



Service-Level-Agreement
der NetPlans Systemhausgruppe

STAND: JANUAR 2026



1. Geltungsbereich

1.1. Dieses Service Level Agreement (SLA) findet Anwendung auf die nachfolgenden Leistungen der NetPlans:

- a. die NetPlans Business Cloud, sofern der Kunde diese Leistung in Anspruch nimmt, sowie
- b. die Leistung „DATEV PARTNERasp“, sofern der Kunde diese gebucht hat und nutzt.
- c. die NetPlans Managed Support Services, sofern der Kunde diese Leistung in Anspruch nimmt.
- d. die NetPlans Services in Microsoft Azure, sofern der Kunde diese Leistung in Anspruch nimmt.

Die konkreten Inhalte dieser Leistungen ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und vertraglichen Vereinbarungen. Dieses SLA regelt ergänzend die technischen Rahmenbedingungen, insbesondere zur Verfügbarkeit, zum Support, zur Störungsbearbeitung und zu den Reaktionszeiten für die genannten Dienste. Für alle übrigen Leistungen der NetPlans gilt dieses SLA nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.

1.2. NetPlans ist berechtigt, 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.

1.3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine außerhalb der Business Cloud betriebenen Programme auf Kompatibilität mit den neuen Versionen zu prüfen. Auf bekannte Kompatibilitätsprobleme wird der Kunde von NetPlans mittels Info-Mail hingewiesen.

1.4. Die Leistungen im Rahmen der NetPlans Business Cloud werden in deutschen Rechenzentren erbracht, das folgende technische Merkmale aufweist:

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

Diese Verfügbarkeiten stellen Zielwerte dar und sind abhängig von den Leistungen der jeweiligen Dienstleister von NetPlans. Änderungen dieser Werte sind nur zulässig, wenn sich die technischen Rahmenbedingungen der Vorleister ändern. NetPlans wird solche Änderungen mindestens 30 Kalendertage vor deren Wirksamwerden schriftlich ankündigen.

2. Leistungsbeschreibung

2.1. Supportleistungen

- a. Die Bearbeitung von kundenspezifischen Incident-, Problem- und Change-Management Anfragen, erfolgt vorrangig über ein zentrales Ticketsystem von NetPlans. Nach erfolgreicher Übermittlung der Kundenanfrage, erhalten die Kunden eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticket-Nummer). Die Kommunikation erfolgt per E-Mail an die vom Kunden angegebene Kontaktadresse. Der Kunde ist verpflichtet, eingehende Mitteilungen (z. B. Rückfragen, Statusmeldungen) regelmäßig zu prüfen.
- b. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb der regulären Servicezeiten (s.g. Service-Response-Level) von Montag bis Freitag von 7.00 - 18.00 Uhr und samstags zwischen 07.00 und 17.00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland). Abweichende Vereinbarungen können in einer separaten SLA-Vereinbarung getroffen werden.
- c. Leistungen, die außerhalb der regulären Servicezeiten (Mo–Fr, 07:00–18:00 Uhr) auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erbracht werden, unterliegen folgenden Zuschlägen auf den vereinbarten Stundensatz:
 - Werktags / Mo-Fr / 7-18 Uhr: Kein Zuschlag
 - Abendzuschlag (18-22 Uhr): +25% Zuschlag
 - Nacht- (22-7 Uhr), Samstagzuschlag: +50% Zuschlag
 - Sonntagzuschlag: +100% Zuschlag
 - gesetzliche Feiertage sowie am 31. Dezember ab 14 Uhr: +125% Zuschlag
 - besondere Feiertage (24. Dezember ab 14 Uhr, 25. und 26. Dezember) und 1. Mai: +150% Zuschlag
- d. Diese Zuschläge gelten nur, sofern der Kunde ausdrücklich eine Leistung außerhalb der regulären Servicezeiten beauftragt oder dies zur Aufrechterhaltung kritischer Funktionen zwingend erforderlich ist.

2.2. Erweitertes Service-Response-Level

- a. 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 (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland).

- b. Die Bearbeitung erfolgt ausschließlich für Anfragen, die über die bekannten Kommunikationswege (z. B. per Mail oder Telefon) gestellt werden. Eine Rückmeldung erfolgt nach Verfügbarkeit innerhalb der oben genannten Zeitfenster.

3. Datensicherungskonzept der NetPlans Business Cloud und DATEV PARTNERasp

3.1. NetPlans führt regelmäßige Datensicherungen der virtuellen Maschinen des Kunden durch. Die Datensicherungen erfolgen:

- Inkrementell: Täglich von Montag bis Samstag, bis zu 27 Versionen.
- Zusätzlich sonntags: In 10 vollständigen Versionen.
- Offsite-Backup: Einmal pro Quartal, mit einer Vorhaltezeit von sechs Monaten außerhalb des primären Rechenzentrums in einem physischen Sicherheitsbereich.

Alle Datensicherungen erfolgen auf einem redundanten Backup-System und in einem physisch getrennten Brandabschnitt.

3.2. Die Wiederherstellbarkeit der Daten wird regelmäßig automatisiert durch Prüfung von Backup-Protokollen (Log-Files) überwacht. Darüber hinaus erfolgen regelmäßige Tests der Wiederherstellung mindestens einmal pro Quartal.

3.3. Aufgrund der Verwendung von Drittsoftware und anwendungsspezifischen Gegebenheiten kann NetPlans die vollständige Lauffähigkeit einer Wiederherstellung einzelner Applikationen nicht garantieren, sofern diese nicht dem Einflussbereich von Netplans unterliegen. In solchen Fällen ist der Kunde verpflichtet, etwaige Besonderheiten vor Vertragsbeginn schriftlich mitzuteilen.

3.4. Der Kunde benennt vor Vertragsbeginn die Systeme, für die eine applikationskonsistente Sicherung außerhalb der Microsoft VSS-Technologie notwendig ist. Für den Einsatz der Microsoft VSS-Technologie muss der Kunde Netplans rechtzeitig die notwendigen administrativen Rechte innerhalb der betroffenen Applikationen gewähren.

3.5. Die Datenwiederherstellung erfolgt ausschließlich durch Netplans nach Anforderung des Kunden innerhalb der im Service-Response-Level definierten Supportzeiten (Montag bis Freitag, 07:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland).

3.6. Erweiterte Sicherungszeiträume, individuelle Wiederherstellungsziele oder gesonderte Backup-Anforderungen können gegen Aufpreis separat vertraglich vereinbart werden.

3.7. Dieses Datensicherungskonzept findet ausschließlich Anwendung auf Infrastructure as a Service sowie Fully Managed as a Service (FMAAS), einschließlich FMAAS DATEV (Mandant und Kanzlei) und Hosted-Exchange-Infrastrukturen. Es gilt ausdrücklich nicht für dedizierte Backup-Services wie Online Backup, Cloud Backup, Managed Backup Office 365 sowie für die

NPbox-Next-Services, da diese im Rahmen ihrer jeweiligen Leistungsbeschreibung separat geregelt sind.

4. Allgemeine Regelungen zur Service Verfügbarkeit der NetPlans Business Cloud

- 4.1. 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.
- 4.2. Eine von NetPlans zu behebende 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.

5. Serviceverfügbarkeit der NetPlans Business Cloud

- 5.1. Für sämtliche Leistungen, die NetPlans auf der Grundlage und nach Maßgabe des Angebots (alternativ Auftragsbestätigung) im Rahmen und im Zusammenhang mit der NetPlans Business Cloud erbringt, gilt eine Verfügbarkeit von jährlich 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 NetPlans Business Cloud	99,50%
Verfügbarkeit Stromversorgung	99,65%
Verfügbarkeit Internetanbindung	99,50%
Betriebszeit	24x7 (ausgenommen Wartungsfenster)
Wartungsfenster	bei Bedarf in Abstimmung

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

5.3.

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

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

- a. aufgrund höherer Gewalt
- b. aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- c. aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder Drittanbieter 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.

- d. aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist.

6. Serviceverfügbarkeit der DATEV PARTNERasp

- 6.1. Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für sämtliche Leistungen, die NetPlans im Rahmen und im Zusammenhang mit dem Produkt „DATEV PARTNERasp“ auf Grundlage und nach Maßgabe des Angebots (alternativ Auftragsbestätigung) gegenüber dem Kunden erbringt. Die vereinbarte Verfügbarkeit der Plattform bezieht sich auf die zur Verfügung gestellten virtualisierten IT-Services und Infrastrukturressourcen im Rechenzentrum der DATEV eG, die über das DATEV-Netzwerk erreichbar sind.
- 6.2. Die Serviceverfügbarkeit wird definiert als das Verhältnis zwischen der Zeit, in der die Plattform verfügbar ist („Betriebszeit“), und der insgesamt geschuldeten Betriebszeit innerhalb eines Kalenderjahres. Die Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn sie über das DATEV-Netzwerk uneingeschränkt erreichbar ist und die wesentlichen vereinbarten Funktionen erbracht werden können.

Parameter	Wert
Mindestverfügbarkeit	99,00 % pro Kalenderjahr
Geltungsbereich der Verfügbarkeit	Innerhalb der definierten Supportzeiten
Betriebszeit („24x7“)	Täglich rund um die Uhr, d.h. 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche, ausgenommen genehmigte Wartungsfenster
Wartungsfenster	Bei Bedarf in vorheriger Abstimmung mit dem Kunden

Hinweis: Die lokale Internetverbindung des Kunden sowie etwaige Endgeräte oder Netzanbindungen außerhalb des Einflussbereichs von NetPlans bzw. DATEV sind nicht Bestandteil der geschuldeten Verfügbarkeit. Für Einschränkungen oder Ausfälle dieser Infrastruktur ist der jeweilige Service-Provider des Kunden verantwortlich.

- 6.3. Die vorstehenden Verfügbarkeiten können Änderungen unterliegen, sofern sich die Leistungen, auf deren Grundlage NetPlans gegenüber dem Kunden agiert – insbesondere die technischen Rahmenbedingungen oder die Verfügbarkeit der DATEV-Infrastruktur – durch DATEV selbst ändern. In diesem Fall wird NetPlans den Kunden rechtzeitig und mindestens in Textform, über die Anpassung informieren.
- 6.4. Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfsjahr; ebenso der Zeitraum vom Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfsjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet. Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der Formel:

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

7. Einschränkungen der Verfügbarkeit – Ausnahmen und Ausschlussgründe

- 7.1. Von der Nichtverfügbarkeitszeit ausgenommen sind insbesondere:
- geplante Betriebsunterbrechungen und Notfallwartungen, über die der Kunde mit angemessener Frist informiert wurde,
 - höhere Gewalt (z. B. Naturereignisse, Krieg, behördliche Anordnungen),
 - außergewöhnliche Ereignisse oder Ursachen, die außerhalb des Einflussbereichs von NetPlans oder deren Erfüllungsgehilfen liegen,
 - Zeiten, in denen der Kunde für Rückfragen oder die Mitwirkung bei der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
 - Unterbrechungen aufgrund von Maßnahmen, die auf Wunsch oder Veranlassung des Kunden durchgeführt wurden und keinen Zusammenhang mit einer Störung aufweisen.
- 7.2. Die in diesem SLA übernommenen Verpflichtungen gelten nicht, wenn die Nichterfüllung auf einen der folgenden Umstände zurückzuführen ist:
- durch den Kunden oder dessen eingesetzte Software verursachte Beeinträchtigungen der Leistungen,
 - fehlerhafte oder schadhafte Softwareinstallationen durch den Kunden,
 - planmäßige Wartung, über die der Kunde rechtzeitig informiert wurde,
 - durch Hersteller verursachte Fehler in Standardsoftware oder Hardware, auf denen die Infrastruktur von NetPlans basiert,
 - Notfallwartungen aufgrund kritischer Sicherheitsrisiken oder Systemstörungen,
 - Fälle höherer Gewalt im Sinne des § 275 BGB.

8. Zugriffs- und Berechtigungsumfang

- 8.1. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass NetPlans im Rahmen der Leistungserbringung administrative und technische Zugriffsrechte auf Systeme, Anwendungen und Daten des Kunden erhält, soweit dies zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Der Kunde bestätigt, dass ihm der Umfang dieser Berechtigungen bekannt ist und dass er diese vor Vertragsschluss geprüft und akzeptiert hat. Einwendungen gegen Art und Umfang der Berechtigungen sind vor Beginn der Leistungserbringung schriftlich mitzuteilen.

9. Pflichten des Kunden

- 9.1. Der Kunde verpflichtet sich, bei erkennbaren sicherheitsrelevanten Auffälligkeiten, insbesondere beim Verdacht auf Cyberangriffe, unbefugte Zugriffe, Schadsoftware oder sonstige IT-Bedrohungen auf die gemieteten Systeme, umgehend tätig zu werden. Dies umfasst insbesondere die unverzügliche Analyse interner Meldungen und Logdaten sowie die Aktivierung interner Sicherheitsprozesse.
- 9.2. Zusätzlich zu eigenen Meldewegen ist der Kunde verpflichtet, solche Auffälligkeiten, Angriffsversuche oder Vorfälle ohne schuldhaftes Zögern auch an NetPlans zu melden, sobald ein Zusammenhang mit den durch NetPlans bereitgestellten Services (insbesondere IaaS-Umgebungen) nicht ausgeschlossen werden kann.
- 9.3. Die Meldung hat auf einem der hierfür vorgesehenen Kanäle zu erfolgen (z. B. über das Support-Portal, telefonisch oder per E-Mail an den NetPlans-Sicherheitskontakt). Der Kunde wird bei der weiteren Aufklärung und ggf. erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen aktiv mitwirken.
- 9.4. Unterbleibt die Meldung oder erfolgt sie verspätet, übernimmt NetPlans keine Verantwortung für hierdurch verursachte oder mitverursachte Schäden.

10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.



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

