Wartungsfenster	bei Bedarf in Abstimmung

## §5.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet. Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen} - \text{Entstörzeiten}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Die Entstörzeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in der die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder Telexmax noch NetPlans und deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen) die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen.
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist

## §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.

**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 schadhaft 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>

#### NetPlans Cloud Cockpit

Die NetPlans verwendet sog. Locale- und Session Storage (auch „Lokale Daten und „Sitzungsspeicher“ genannt). Bei der Verwendung von Locale Storage werden Daten lokal im Cache Ihres Browsers gespeichert, die nach Beendigung der Sitzung weiterhin bestehen und beim nächsten Aufruf des Portals ausgelesen werden können. Der Kunde kann jederzeit in den Einstellungen des Browsers die Nutzung von Locale Storage entsprechend einstellen. In diesem Falle kann die Funktionalität des Portals nur noch eingeschränkt oder nicht mehr zur Verfügung gestellt werden. Bei der Verwendung von Session Storage werden Daten wie beim Locale Storage lokal im Cache des Browsers gespeichert, die unmittelbar nach Schließen des Browsers („Sitzung“) aus dem Cache des Browsers automatisch entfernt werden. Der Session-Storage ist vergleichbar mit einem Session-Cookie, da die maximale „Lebenszeit“ anders als beim Locale Storage mit Schließen des Browsers erreicht wird. Die Verwendung von Session Storage dient zur Identifizierung der Benutzer sowie Erkennung bereits getätigter Eingaben. Diese beinhalten Daten wie z.B. eine Kennziffer in Form von einer sog. „Session-ID“, die eine Wiedererkennung Ihres Endgeräts ermöglicht. Auf die im Locale- und Session Storage gespeicherten Daten können Dritte nicht zugreifen. Sie werden an Dritte nicht weitergegeben und auch nicht zu Werbezwecken verwendet. Die NetPlans nutzt diese Technik ausschließlich zur Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit und Funktionalität des Portals. Die NetPlans verwendet die Locale- und Session Storage Technik im berechtigten Interesse, um dem Kunden ein funktionsfähiges Angebot auf dem Portal machen zu können. Die Verwendung der Locale- und Session Storage Technik ist für die Funktionalität des Portals technisch notwendig. Somit ist hierbei die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs 1 lit. f DSGVO und § 25 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG das berechtigte Interesse.

## 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.