



Allgemeine Geschäftsbedingungen der NetPlans Systemhausgruppe

STAND: JANUAR 2026

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die NetPlans Systemhausgruppe (im Folgenden: NetPlans) erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“), soweit keine besonderen Vertragsbedingungen mit dem Kunden schriftlich vereinbart wurden. Entgegenstehende/anderslautende AGB sind nicht wirksam und werden nicht Vertragsbestandteil. Der Einbeziehung der AGB des Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Diese AGB sind Grundlage auch aller künftigen Leistungen/Lieferungen und auch dann, wenn ihre Einbeziehung nicht erneut ausdrücklich vereinbart wird. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB).
- 1.2. NetPlans behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit, mit Wirkung auch innerhalb des bestehenden Vertragsverhältnisses zu ändern. Änderungen oder Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden durch Benachrichtigung per E-Mail bekannt gegeben. Die Änderungen oder Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe widerspricht. Der Kunde wird auf diese Folge bei Bekanntgabe besonders hingewiesen. Sonstige Kündigungsrechte der Parteien bleiben unberührt.
- 1.3. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung Softwareprodukte von Microsoft zur Verfügung gestellt werden, gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Microsoft Online Dienste der NetPlans Systemhausgruppe (abrufbar unter folgendem Link <https://www.netplans.de/allgemeine-geschaeftsbedingungen/#microsoft> sowie die Microsoft-Lizenzbedingungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung (abrufbar unter folgendem Link <https://www.netplans.de/mca>). NetPlans hat auf den Inhalt dieser Lizenzbedingungen keinen Einfluss und übernimmt hierfür keine Verantwortung. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Änderungen der Microsoft-Lizenzbedingungen durch Microsoft erfolgen können. NetPlans informiert den Kunden über wesentliche Änderungen, die sich auf die Nutzung der Microsoft-Produkte im Rahmen dieses Vertrags auswirken, per E-Mail. Diese Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder in Textform widerspricht. Auf diese Folge wird der Kunde in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen. Sonstige Kündigungsrechte der Parteien bleiben unberührt.

2. Leistungsbeschreibung und Vertragsschluss

- 2.1. NetPlans stellt dem Kunden die in dem Angebot bzw. Auftragsbestätigung beschriebenen Leistungen zur Verfügung. Die dort beschriebenen Leistungen und Preise sind Vertragsbestandteil.
- 2.2. NetPlans ist berechtigt in der NetPlans Business Cloud, Updateintervalle und Systemaktualisierungen zentral zu steuern. Regelmäßige Systemaktualisierungen können ohne gesonderte Zustimmung des Kunden durchgeführt werden. Über relevante

Versionswechsel von Applikationen oder Diensten wird der Kunde mindestens 14 Tage im Voraus an die vom Kunden benannte Info-Mailadresse informiert.

- 2.3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine außerhalb der NetPlans Business Cloud betriebenen Programme auf Kompatibilität mit den neuen Versionen zu prüfen. Auf bekannte Kompatibilitätsprobleme wird der Kunde von NetPlans mittels Info-Mail hingewiesen.
- 2.4. Die konkreten Inhalte und der Umfang der von NetPlans zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweils zwischen den Parteien geschlossenen Einzelvertrag (Angebot bzw. Auftragsbestätigung). Diese Dokumente sind Bestandteil des Vertragsverhältnisses und gehen im Zweifel den allgemeinen Regelungen dieses Vertrages vor, sofern dort ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist.

3. Leistungserbringung bei Support-, Wartungs- und Lizenzverträgen durch den jeweiligen Hersteller

- 3.1. Bei befristeten Support-, Wartungs- und Lizenzverträgen besteht die Leistungspflicht von NetPlans ausschließlich in der Beschaffung der entsprechenden Leistungen bei dem jeweiligen Hersteller sowie in der ordnungsgemäßen Verschaffung der dem Kunden daraus zustehenden vertraglichen Rechte, einschließlich etwaiger Herstellergarantien, durch Abtretung dieser Rechte an den Kunden.
- 3.2. Die geschuldete Leistung von NetPlans gilt als vollständig erbracht, sobald dem Kunden die hierfür erforderlichen Unterlagen, Zertifikate, Lizenzdaten oder Zugänge zum Herstellersystem bereitgestellt wurden und die Ansprüche des Kunden auf Durchführung der Support- oder Wartungsleistungen sowie auf Inanspruchnahme der Herstellergarantie wirksam an diesen abgetreten wurden.
- 3.3. Die fortlaufende Ausführung der Support- oder Wartungsleistungen sowie die Erfüllung der Herstellergarantie obliegen ausschließlich dem jeweiligen Hersteller. NetPlans übernimmt insoweit keine eigene Leistungserbringung oder -verpflichtung. Etwaige Ansprüche wegen Mängeln, Leistungsstörungen oder Garantiefällen sind unmittelbar gegenüber dem Hersteller geltend zu machen.

4. Nutzungsrechte

- 4.1. NetPlans erstellt auf Grundlage der Anforderungen des Kunden ein Angebot und übermittelt dieses dem Kunden in Textform (z. B. per E-Mail). Dieses Angebot steht unter dem Vorbehalt einer positiven Bonitätsprüfung des Kunden. Für den Fall des negativen Ergebnisses einer solchen Bonitätsprüfung behält sich NetPlans vor, von der Begründung eines Vertragsverhältnisses mit dem Kunden abzusehen. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot innerhalb der in dem Angebot genannten Frist in Textform oder durch eindeutiges konkludentes Verhalten (z. B. durch Abruf bzw. Inanspruchnahme der

angebotenen Leistungen) annimmt. NetPlans bestätigt den Vertragsschluss durch Übersendung einer Auftragsbestätigung in Textform. Spätestens mit Aufnahme der Leistungserbringung durch NetPlans gilt der Vertrag als geschlossen. Im Übrigen gelten die Vorschriften über den kaufmännischen Rechtsverkehr.

- 4.2. Angaben auf der Homepage von NetPlans und/oder in sämtlichen Medien stellen kein verbindliches Angebot dar, sondern dienen lediglich der Information über die angebotenen Leistungen. Sie enthalten keine Zusicherungen von Eigenschaften oder Garantien. Garantien o.ä. bedürfen zu ihrer Wirksamkeit einer schriftlichen Vereinbarung. Das gilt auch für sämtliche Angaben zu Preisen, Einarbeitungszeiten und zur Freigabe von Ergänzungen/Erweiterungen des ursprünglichen Vertragsinhalts.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde ist verpflichtet, im Zusammenhang mit der Nutzung der von NetPlans erbrachten Leistungen u.a. keine Inhalte zu veranlassen, zu speichern, zu übermitteln oder öffentlich zugänglich zu machen, die gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter (insbesondere Marken-, Namens-, Urheber-, Leistungsschutz-, Persönlichkeits- oder Datenschutzrechte) oder gegen die guten Sitten verstoßen.
- 5.2. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, keine Inhalte bereitzustellen oder bereitstellen zu lassen, die:
- a. pornographischer oder offensichtlich jugendgefährdender Natur sind,
 - b. auf die kommerzielle Verbreitung von pornographischen oder erotischen Inhalten (z. B. Nacktdarstellungen, Peepshows etc.) gerichtet sind,
 - c. gegen die freiheitlich-demokratische Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland verstoßen oder extremistische Inhalte enthalten.
- 5.3. Der Kunde verpflichtet sich ferner, sämtliche von NetPlans bereitgestellten Ressourcen nicht zu folgenden Zwecken zu verwenden oder eine solche Nutzung Dritten zu ermöglichen – wobei die nachfolgende Aufzählung nicht abschließend ist:
- a. unbefugtes Ausspähen oder Eindringen in fremde IT-Systeme (z. B. Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing);
 - b. Behinderung fremder Systeme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen oder E-Mails, einschließlich Spam, Mailbombing, Mail-Spoofing oder Stalking;
 - c. systematische Suche nach offenen Zugängen (z. B. Portscanning);
 - d. Fälschung technischer Kennungen (z. B. IP-Adressen, Mail- und Newsheader) sowie Verbreitung von Schadsoftware (z. B. Viren, Würmern, Trojanern);
 - e. Betrieb von IRC-Diensten, Anonymisierungsdiensten (z. B. Tor, Proxy), Streaming- und Download-Diensten oder Peer-to-Peer-Tauschbörsen;
 - f. Unterbrechung oder Beeinträchtigung von Kommunikationsdiensten;

- g. Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten;
 - h. Erhebung, Nutzung oder Verbreitung von rechts- oder sittenwidrigen Inhalten (z. B. Pornografie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltverherrlichung).
- 5.4. Der Kunde verpflichtet sich, im Zusammenhang mit öffentlich zugänglichen Internetangeboten, die mit Leistungen von NetPlans in Verbindung stehen, keine Eintragungen in Suchmaschinen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen, bei denen durch die Wahl oder Verwendung von Suchbegriffen gegen gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter oder die guten Sitten verstoßen wird. Dies gilt auch für Inhalte, die durch Verlinkungen oder andere Formen der Verknüpfung zu Drittseiten zugänglich gemacht werden.
- 5.5. Erlangt NetPlans Kenntnis von einem oder mehreren Verstößen gegen die vorstehenden Pflichten, ist NetPlans berechtigt, die Leistungserbringung für den betreffenden Dienst ganz oder teilweise und unverzüglich zu sperren, sofern und solange die Rechtsverletzung andauert oder ein entsprechender Streit mit Dritten besteht. Der Kunde ist – nach Ermessen von NetPlans – vorab schriftlich oder per E-Mail über die Maßnahme zu informieren. Die Sperre darf nicht außer Verhältnis zur Schwere der Pflichtverletzung stehen.

6. Pflichten des Kunden bei der Nutzung von Cloud Cockpit und Cloud Marketplace

- 6.1. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Nutzung des NetPlans Cloud Cockpits und der Cloud Marketplace fundierte Kenntnisse zur Administration von Serversystemen (Systemadministration) erforderlich sind. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die auf seinen Systemen installierte Betriebssoftware, Anwendungen oder Eigenentwicklungen zu aktualisieren, technisch zu kontrollieren sowie inhaltlich zu überwachen. NetPlans ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten oder gespeicherten Inhalte zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf rechtswidrige Aktivitäten oder Nutzungen hindeuten.
- 6.2. Der Kunde ist verpflichtet, beim erstmaligen Zugang zum NetPlans Cloud Cockpit und zum Cloud Marketplace ein sicheres Passwort zu wählen. Dieses sollte aus einer Kombination aus Buchstaben und Zahlen bestehen und mindestens acht Zeichen umfassen.
- 6.3. Der Kunde ist verpflichtet, mit den Login-Daten sorgfältig umzugehen und durch geeignete Maßnahmen zu verhindern, dass sich Dritte Zugriff auf das NetPlans Cloud Cockpit und die Cloud Marketplace unter Nutzung seiner Login-Daten verschaffen. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, die Login-Daten Dritten mitzuteilen und/oder Dritten den Zugang zu den Diensten unter Umgehung der Login-Daten zu ermöglichen. Sollte der Kunde Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Nutzung seines Nutzerkontos durch Dritte erhalten, hat er NetPlans unverzüglich darüber zu informieren. Bei Zugriffen außerhalb vertrauter Netzwerke ist eine Zwei-Faktor-Authentifizierung verpflichtend; diese wird von NetPlans auf schriftliches Anfordern des Kunden kostenlos bereitgestellt.
- 6.4. Die Nutzung der Cloud Cockpit Plattform unterliegt einer Fair-Use-Regelung. Der Kunde verpflichtet sich, keine technischen oder administrativen Maßnahmen zu ergreifen, die gezielt

darauf abzielen, das Abrechnungsmodell zu umgehen oder sich ungerechtfertigte wirtschaftliche Vorteile zu verschaffen. Als missbräuchlich gilt insbesondere, wenn virtuelle Maschinen oder andere gebührenpflichtige Ressourcen systematisch in einem engen Zeitfenster – z. B. kurz vor Monatsende – deaktiviert, verkleinert (downsized) oder anderweitig manipuliert werden, ohne dass hierfür ein technischer oder betrieblicher Anlass besteht. NetPlans ist berechtigt, entsprechende Nutzungsmuster zu analysieren und bei Verdacht auf Missbrauch eine Prüfung einzuleiten. In solchen Fällen behält sich NetPlans das Recht vor, die betroffenen Ressourcen auf Basis des ursprünglichen bzw. typischen Nutzungsumfangs abzurechnen sowie den Zugang zur Plattform bei wiederholtem Verstoß einzuschränken oder zu kündigen. Weitere zivil- und strafrechtliche Ansprüche wegen vorsätzlicher Schädigung oder unlauteren Verhaltens bleiben unberührt.

7. Rechte Dritter

- 7.1. Der Kunde garantiert, dass durch die Nutzung der von NetPlans erbrachten Leistungen durch ihn keine Rechte Dritter verletzt werden. Insbesondere sichert er zu, dass durch seine Nutzung keine (a) Urheberrechte, Patente, Rechte an Erfindungen und Gebrauchsmustern, Markenrechte, Ausstattungsrechte, Rechte an eingetragendem Design, Rechte an Know-how oder sonstige (gewerbliche) Schutzrechte („Schutzrechte“) Dritter sowie (b) Pfandrechte oder sonstige Sicherungsrechte Dritter beeinträchtigt oder verletzt werden.
- 7.2. Werden gegen NetPlans im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungen durch den Kunden Ansprüche wegen tatsächlicher oder vermeintlicher Verletzung von Schutzrechten, Pfandrechten oder sonstigen Sicherungsrechten Dritter geltend gemacht, ist der Kunde verpflichtet, NetPlans von sämtlichen derartigen Ansprüchen auf erstes Anfordern freizustellen und sämtliche zur Abwehr erforderlichen Kosten (einschließlich angemessener Rechtsverteidigungskosten) zu übernehmen. Der Kunde wird auf eigene Kosten entweder (a) die betreffende Nutzung so umgestalten oder ersetzen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden, dabei aber die vertraglich vereinbarten Funktionen erhalten bleiben, oder (b) ein entsprechendes Nutzungsrecht vom Rechteinhaber beschaffen. Sollten diese Maßnahmen fehlschlagen oder unzumutbar sein, ist der Kunde verpflichtet, NetPlans auf eigene Kosten bei der Abwehr der Ansprüche nach Weisung von NetPlans zu unterstützen. Der Kunde stellt NetPlans alle im Zusammenhang mit der behaupteten Rechtsverletzung erforderlichen Informationen unverzüglich zur Verfügung. Ohne vorherige Zustimmung von NetPlans wird der Kunde weder einen außergerichtlichen Vergleich schließen noch eine Prozesshandlung vornehmen, die rechtliche Auswirkungen auf NetPlans hat.
- 7.3. Entsteht NetPlans in Zusammenhang mit gegen NetPlans geltend gemachten Ansprüchen, die auf eine Verletzung von Schutzrechten Dritter gestützt werden, Kosten oder Schäden, einschließlich des Kosten für eine angemessene Rechtsverfolgung und -verteidigung, wird der Kunde NetPlans von solchen Kosten und Schäden ohne Anwendung einer Haftungsbegrenzung freistellen.

8. Vergütung

- 8.1. Die Höhe und gegebenenfalls die Fälligkeit der Vergütung ist jeweils in dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung geregelt. Enthält die Auftragsbestätigung zu Positionen keine Preisangabe, ergibt sich der Preis aus der aktuellen Preisliste.
- 8.2. Die vereinbarten Preise gelten jeweils zuzüglich der anwendbaren Umsatzsteuer. Die Vergütung beinhaltet die monatlichen Serviceleistungen gem. des im Angebot vereinbarten Vertragsgegenstandes. Ergeben sich Änderungen im Sinne von Erweiterungen in dem im Angebot vereinbarten Vertragsgegenstand, erfolgt insoweit eine Anpassung der Vergütung in dem Umfang, in dem sich der Vertragsgegenstand erweitert.
- 8.3. 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.
- 8.4. Soweit der in Ziffer 2 vereinbarte Vertragsgegenstand auch Softwarelizenzen umfasst, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Herstellerpreise. Ändert der jeweilige Hersteller die von ihm festgelegten Lizenzpreise oder ändert sich der Leistungsumfang der zugrunde liegenden Lizenz, ist NetPlans berechtigt, diese Änderungen einschließlich etwaiger Wechselkursanpassungen oder Bezugsnebenkosten an den Kunden entsprechend weiterzugeben. Eine solche Preisanpassung bedarf keiner Zustimmung des Kunden, sofern sie auf Änderungen der Bezugsbedingungen von Dritten beruht und angemessen dokumentiert ist. Unabhängig davon ist NetPlans berechtigt, die Lizenzpreise entsprechend und unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden anzupassen, insbesondere soweit sich nach Vertragsschluss die Berechnungspreise bzw. Berechnungsgrundlage für die zugrundeliegenden, vereinbarten Preise für die Bereitstellung der Leistung ändert oder der Leistungsumfang geändert wird. NetPlans ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung nur nach Ankündigung in Schriftform berechtigt, sofern der Kunde der Anhebung nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich widerspricht. Eine solche Anhebung kann erstmalig frühestens nach 12 Monaten ab Vertragsschluss und im Anschluss nicht häufiger als alle 12 Monate seit der letzten Anhebung erfolgen und tritt frühestens drei (3) Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem NetPlans die Änderung mitgeteilt hat.

9. Zahlungsbedingungen

- 9.1. Die Vergütung für von NetPlans erbrachte Leistungen oder Lieferungen ist zur Zahlung fällig, wenn:
 - a. die Leistung vollständig und vertragsgemäß erbracht wurde oder Teil- bzw. Anzahlungsrechnungen erstellt wurden, und

- b. dem Kunden eine ordnungsgemäße, prüffähige Rechnung oder eine gleichwertige Zahlungsaufstellung zugegangen ist.
- 9.2. NetPlans Managed Supportverträge werden monatlich vorschüssig abgerechnet.
- 9.3. NetPlans erstellt für jede Zahlungsaufforderung eine prüfbare Rechnung. Das Zahlungsziel beträgt 10 Tage ab Rechnungsdatum, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung ein anderes Zahlungsziel angegeben wurde.
- 9.4. Sofern die erbrachte Leistung als Werkleistung im Sinne des § 631 BGB einzuordnen ist oder die Parteien ausdrücklich eine Abnahme vereinbart haben, ist die Abnahme durch den Kunden Voraussetzung für die Fälligkeit der Vergütung. Eine Abnahme gilt als erfolgt, wenn:
 - a. der Kunde die Abnahme ausdrücklich erklärt hat, oder
 - b. der Kunde die erbrachte Leistung innerhalb einer angemessenen Frist nach Übergabe oder Mitteilung der Fertigstellung nicht unter Angabe konkreter Mängel schriftlich beanstandet hat, oder
 - c. der Kunde die Leistung ohne Vorbehalt nutzt oder in Betrieb nimmt.
- 9.5. Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist NetPlans berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 288 Abs. 2 BGB zu verlangen. Außerdem besteht ein Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Die Geltendmachung weiteren Schadensersatzes bleibt vorbehalten.
- 9.6. 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.

10. Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht

- 10.1. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur dann zu, wenn seine Gegenforderungen rechtskräftig festgestellt worden sind, von NetPlans nicht bestritten oder anerkannt wird oder in einem engen synallagmatischen Verhältnis zu dessen Forderung steht.
- 10.2. Die Abtretung eines Anspruchs des Kunden gegen NetPlans ist nur mit Einwilligung oder Genehmigung von NetPlans rechtswirksam; § 354a HGB bleibt unberührt.
- 10.3. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit seine Gegenforderung auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 10.4. NetPlans ist berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Kunden vollständig oder teilweise abzutreten.

11. Gefahrübergang

- 11.1. Im Falle der Lieferung von Waren geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Ware mit Übergabe des Liefergegenstandes an den Kunden oder den beauftragten Transportunternehmer auf den Kunden über. Die Übergabe beginnt zeitgleich mit dem Verladevorgang. Dies gilt auch dann, wenn sich NetPlans zur Übernahme der Versandkosten bereit erklärt hat, wenn die Beförderung ausnahmsweise durch Mitarbeiter von NetPlans geschieht oder wenn noch weitere Teillieferungen oder sonstige Leistungen ausstehen. Ein Annahmeverzug des Kunden führt zum Gefahrübergang.
- 11.2. Im Falle der Erbringung von Werkleistungen geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der erbrachten Leistung mit Abnahme auf den Kunden über. Ist eine Abnahme nicht ausdrücklich vereinbart oder handelt es sich um Dienstleistungen, geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald die Leistung vollständig und vertragsgemäß erbracht ist oder, sofern eine Abnahme im Einzelfall nicht erforderlich ist, der Kunde die Leistung in Anspruch nimmt.
- 11.3. Die Leistungs-/Lieferverpflichtung von NetPlans steht – außer, NetPlans hat dieses zu vertreten – unter dem Vorbehalt, dass NetPlans ihrerseits rechtzeitig und richtig mit der für die Vertragserfüllung benötigten Ware beliefert wird (kongruentes Deckungsgeschäft). Die Haftung für verspätete, mangelhafte oder unterbliebene Leistung/Lieferung aufgrund verspäteter, mangelhafter oder unterbliebener Belieferung von NetPlans ist – außer, NetPlans hat dieses zu vertreten – ausgeschlossen. Bei unverschuldeter verspäteter, mangelhafter oder unterbliebener Lieferung an NetPlans ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. NetPlans wird den Kunden unverzüglich informieren, sobald sie Kenntnis von der Nichtverfügbarkeit von Produkten erlangt. Vom Kunden geleistete Zahlungen sind bei Rücktritt unverzüglich an diesen zurückzuzahlen.
- 11.4. Der Kunde hat NetPlans im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten bei der Erbringung der Leistungen/Lieferungen zu unterstützen. Insbesondere hat er die Räumlichkeiten, die zur Leistungserbringung zugänglich sein müssen, zugänglich zu halten und in Eigenverantwortung dafür zu sorgen, dass die Gegebenheiten und Einrichtungen am Leistungsort die Voraussetzungen erfüllen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind.

12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1. NetPlans behält sich das Eigentum an sämtlichen gelieferten Waren bis zur vollständigen Bezahlung aller bestehenden Forderungen aus der zugrunde liegenden Geschäftsbeziehung mit dem Kunden vor. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auch auf Forderungen, die NetPlans gegenüber dem Kunden im Rahmen einer laufenden Geschäftsverbindung geltend machen kann, unabhängig davon, ob diese in eine laufende Rechnung eingestellt wurden oder ein Saldo gebildet und anerkannt wurde.

- 12.2. Der Kunde ist verpflichtet, NetPlans unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn Dritte, insbesondere durch Pfändung, Beschlagnahme oder sonstige Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, auf die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zugreifen. Der Kunde hat den Dritten unverzüglich auf die bestehenden Eigentumsrechte von NetPlans hinzuweisen und die entsprechenden Eigentumsnachweise auf Verlangen vorzulegen. Sämtliche Kosten, die NetPlans im Zusammenhang mit der Durchsetzung und Verteidigung ihrer Eigentumsrechte entstehen, trägt der Kunde, sofern diese nicht von Dritten ersetzt werden können. Auf Verlangen von NetPlans ist der Kunde zudem verpflichtet, jederzeit schriftlich Auskunft über den Verbleib und den aktuellen Standort der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu erteilen sowie alle zur Rechtsverfolgung erforderlichen Angaben und Unterlagen vollständig und unverzüglich vorzulegen.
- 12.3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – oder wenn Tatsachen vorliegen, die das Eintreten der in der Insolvenzordnung genannten Insolvenzgründe möglich erscheinen lassen, und zwar auch dann, wenn diese Umstände eine Antragspflicht (§ 64 GmbHG) noch nicht begründen, der Kunde einen Gläubiger um einen außergerichtlichen Vergleich bittet oder wenn über das Vermögen des Kunden die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens beantragt wird, ein solches eröffnet/die Eröffnung eines solchen mangels Masse abgelehnt wird, ist NetPlans berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Vorbehaltsware heraus zu verlangen.

13. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 13.1. Der Vertrag beginnt zu dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum. Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Fehlt eine ausdrückliche Angabe zur Vertragslaufzeit, beträgt diese 36 Monate.
- 13.2. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht von NetPlans mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der jeweils aktuellen Laufzeit gekündigt wird. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang bei NetPlans.
- 13.3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§314 BGB) bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
- wenn der Kunde wesentliche Vertragspflichten verletzt
 - wenn NetPlans durch ein dem Kunden bzw. seinen Mitarbeitern zurechenbares Verhalten ein Schaden entsteht;
 - wenn der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung mehr als 60 Tage in Verzug gerät,
 - wenn objektiv nachvollziehbare Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Kunde in seiner Leistungsfähigkeit zur Erfüllung vertraglicher Pflichten erheblich beschränkt ist, beispielsweise weil über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde, 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.

- 13.4. Weitergehende Gründe zur Kündigung aus wichtigem Grund, insbesondere in Einzelverträgen/Angeboten vereinbarte, bleiben unberührt.
- 13.5. Endet der Vertrag gleich aus welchem Grund, enden zeitgleich sämtliche unter diesem Vertrag geschlossenen Leistungsscheine oder sonstigen Einzelverträge, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.
- 13.6. Sofern Gegenstand des Vertrages die Inanspruchnahme eines Datenverarbeitungsdienstes im Sinne des Art. 2 Nr. 8 der Verordnung (EU) 2023/2854 (im Folgenden „Data Act“) durch den Kunden ist, kann der Kunde den Vertrag frühzeitig mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang bei NetPlans.

14. Kündigung bei Wechsel des Datenverarbeitungsdienstes

- 14.1. Der in Ziffer 13.6. genannte Vertrag endet,
 - a. im Falle des vom Kunden gewählten Wechsels des Datenverarbeitungsdienstes, sobald der Kunde den erfolgreichen Abschluss des Wechsels schriftlich bestätigt hat und NetPlans dem Kunden die Beendigung des Vertragsverhältnisses schriftlich erklärt. Sollte der Kunde auf eine entsprechende Anfrage des Anbieters binnen 30 Werktagen nicht reagieren, gilt der Wechsel als nicht erfolgreich abgeschlossen und der Vertrag bleibt zu den bestehenden Bedingungen fortbestehen.
 - b. im Falle der vom Kunden gewählten Löschung der Daten mit Ende der Kündigungsfrist. NetPlans bestätigt dem Kunden die Beendigung des Vertrages schriftlich.
- 14.2. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 14.3. 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.

15. Entschädigung bei Kündigung während der Vertragslaufzeit

- 15.1. Kündigt der Kunde gem. Ziff. 13.6, um
- zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten zu wechseln,
 - auf eine eigene Informations- und Kommunikationstechnologie-Infrastruktur (IKT-Infrastruktur) zu wechseln oder
 - die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu verlangen,
- ist er verpflichtet, dem Anbieter eine angemessene Entschädigung zu zahlen.
- 15.2. Die Höhe der Entschädigung wird im Einzelfall unter maßgeblicher Berücksichtigung der Restlaufzeit des Vertrages bestimmt und darf den dem Anbieter durch die vorzeitige Kündigung entstandenen Schaden nicht überschreiten.

16. Wechsel des Datenverarbeitungsdienstes, Datenübertragung und -löschung

- 16.1. Mit Erklärung der Kündigung eines Vertrages über die Inanspruchnahme von Datenverarbeitungsdiensten i.S.d. Art. 2 Nr. 8 Data Act hat der Kunde einen Anspruch auf Übertragung der von ihm gespeicherten Daten und digitalen Vermögenswerte in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z. B. CSV, XML) oder Löschung der Daten zum Ende der Kündigungsfrist. Die Herausgabe erfolgt gegen Zahlung der tatsächlich angefallenen Gebühr.
- 16.2. Bis zum Ablauf der Kündigungsfrist muss der Kunde NetPlans verbindlich mitteilen, ob er eine Übertragung oder Löschung der Daten begehrt. Im Falle der Übertragung der Daten zu einem bestimmten anderen Anbieter, muss der Kunde die Kontaktdaten des Zielanbieters angeben. Andernfalls erfolgt eine Übertragung an den Kunden.
- 16.3. NetPlans stellt dem Kunden die Daten und digitalen Vermögenswerte unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 30 Tagen nach Ende der Kündigungsfrist zur Verfügung (im Folgenden „Übergangsfrist“). Innerhalb der Übergangsfrist wird NetPlans
- dem Kunden und von ihm autorisierten Dritten beim Vollzug des Wechsels angemessene Unterstützung leisten,
 - mit gebotener Sorgfalt handeln, um die Kontinuität des Geschäftsbetriebs des Kunden aufrechtzuerhalten und die Erbringung der vertragsmäßigen Funktionen oder Dienste fortzusetzen,
 - eindeutig über bekannte Risiken für die unterbrechungsfreie Erbringung der Funktionen oder Dienste unterrichten, die auf den ursprünglichen Anbieter der Datenverarbeitungsdienste zurückgehen und
 - dem Kunden die für den Wechsel einschlägigen Informationen bereitstellen.

- 16.4. Eine Auflistung aller Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten, die während des Wechsels übertragen werden können, einschließlich mindestens aller exportierbaren Daten, findet sich in der Leistungsbeschreibung. Von der Übertragung ausgenommene Datenkategorien im Sinne des Art. 25 Abs. 2 lit. f DA sind ebenfalls in der Leistungsbeschreibung aufgeführt.
- 16.5. NetPlans ist berechtigt, innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Ankündigung des Wechsels, den Übergangszeitraum auf bis zu 7 Monate zu verlängern, wenn der zur Verfügungstellung der Daten in dem Zeitraum nach Ziff. 16.3 technisch undurchführbar ist. NetPlans muss die Verlängerung gegenüber dem Kunden schriftlich begründen unter Angabe eines alternativen Übergangszeitraums.
- 16.6. Der Kunde ist berechtigt, den Übergangszeitraum einmalig um einen für ihn angemesseneren Zeitraum zu verlängern.
- 16.7. Nach Ende der Übergangsfrist gem. Ziff. 16.3 werden dem Kunden die Daten zum Abruf für 30 Kalendertage zur Verfügung gestellt (im Folgenden „Abrufzeitraum“).
- 16.8. Weitere Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Datenmigration, der Formatierung, der Übergabe an Dritte oder der Erstellung individueller Exporte sind gegen gesonderte Vergütung gemäß der jeweils gültigen Preisliste von NetPlans möglich. Solche Leistungen müssen durch den Kunden in Textform angefragt und von NetPlans in Textform bestätigt werden.
- 16.9. Nach Abschluss des Abrufzeitraums und Ablauf etwaiger gesetzlicher Aufbewahrungsfristen wird NetPlans sämtliche exportierbare Daten und digitalen Vermögenswerte des Kunden unverzüglich, vollständig und datenschutzkonform löschen. NetPlans bestätigt dem Kunden die erfolgte Löschung schriftlich. Der Kunde kann vor Ablauf der Aufbewahrungsfrist schriftlich eine verlängerte Aufbewahrung gegen gesonderte Vergütung verlangen.

17. Fehlersuche und Fehlerbeseitigung/ Support und Wartung

Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software vollständig fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen bereitzustellen. NetPlans übernimmt daher keine Garantie oder sonstige Zusicherung für die völlige Fehlerfreiheit oder die uneingeschränkte Lösbarkeit sämtlicher auftretender Softwareprobleme, sofern dies nicht ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde. NetPlans verpflichtet sich jedoch, im Rahmen der bestehenden vertraglichen Vereinbarungen und im Rahmen des wirtschaftlich und technisch Zumutbaren angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um dem Kunden bei Support- und Wartungsanfragen unterstützend zur Seite zu stehen. Ein Anspruch auf die vollständige und dauerhafte Behebung sämtlicher Fehler besteht nicht, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Einzelheiten zu Reaktionszeiten, Leistungsumfang und Zuständigkeiten ergeben sich aus dem jeweils vereinbarten Service Level Agreement (SLA).

18. Abnahme

- 18.1. Soweit eine Abnahme gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart ist (insbesondere bei Werkleistungen), zeigt NetPlans dem Kunden die Fertigstellung der betreffenden Leistung an. Mit dieser Mitteilung beginnt eine Prüf- und Abnahmefrist von zwei Wochen. Innerhalb dieser Frist hat der Kunde die Leistung zu prüfen und NetPlans mitzuteilen, ob die Abnahme erfolgt oder verweigert wird. Etwaige Mängel sind unter Angabe ihrer Art und Schwere zu benennen. Unterbleibt innerhalb der Frist eine ausdrückliche Erklärung, gilt die Leistung als stillschweigend abgenommen, es sei denn, die Abnahme scheidet wegen eines wesentlichen Mangels aus, der die vertraglich vorgesehene Nutzung erheblich beeinträchtigt oder unmöglich macht.
- 18.2. Abweichungen von der vereinbarten Leistung werden im Rahmen der Abnahme nach folgendem Schema eingeordnet:
 - a. Fehlerklasse 1 (wesentlicher Mangel): Der Mangel macht die Nutzung der Leistung unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar.
 - b. Fehlerklasse 2 (sonstiger Mangel): Die Leistung weist funktionale oder qualitative Abweichungen auf, die die Nutzung nicht wesentlich beeinträchtigen.
- 18.3. Bei Mängeln der Fehlerklasse 1 gilt die Abnahme als verweigert. NetPlans ist verpflichtet, den Mangel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Nach Mangelbeseitigung beginnt eine neue Abnahmefrist gemäß Ziffer 16.1. Bei Mängeln der Fehlerklasse 2 darf die Abnahme nicht verweigert, sondern unter Vorbehalt erklärt werden. NetPlans behebt die Mängel im Rahmen der Gewährleistung. Teilabnahmen finden nur statt, sofern dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. In diesem Fall wird das Zusammenwirken aller Teilleistungen im Rahmen einer Endabnahme überprüft. Ein Fehler in einer Teilleistung kann sich auf die Gesamtabnahme auswirken, sofern die Teilleistungen technisch aufeinander abgestimmt sind.
- 18.4. Über die Abnahme wird – sofern vereinbart – ein Abnahmeprotokoll erstellt, das den Leistungsstand dokumentiert und erkannte Mängel klassifiziert. Das Protokoll ist von beiden Parteien zu unterzeichnen. Das dort angegebene Datum gilt als Zeitpunkt der Abnahme.
- 18.5. Eine konkludente Abnahme – z. B. durch bloße Nutzung der Leistung, Zahlung oder Freigabe von Zwischenergebnissen – wird nicht als Abnahme gewertet, es sei denn, NetPlans hat zuvor zur Abnahme aufgefordert und der Kunde hat trotz Ablauf der Prüfungsfrist keine Mängel geltend gemacht. Eine frühere Nutzung ohne Vorbehalt kann jedoch als Indiz für eine funktionsfähige Leistung gewertet werden.

19. Allgemeine Regelungen zur Mängelbeseitigung und Gewährleistung

- 19.1. Der Kunde ist verpflichtet, die von NetPlans erbrachten Leistungen unverzüglich nach Übergabe auf offensichtliche Mängel zu untersuchen und diese anzuzeigen (§ 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung anzuzeigen. Der Kunde hat dabei die zur Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel erforderlichen Informationen bereitzustellen und Maßnahmen zu treffen, die die Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen.
- 19.2. Sind Leistungen von NetPlans mangelhaft, ist NetPlans 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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 wird im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Maßnahmen einleiten, um die Störung innerhalb einer angemessenen (bzw. zugesicherten) Frist zu beheben.
- 19.5. 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 Fall die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von NetPlans zu erstatten.
- 19.6. Stellt sich nach Überprüfung durch NetPlans heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, ist der Kunde verpflichtet, NetPlans den nachgewiesenen Aufwand für Prüfung und Fehlersuche nach den vereinbarten Stundensätzen zu ersetzen, sofern der Kunde erkennen konnte oder hätte erkennen müssen, dass kein Mangel im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung vorliegt.

20. Spezielle Vorschriften zur Gewährleistung bei Hardware

- 20.1. Die Parteien sind sich darüber einig, dass keine bestimmte Beschaffenheit der Hardwareprodukte vereinbart wurde und NetPlans keinerlei Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich bestimmter Eigenschaften übernimmt, es sei denn, diese wurden ausdrücklich und schriftlich als solche von NetPlans bestätigt. Technische Spezifikationen, Abbildungen oder sonstige produktbezogene Angaben dienen lediglich der Produktbeschreibung und stellen keine Beschaffenheitsvereinbarung oder zugesicherte Eigenschaft dar.
- 20.2. NetPlans haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen dafür, dass gelieferte Hardwareprodukte bei Gefahrübergang frei von Material- und Herstellungsmängeln sind und sich zur vertragsgemäßen Verwendung, jedenfalls zur gewöhnlichen Verwendung, eignen.
- 20.3. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde ohne Zustimmung von NetPlans Hardwareprodukte, Teile davon und/oder Zusatzeinrichtungen selbst ändert und/oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde kann auf Verlangen von NetPlans nachweisen, dass die entsprechenden Mängel dadurch weder ganz noch teilweise verursacht wurden.
- 20.4. Im Gewährleistungsfall steht NetPlans das Wahlrecht zu, entweder durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung Nacherfüllung zu leisten. Schlägt die gewählte Art der Nacherfüllung nach zwei Versuchen fehl oder ist sie für NetPlans unzumutbar, kann der Kunde – unter den gesetzlichen Voraussetzungen – vom Vertrag zurücktreten oder eine angemessene Minderung des Kaufpreises verlangen.
- 20.5. Die Abtretung der Gewährleistungsansprüche durch den Kunden an Dritte ist ausgeschlossen. Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 20.6. Stellt sich nach Überprüfung durch NetPlans heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, gilt Ziffer 19.6 entsprechend.

21. Gewährleistung Software

- 21.1. NetPlans bietet eigene Plattform- und Infrastrukturleistungen im Rahmen der NetPlans Business Cloud an, bei denen auch eigene Verwaltungs-, Steuerungs- oder Automatisierungskomponenten eingesetzt werden können. Darüber hinaus vermittelt NetPlans Standardsoftware und Betriebssysteme von Drittanbietern. Angaben zu solchen Drittanbieterprodukten – etwa in Auftragsbestätigungen oder Produktbeschreibungen – geben ausschließlich Informationen des Herstellers wieder und stellen keine eigene Zusicherung durch NetPlans dar.
- 21.2. Die Nutzung von Drittsoftware durch den Kunden erfolgt ausschließlich auf Grundlage der Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. NetPlans liefert diese Software lediglich weiter oder stellt sie im Rahmen der NetPlans Business Cloud bereit, ohne selbst Rechte an der Software zu übertragen. Ein Softwareüberlassungs- oder Lizenzvertrag kommt

ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Softwarehersteller zustande. NetPlans übernimmt für die Drittsoftware keine eigene Gewährleistung, insbesondere nicht für deren Funktionsumfang, Kompatibilität, Fehlerfreiheit oder Eignung zu einem bestimmten Zweck.

- 21.3. NetPlans gewährleistet, dass sie zur Weitergabe und Bereitstellung der Software und Dienste im vertraglich vereinbarten Umfang berechtigt ist und der Weitergabe an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Diese gilt nur für die Bundesrepublik Deutschland.
- 21.4. Bei Rechtsmängeln wird NetPlans nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit verschaffen oder eine gleichwertige Ersatzlösung bereitstellen. NetPlans kann die Nacherfüllung davon abhängig machen, dass der Kunde vorher einen angemessenen Teil der vertraglich vereinbarten Vergütung zahlt.
- 21.5. Der Kunde ist verpflichtet, NetPlans unverzüglich schriftlich zu informieren, wenn Dritte Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der Nutzung der Software geltend machen. Der Kunde ermächtigt NetPlans, damit im Zusammenhang stehende Verfahren – außergerichtlich und gerichtlich – gegen Dritte im eigenen Namen zu führen. Wird der Kunde – außergerichtlich oder gerichtlich – von Dritten in Anspruch genommen, wird er keinerlei Handlungen rechtlicher oder tatsächlicher Art vornehmen ohne vorherige Abstimmung mit NetPlans; insbesondere wird er keine Verzichtserklärungen und Anerkenntnisse abgeben, keine Vergleiche eingehen etc., wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist. NetPlans ist verpflichtet, die gegen den Kunden geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und ihn von allen damit verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, es sei denn, diese beruhen auf Gründen, die der Kunde zu vertreten hat.
- 21.6. Im Fall von Sachmängeln leistet NetPlans lediglich in dem Rahmen und Umfang Gewähr, in dem der Hersteller eine Gewährleistung gegenüber NetPlans übernommen hat. Im Übrigen gilt in diesem Fall Folgendes als vereinbart: Zur Erfüllung dieser Ansprüche tritt NetPlans bereits heute sämtliche Gewährleistungsansprüche gegen den Softwarehersteller an den Kunden ab. Der Kunde nimmt diese Abtretung an und wird etwaige Gewährleistungsansprüche zunächst gegenüber dem Softwarehersteller geltend machen. Sollte der Kunde seine Gewährleistungsansprüche gegen den Softwarehersteller aus rechtlichen und/ oder tatsächlichen Gründen nicht durchsetzen können, leistet NetPlans Gewähr im Rahmen dieser Bestimmungen. Danach kann NetPlans die Form der Nacherfüllung frei wählen, d.h. Nachlieferung oder Nachbesserung. Eine Nachbesserung ist ausgeschlossen, wenn damit ein unverhältnismäßig hoher Aufwand einhergeht, dies wird vermutet, wenn der Aufwand 25 % des ursprünglichen Auftragswertes (netto) übersteigt.
- 21.7. Ziffer 19.6 gilt entsprechend.

22. Verjährung

Die Gewährleistungsrechte des Kunden – gleich aus welchem Grund - verjähren innerhalb von 12 Monaten ab Gefahrenübergang bzw. Abnahme, soweit eine solche gesetzlich oder vertraglich vorgesehen ist. Ausgenommen sind Ansprüche, die auf Ersatz eines Körper-/Gesundheitsschadens wegen eines von NetPlans zu vertretenden Mangels gerichtet oder auf grobes Verschulden (Vorsatz/grobe Fahrlässigkeit) von NetPlans und/ oder ihrer Erfüllungsgehilfen gestützt sind. Abweichungen von dieser Verjährungsfrist können sich ergeben, wenn der jeweilige Softwarehersteller gegenüber NetPlans eine kürzere oder längere Gewährleistungsfrist vorsieht; in diesem Fall gelten vorrangig die vom Hersteller festgelegten Fristen.

23. Haftung

23.1. NetPlans haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für sämtliche Schäden, die NetPlans, ihre Vertretungsorgane, ihre Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen dem Kunden in Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtung 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

23.2. Eine Haftung im Falle höherer Gewalt ist ausgeschlossen.

23.3. 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.

- 23.4. Die Haftung von NetPlans für entgangenen Gewinn aus der Nutzung der bereitgestellten Software und anderer Arbeitsergebnisse einschließlich fehlerhafter Verarbeitung von Daten ist bei fahrlässiger Pflichtverletzung ausgeschlossen.
- 23.5. 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.
- 23.6. 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.
- 23.7. NetPlans haftet nicht für Schäden oder Verluste, die dadurch entstehen, dass Dritte – mit oder ohne Kenntnis oder Zustimmung des Kunden – Zugang zu dessen Benutzerkonto erlangen und dieses nutzen.
- 23.8. Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – sowohl von NetPlans als auch seines Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen.

24. Einwilligung des Kunden in AGB und Datenschutzerklärungen von Drittanbietern bei der Installation von Softwareprogrammen

- 24.1. Für die Installation und Inbetriebnahme von Hard- und Software ist es regelmäßig erforderlich, dass den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzbestimmungen und/oder Lizenzvereinbarungen der jeweiligen Hersteller durch den Nutzer zugestimmt wird. Beauftragt der Kunde NetPlans mit der Durchführung der Inbetriebnahme oder Installation, ermächtigt er NetPlans ausdrücklich, in seinem Namen die im Rahmen des Installations- oder Inbetriebnahmeprozesses erforderlichen Erklärungen gegenüber dem jeweiligen Hersteller abzugeben. Dies umfasst insbesondere die Annahme der genannten Drittanbieterbedingungen (AGB, Datenschutz- und Lizenzvereinbarungen) im Namen des Kunden. Der Kunde versichert, dass er die betreffenden Bedingungen der jeweiligen Hersteller vor der Installation zur Kenntnis genommen hat oder sich diese auf erstes Anfordern von NetPlans beschaffen wird. Ein Widerruf der Ermächtigung ist nur mit Wirkung für zukünftige Installations- oder Inbetriebnahmeaufträge zulässig und ist schriftlich oder per E-Mail an datenschutz@netplans.de zu richten. Bereits im Rahmen beauftragter Installationen abgegebene Erklärungen bleiben vom Widerruf unberührt.

- 24.2. NetPlans übernimmt keine Haftung für die Inhalte und rechtlichen Wirkungen der von den Drittanbietern vorgegebenen Vertragsbedingungen.

25. Datenschutz und Informationssicherheit

- 25.1. NetPlans wird alle einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), beachten und seinen Mitarbeitern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, insbesondere etwaige Subunternehmer, vor Aufnahme ihrer Tätigkeit gleichfalls verpflichten. NetPlans hält angemessene Standards für Informationssicherheit ein und stellt die Verfügbarkeit, Authentizität, Integrität und Vertraulichkeit in Bezug auf die verarbeiteten Daten sicher. Die Maßnahmen entsprechen dem jeweils aktuellen Stand der Technik und den geltenden gesetzlichen Anforderungen. Wesentliche Änderungen, welche die Informationssicherheit nachträglich beeinträchtigen könnten, werden dem Kunden in Textform mitgeteilt.
- 25.2. NetPlans wird den Kunden bei einem Sicherheits-Vorfall, der mit den von ihm erbrachten Dienstleistungen in Verbindung steht, in Textform informieren und angemessen unterstützen.
- 25.3. NetPlans ist zur Verschwiegenheit über alle auf Partnern des Kunden bezogenen Tatsachen und Wertungen, von denen er Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis), verpflichtet.

26. Vertraulichkeit

- 26.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag, während seiner Laufzeit und nach seiner Beendigung oder seinem Auslaufen offenbart oder auf andere Weise übermittelt wurden, geheim zu halten und nur zum Zweck der Durchführung des Vertrags zu verwenden. Unter vertraulichen Informationen sind Informationen zu verstehen, die sich auf die Parteien beziehen, die entweder ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden oder nicht öffentlich bekannt gemacht wurden und deren Offenlegung einer der Parteien Schaden jeglicher Art zufügen könnte.
- 26.2. Bestehen bei einer der Parteien Zweifel, ob eine bestimmte Information als vertrauliche Information zu betrachten ist, ist die Partei vor einer Offenlegung an unberechtigte Dritte verpflichtet, die Vertraulichkeit durch die andere Partei in Textform bestätigen zu lassen.
- 26.3. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, von denen die Partei, die sie erhalten oder offengelegt hat, nachweisen kann, dass sie (a) ihr vor Offenlegung durch die andere Partei bereits bekannt waren; (b) die Informationen ohne Rückgriff auf oder Verwendung von Informationen der anderen Partei selbstständig entwickelt hat; (c) die Information von Dritten rechtmäßig erhalten hat, die nach ihrer Kenntnis gegenüber der anderen Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren; (d) ihr oder der Öffentlichkeit ohne Verstoß gegen diese Bestimmungen oder gegen sonstige zum Schutz der Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei bestehenden Vorschriften bekannt wurden; (e) aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen

zu legen sind. In letztgenanntem Fall hat die Partei, die die Informationen erhalten hat vor ihrer Offenlegung gegenüber Dritten die andere Partei unverzüglich zu informieren.

- 26.4. Die in dieser Klausel genannten Verpflichtungen der Parteien gelten auch für ihre Angestellten, Berater, Vertreter, Auftragnehmer und sämtliche Personen, die Zugang zu vertraulichen Informationen haben.
- 26.5. Diese Vertraulichkeitsvereinbarung bleibt auch für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Beendigung des Vertrags gültig.

27. Schlussbestimmungen

- 27.1. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 27.2. Erfüllungsort für alle geschuldeten Leistungen ist der Sitz der jeweils vertragsschließenden NetPlans-Gesellschaft. Die technische Leistungserbringung (z. B. Cloud-/Rechenzentrumsbetrieb) aus benannten Betriebsumgebungen in Deutschland berührt den vereinbarten Erfüllungsort nicht.
- 27.3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und NetPlans ist, soweit der Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Sitz der jeweils vertragsschließenden NetPlans-Gesellschaft.
- 27.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder nach Vertragsschluss werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Im Übrigen werden die Parteien anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine wirksame und durchführbare Regelung treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahekommt, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist. Dasselbe gilt im Falle einer Regelungslücke.



360° Business-IT, auf die Sie sich verlassen können.



DIN ISO
27001 | 27017 | 27018
ZERTIFIZIERT

BLEIBEN SIE AUF DEM LAUFENDEN!
Wichtige IT-Neuerungen, aktuelle
Security-Themen und alles über NetPlans.

 netplans.de

