



**NETPLANS BUSINESS CLOUD**  
YOUR SERVICE LEVEL AGREEMENT

## §1 VERTRAGSGEGENSTAND

### §1.1 VORBEMERKUNG

NetPlans stellt dem Kunden flexible virtualisierte Services und Infrastruktur auf nicht für diesen ausschließlich nutzbaren Servern, Storage-Devices und Netzwerken im Rechenzentrum in Karlsruhe, das deutschen Sicherheitsstandards entspricht und mit modernster IBM Technologie ausgestattet ist, zur Verfügung. Die Datenspeicherung erfolgt lokal in Karlsruhe 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 (Argongas)
- Einbruchmeldeanlagen mit Verschlusskontrolle
- Antistatischer Fußboden
- Objektschutz durch Sicherheitsdienst
- Verfügbarkeit:
  - o Stromversorgung: 99,9%
  - o Internetanbindung: 99,85%

## §1.2 LEISTUNGSUMFANG

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

### §1.2.1 Full Managed as a Service

Dem Kunden werden auf BusinessApp Servern virtuelle Windows Server bereitgestellt. Diese verfügen standardmäßig über die aktuellste Server Version, 2 virtuelle CPUs, 4 GB RAM, 40 GB Festplatte und einer Default Konfiguration. 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 von NetPlans übernommen werden. Das Backup der BusinessApp Server wird über Snapshots basierend auf Microsoft VSS erstellt. Sollte eine Applikation über einen Snapshot nicht ausreichend oder konsistent gesichert werden können ist dies vom Kunden NetPlans mitzuteilen. NetPlans wird sich dann, in Absprache mit dem Kunden, des Problems annehmen. NetPlans garantiert nicht für die Lauffähigkeit des Backups nach dem Restore.

### §1.2.2 Managed backup Services

Backup – Sicherung ins Rechenzentrum:

NetPlans erstellt beim Managed 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 OnlineBackup zur Verfügung.

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 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.

### §1.2.3 Mobile Device Management

Aus lizenzrechtlichen Gründen ist das Deployment von eigenen Apps und den von Citrix angebotenen Worx-Apps auf iOS Geräten nur mit einem Apple Enterprise Developer Zertifikat möglich. Dieses muss direkt auf das Unternehmen, welches die Apps nutzt gebunden werden. Dieses muss vom Kunden selbst erworben und bezahlt werden. Die Kosten hierfür fallen jährlich an. Der Kunde kann das Wrappen und Bereitstellen der eigenen Apps selbst vornehmen. Falls NetPlans diesen Service übernehmen soll, entstehen zusätzliche Einmalkosten.

### §1.2.4 NPbox Cloud-Speicher

Für die Anbindung an eine Unternehmens-AD muss der Kunden einen SAML-Authentication Point zur Verfügung stellen. Kunden, die bereits mit anderen Diensten bei NetPlans sind und dort über AD-User verfügen, können über den von NetPlans konfigurieren SAML-Authentication 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 sind über das Versionsmanagement von Sharefile sichergestellt. Eine andere Wiederherstellungsmöglichkeit ist nicht vorgesehen.

## §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 Rückstand 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 an Werktagen (8 Uhr - 17 Uhr) die Supporthotline der Firma NetPlans unter der

Rufnummer 07243/3734110 zur Verfügung.

## §5 SERVICEVERFÜGBARKEIT

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

Eine von NetPlans zu behebbende 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.

## § 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, 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 demokratische 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.

## **§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 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 Auftragsdatenverarbeitung gem. §§ 11, 9 BDSG handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz „verantwortliche Stelle“ (vgl. § 3 Absatz 7 BDSG). Gleichfalls erklärt NetPlans, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 in Verbindung mit der Anlage zu § 9 BDSG 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 (§ 3 Absatz 9 BDSG), 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. § 42a BDSG).

## §10 HAFTUNG

Für sämtliche Schäden, insbesondere wegen der Verletzung des Lebens und der Gesundheit sowie wegen Verletzung von Eigentum und des Vermögens, die NetPlans, ihre Vertretungsorgane und/ oder ihre Erfüllungsgehilfen dem Kunden und/ oder Dritten in Erfüllung der Verpflichtung aus diesem Vertrag oder aus Anlass der Erfüllung der Verpflichtung aus diesem Vertrag schuldhaft zufügt, haftet NetPlans entsprechend den nachfolgenden Regelungen:

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, beschränkt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, dieser beschränkt auf den nachgewiesenen Schaden, wobei die Möglichkeit des Nachweises eines geringeren Schadens durch NetPlans davon unberührt bleibt. Als vertragstypischer, vorhersehbarer Schaden gilt dem Grunde nach ein Schaden in Höhe des durchschnittlichen Jahresumsatzes des Kunden mit NetPlans (sollte die Vertragsbeziehung kürzer sein, ist dieser anhand der monatlichen 1/12 – ggf. taggleichen 1/30 – Umsatzkennwerte zu ermitteln).

Im Übrigen ist die Haftung von NetPlans für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen, es sei denn, diese sind gesetzlich zwingend vorgesehen.

Zugesicherte Eigenschaften bzw. Garantien sind nur diejenigen, die als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich



vereinbart sind. Sind die zugesicherten Eigenschaften nicht oder nur teilweise erfüllt, hat der Kunde zunächst Anspruch auf Nacherfüllung durch NetPlans.

Gelingt die Nacherfüllung nicht oder nur teilweise, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. NetPlans haftet nicht für auftretende Mängel, die im Zusammenhang mit einer durch den Kunden vorgenommenen oder sonst veranlassten Änderung der Leistungen von NetPlans oder sonstigen Fremdeinflüssen stehen, und die aus dem Risikobereich des Kunden stammen. Es obliegt dem Kunden, nachzuweisen, dass auftretende Mängel nicht kausal auf einer Änderung der Systemumgebung oder sonstigen Fremdeinflüssen beruhen. NetPlans haftet nicht für Ansprüche Dritter, die aus einer Verfehlung des Kunden resultieren. Der Kunde stellt NetPlans bereits heute im Innenverhältnis von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

Die Datenkommunikation über das Internet kann trotz dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Eine Haftung für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit ist unbeschadet der in diesem Paragraphen genannten Fälle mithin ausgeschlossen.

Soweit die Haftung von NetPlans gegenüber dem Kunden beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies entsprechend für gesetzliche Vertreter, Arbeitnehmer, freie Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen von NetPlans und, soweit dieses gesetzlich zulässig ist, auch für außervertragliche Ansprüche. Sämtliche vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht, wenn der Schaden verursacht wurde durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit, sowie dann, wenn zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **§ 11 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.

## **§12 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.



## 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.