

# Allgemeine Nutzungsbedingungen NetPlans Cloud Cockpit

## §1 VERTRAGSGEGENSTAND

### §1.1 VORBEMERKUNG

Die Dienstleistungen der NetPlans bedingen, dass der Kunde den folgenden Nutzungsbedingungen zustimmt. Sie bilden neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie dem Service Level Agreement (SLA) als wesentliche Vertragsbestandteile die Grundlage der Leistungserbringung der NetPlans. Die Inhalte der einzelnen Bedingungen können insbesondere aufgrund technischer, aufsichtsrechtlicher oder sonstiger regulatorischer Änderungen jederzeit angepasst werden. Die jeweils aktuelle Version der Nutzungsbedingungen kann auf der Website unter [www.netplans.de/sla](http://www.netplans.de/sla) eingesehen werden.

### §1.2 LEISTUNGSUMFANG

Für sämtliche virtuellen Maschinen, unabhängig vom Service-Modell (IaaS, PaaS, FaaS), bildet die Infrastruktur die Grundsicht für den Cloud Betrieb. NetPlans stellt dabei alle Infrastruktur-Komponenten gemäß Auftrag, wie z.B. Server, Rechenleistung, Netzkapazitäten, Speicher, Backup-Kapazitäten auf einer shared Hardware-Plattform zur Verfügung. Dabei endet die Betriebsverantwortung seitens NetPlans nach der Oberkante des Hypervisors (Virtualisierung). Administrationsrechte sind nur lokal oder über das NetPlans Cloud Cockpit möglich. NetPlans stellt das NetPlans Cockpit für die Administration der kundeneigenen virtuellen Infrastruktur innerhalb der NetPlans Business Cloud als Webservice zur Verfügung. Die NetPlans strebt dabei eine Verfügbarkeit von jeweils 99,5 Prozent im Monatsmittel an. Da es sich bei der Bereitstellung des NetPlans Cockpit um eine Zusatzleistung handelt, die dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt wird, unterliegt die Einhaltung der Verfügbarkeit keiner Gutschrift-Regelung.

Durch die Administration der virtuellen Infrastruktur sind Veränderungen von abrechnungsrelevanten Parametern (wie bspw. vCPU, RAM und Speicherplatz) durch den Kunden eigenständig möglich. Sowohl eine Erweiterung als auch eine Verringerung wird automatisch in der darauffolgenden Abrechnungsperiode berücksichtigt. Die Veränderungen werden über ein konsistentes Log-Protokoll auf Ebene der einzelnen Benutzer (NetPlans Cockpit User) durch die NetPlans als Nachweis erfasst und bei Bedarf ausgewertet. Für Veränderungen von abrechnungsrelevanten Parametern gelten, bis auf Widerruf der NetPlans, die zum Vertragsschluss vereinbarten Konditionen.

Nachfolgender Funktionsumfang ist für die Nutzung des NetPlans Cloud Cockpit vorgesehen:

- Grafische Übersicht zum Status und zu den genutzten Ressourcen pro virtuelle Maschinen.
- Log-Protokolle aller Aktionen pro VM und Username
- Logging aller Aktionen pro VM und Username
- Herunterfahren, Ausschalten, Starten, Neustart und Reset einer virtuellen Maschine.
- vCPU erweitern und reduzieren.
- Arbeitsspeicher (RAM) erweitern und reduzieren.
- Speicherplatz erweitert, hinzufügen und löschen.
- Speicherklasse ändern (HighPerf, Perf und Archiv).
- Snapshot der VM erstellen, löschen, wiederherstellen und verwalten.

Eine Veränderung von abrechnungsrelevanten Parametern ist innerhalb des Kunden-Account per Voreinstellung mit maximal 20% der bereits genutzten Ressourcen möglich, mindestens jedoch mit 2 vCPU, 8 GB RAM und 100 GB Speicherplatz. Dieser Wert bezieht sich jeweils auf den Vormonat und steigt dynamisch mit den vergebenen Ressourcen. Demnach lässt sich die Umgebung monatlich um bis zu 20% erhöhen. Sollte es notwendig sein, dass eine Veränderung von abrechnungsrelevanten Parametern diesen Wert übersteigt, kann eine gesonderte Anfrage bei NetPlans eingereicht werden oder eine individuelle Einstellung konfiguriert werden.

## §2 PFLICHTEN DES KUNDEN

Dem Kunden ist bekannt, dass für die Nutzung des NetPlans Cloud Cockpits fundierte Kenntnisse zur Administration von Serversystemen (Systemadministration) erforderlich sind. NetPlans ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen und/ oder nach Umständen zu forschen, die auf rechtswidrige Aktivitäten und/ oder Nutzungen hindeuten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die auf seinem Rechenzentrum installierten Betriebssoftware, Anwendungen oder Entwicklungen zu aktualisieren und technisch zu kontrollieren und inhaltlich zu überwachen.

Der Kunde verpflichtet sich ferner, die sämtliche von der NetPlans bereitgestellten Ressourcen unter anderem und insbesondere nicht für folgende Handlungen einzusetzen bzw. Vergleichbares Dritten zu ermöglichen, wobei die nachfolgende Aufzählung nicht abschließend ist:

- unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing);
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder Emails, den Betrieb offener Mail-Relays (insb. Spam- Mail-Bombing, Stalking, Mail-Spoofing);
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Portscanning);
- Fälschung von IP-Adressen (z.B. DNS-, DHCP-, IP/MAC-, URL-Spoofing), Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.;
- Nutzung der Server zur Bereitstellung von IRC (Internet Relay Chat, z.B. IRC Server, Bots, Bouncer), Anonymisierungsdiensten (z.B. Tor, JAP, Proxyserver), Streaming-Dienste, Download-Services, P2P-Tauschbörsen) bzw. der Verlinkung;
- Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten;
- Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten sowie
- die Erhebung, Nutzung und Verbreitung von rechts- und/oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft Pornographie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltdarstellungen).

Sollte NetPlans Kenntnis von einzelnen oder mehreren/wiederholten Verstößen erlangen, behält NetPlans sich vor die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauert. Der Kunde ist hierüber - soweit möglich vorab – schriftlich/per E-Mail zu unterrichten. Der Umfang der Sperre und ihre Auswirkungen dürfen nicht außer Verhältnis zur Schwere des Verstoßes/ der Pflichtverletzung stehen.

Mit der Anmeldung hat der Kunde für den Zugang zum NetPlans Cockpit ein Passwort zu wählen. Das Passwort sollte aus einer alphanumerischen Kombination aus Zahlen und Buchstaben und mindestens 8 Zeichen bestehen. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort zeitlich unbegrenzt geheim zu halten. Sofern sich ein Zugriff außerhalb eines vertrauten Netzwerks befindet, erfordert die Anmeldung eine 2-Faktor-Authentifizierung, die auf schriftliches Anfordern durch den Kunden als kostenlose Zusatzleistung bereitgestellt wird.

### §3 DATENSCHUTZ

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

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

Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften der EU-DSGVO und anderer Vorschriften über den Datenschutz „Verantwortlicher“ (vgl. Art. 4 Abs. 7 DSGVO). Gleichfalls erklärt NetPlans, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 in Verbindung mit der Anlage zu Art 32 DSGVO dem Grunde nach eingehalten werden. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies entsprechend den datenschutzrechtlichen Bedingungen geschieht, und stellt im Fall eines Verstoßes NetPlans von Ansprüchen Dritter frei. Stellt der Kunde fest, dass bei ihm gespeicherte besondere Arten personenbezogener Daten, personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen, oder personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, und drohen schwerwiegende Beeinträchtigungen für die Rechte oder schutzwürdigen Interessen der Betroffenen, hat er dies nach umgehend, respektive unverzüglich der zuständigen Aufsichtsbehörde, NetPlans sowie den Betroffenen mitzuteilen (vgl. Art. 33, 34 DSGVO).

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