



NETPLANS SYSTEMHAUSGRUPPE

fileshark[®]

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

NetPlans[®]
CLOUD SOLUTIONS

NetPlans[®]
CLOUD SOLUTIONS

NETPLANS FILESHARK®
SERVICE LEVEL AGREEMENT

Auftragnehmer:
NetPlans IT-Systeme GmbH
Im Industriepark 12
55469 Simmern



§1 VERTRAGSGEGENSTAND

- (1) NetPlans stellt dem Kunden mit diesem Produkt eine Software-Lösung bereit um Berechtigungen sowie Zugriffe auf Daten des oder der vorhandenen Windows Fileserver zu analysieren. Auf den Windows Fileservern wird ein Agent installiert, welcher die ermittelten Daten in eine Datenbank schreibt und dem Kunden per Webseite aufbereitet dargestellt. Der Zugriff auf die Webseite ist mit einer Benutzerauthentifizierung abgesichert. Für die Bereitstellung der Softwareplattform als virtuelle Appliance, benötigt der Kunde eine virtuelle Infrastruktur (VMware ESXi oder Microsoft HyperV) mit den definierten Ressourcen bei ab Bestellung. Die Basislizenz beinhaltet vier Windows Fileserver und ein Datengesamt Volumen von 15 TB
- (2) Dieser Vertrag regelt die Nutzungsbestimmungen und Unterstützungsleistungen vollständig und abschließend und dient als allgemeine Grundlage für sämtliche Hotline- und Wartungsverträge bezüglich der Software Fileshark®.
- (3) Durch die Vertragsbedingungen wird der Leistungsumfang für die Pflege und der Bezug von Aktualisierungen zwischen NetPlans und dem Kunden in Gestalt eines Update- und eines Hotline-Services geregelt.
- (4) Ausschließlich nicht unter diesen Vertrag fallen Drittkomponenten von so gekennzeichneten Fremdherstellern, wie z.B. Microsoft oder MongoDB, Inc. als Hersteller, wobei die vorstehende Aufzählung nicht abschließend ist. Für diese ist inhaltlich und rechtlich ausschließlich der Kunde verantwortlich. Mögliche Schadensersatz- bzw. Haftungsansprüche gegenüber NetPlans werden ausgeschlossen, es sei denn, NetPlans hat diese zu vertreten.

§ 2 UPDATE-SERVICE

- (1) Der Update-Service soll die überlassene Installation des Kunden auf den neuesten und einen von NetPlans freigegebenen Stand bringen, dabei Fehler, die NetPlans bekannt sind, lösen bzw. beheben, um so eine sinnvolle Problembeseitigung zu ermöglichen. Hierzu erhält der Kunde, die von NetPlans weiterentwickelten Programmversionen der jeweiligen Software-Pakete, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind und die sich auf die konkrete Installation des Kunden beziehen, für die NetPlans seinerseits den Pflege- und Update-Service vertraglich übernimmt. NetPlans bringt hierzu unter Vertrag stehende Softwaremodule des Kunden entweder durch Ergänzungslieferungen oder durch Bereitstellen von Neuerungen auf den neuesten freigegebenen Stand. Dieser Stand ist in den Release Notes dokumentiert siehe Anlage „Release Notes NetPlans Fileshark®“. Ergänzungslieferungen oder das Bereitstellen von Neuerungen können sein, wobei die nachfolgende Aufzählung nicht abschließend ist:
 - sog. Patches zum Bugfixing (Programmfehler),
 - Servicepacks zur erweiterten Fehlerbeseitigung,
 - Updates, d.h. verbesserte Programmversionen der Lizenzierten Software -sog. Minor-Releases,
 - Upgrades, d.h. weiterentwickelte Programmversionen der Lizenzierten Software – sog. Major-Releases.
- (2) Die Installation, der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Die Installation von Fileshark® erfolgt durch NetPlans gegen gesonderte Berechnung gemäß regulären Tagessätzen in der zum Zeitpunkt der Leistungsbeauftragung geltenden Höhe und nach tatsächlichem Zeitaufwand.

- (3) Die Pflegeleistung von NetPlans umfasst, auch über die gesetzliche Gewährleistungszeit hinaus, die Beseitigung von Fehlern in Fileshark® und den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen. Die Pflege von Erweiterungen, Ergänzungen, Skripten oder sonstige Weiterentwicklungen oder Anpassungen, die seitens NetPlans oder des Kunden speziell für Projektanforderungen vorgenommen wurden, ist hiervon hingegen nicht erfasst.
- (4) Sofern zur Aktualisierung speziell erstellte Datenträger erforderlich sind, erfolgt eine Pauschalberechnung in Höhe von 15,00 € zzgl. Umsatzsteuer und Versandkosten.
- (5) Zur Leistung ist NetPlans nur dann verpflichtet, wenn der Kunde die jeweils neueste und freigegebene Fassung der Software und Module sowie die jeweils freigegebene und für die konkrete Konstellation und Systemumgebung empfohlene Fassung erforderlicher systemnaher Software einsetzt.
- (6) Durch den Abschluss dieses Software Pflege- und Update-Service-Vertrages erwirbt der Kunde damit gleichzeitig die Nutzungsrechte derjenigen Software und Module, die ihm in Erfüllung dieses Vertrages überlassen werden. Dies gilt nur, sofern sich die Vertragsleistung auf rechtmäßig bei NetPlans bezogenen Software/Nutzungslizenzen bezieht.

§ 3 HOTLINE-SERVICE

- (1) Telefonische und schriftliche (E-Mail) Beratung hinsichtlich möglicher Fehler der im Einsatz befindlichen und rechtmäßig bei NetPlans bezogenen Software und Module (Montag bis Freitag innerhalb der Geschäftszeiten von NetPlans).

Als die Reaktionszeit beim Auftreten von Fehlern sowie für die Nachbesserungszeit wird folgender Zeitrahmen vereinbart:

- Mo.-Fr.: 8.00 - 17.30 Uhr
- In dieser Zeit steht eine Hotline für den Kunden zur Verfügung.

Der Zeitrahmen für die Reaktionszeit beim Auftreten von Programmfehlern sowie für die Nachbesserungszeit wird folgendermaßen vereinbart:

Priorität	1:
Reaktionszeit:	4 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit:	3 Arbeitstage
Fehlerbeispiel:	Totalausfall des Systems

Priorität	2:
Reaktionszeit:	8 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit:	5 Arbeitstage
Fehlerbeispiel:	Ausfall einzelner Programmteile

Priorität	3:
Reaktionszeit:	24 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit:	Nächstes Release: in Absprache erfolgt eine einvernehmliche Einstufung in Prioritäten, diese entscheidet darüber, ob die Umsetzung im nächsten Minor- oder im nächsten Major-Release erfolgt:
Fehlerbeispiel:	Fehler, die den Produktionsablauf nicht wesentlich behindern

- (2) Die Hotline Telefonnummer wird nach der Bestellung mitgeteilt. Ausgenommen hiervon sind Sonn- und Feiertage sowie grundsätzlich die Wochenenden. Es gilt die Feiertagsregelung des Landes Rheinland-Pfalz.
- (3) Der Kunde hat im Rahmen seiner Möglichkeiten die NetPlans bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen und sämtliche erforderliche Mitwirkungshandlungen auf erstes Anfordern hin vorzunehmen.

- (4) Sollte NetPlans zur Programmfehlerbeseitigung vor Ort aufgefordert werden und es stellt sich nachträglich heraus, dass NetPlans die Programmfehlerursache nicht zu vertreten hat, ist NetPlans berechtigt, die ihm mit diesem Einsatz entstandenen Kosten dem Kunden gegen Nachweis des entstandenen Aufwandes in Rechnung zu stellen.
- (5) Die vorstehenden Punkte gelten nicht in Fällen höherer Gewalt und unabwendbaren Ereignissen sowie in Fällen einer nicht von NetPlans zu vertretenden nicht Erreichbarkeit mittels üblicher Kommunikationsmittel.

§ 4 VERGÜTUNG

- (1) Mit Abschluss des Vertrags wird eine Lizenz für den Kunden erstellt. Die pauschale Pflegevergütung sowie der Berechnungszeitraum ergeben sich aus dem Auftrag, der auch für mögliche Folgeversionen die Bezugsgröße zur Berechnung der Jahrespauschale darstellt.
- (2) Der Pflegesatz beträgt, vorbehaltlich individueller schriftlicher Abreden, 18 % des zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses erzielten Lizenz-Verkaufspreises.
- (3) Die Pflegegebühren werden mit dem in dieser Bestellung bestätigten Anzahl an Lizenzen unmittelbar mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen netto für den Berechnungszeitraum im Voraus fällig. Ein Skontoabzug ist nicht statthaft.
- (4) Zum Ende eines Vertragsjahres kann zur Überprüfung des Lizenzbestandes laut ursprünglicher Bestellung ein Lizenzreport angefordert werden. Daneben verpflichtet sich der Kunde, auf Anforderung von NetPlans einen aktuellen Lizenzreport zuzusenden oder durch NetPlans mittels Fernzugriff auf das System einen Lizenzreport erstellen zu lassen. Es erfolgt keine automatische Aktualisierung und somit keine automatische Verrechnung der tatsächlich im Einsatz befindlichen Lizenzen und Module für das abgelaufene mit dem folgenden Wartungsjahr. Wird festgestellt, dass tatsächlich mehr Lizenzen genutzt werden als lizenziert sind, liegt eine Unterlizensierung vor. Die fehlenden Lizenzen und Module sind unverzüglich nachzukaufen und werden dadurch in den bestehenden Vertrag mit aufgenommen.
- (5) Einzelne nicht mehr benötigte Lizenzen und Komponenten können grundsätzlich nur durch Kündigung, auch durch Teilkündigung, unter Einhaltung der Kündigungsfrist (siehe unten § 5) aus dem Vertrag und somit aus der Wartung herausgenommen werden, sie fallen dann bei der Berechnung der Gebühren für das kommende Vertragsjahr nicht mehr an. Eine rückwirkende Verrechnung ist ausgeschlossen
- (6) Die grundsätzliche Geltung des zugrunde liegenden Vertrages bleibt in jedem Fall unberührt.

§ 5 VERTRAGSLAUFZEITEN, FRISTEN, KÜNDIGUNG

- (1) Dieser Vertrag beginnt mit dem Zeitpunkt der Ausstellung der Lizenz.
- (2) Dieser Vertrag kann jeweils zum Kalenderjahresende mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden, frühestens aber zum 31.12. des auf den Vertragsschluss folgenden Jahres.
- (3) Dieser Vertrag kann darüber hinaus gekündigt werden, wenn der Kunde oder NetPlans den Vertrag in ihnen zu vertretender Weise hinsichtlich einer vertraglichen Hauptleistungspflicht verletzen und diese Verletzung trotz einmaliger Mahnung nicht rückgängig machen. In diesem Falle ist eine Rückerstattung der Lizenzgebühr ausgeschlossen.
- (4) Das Recht auf außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 6 EIGENTUM/URHEBERRECHTE

Alle Rechte an den Software-Produkten stehen im ausschließlichen Eigentum von NetPlans als Lizenzgeber. Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Software darf nur maximal in dem Umfang der lizenzierten Anwendungen genutzt werden. Sobald die Software Komponenten verschiedener Firmen beinhaltet, verbleiben alle Urheberrechte insoweit bei dem Ersteller der jeweiligen Komponente. Der Kunde verpflichtet sich, die Software weder zu kopieren noch Dritten in irgendeiner anderen Form zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung gilt es auch den jeweiligen Programmanwendern aufzuerlegen.

Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software zu verändern, umzusetzen oder umzuwandeln, einschließlich "reverse engineering", "decompiling", "disassembling". Dem Kunden ist es weiterhin nicht gestattet, die Software-Produkte entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte zu übertragen oder zu überlassen.

§ 7 HAFTUNG UND PFLICHTVERLETZUNG

- (1) NetPlans haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für sämtliche Schäden, die NetPlans, ihre Vertretungsorgane, ihre Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen dem Kunden und/ oder Dritten in Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtung oder aus Anlass der Erfüllung dieser zufügt, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und/ oder Vermögensschäden haften NetPlans und ihre Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden, im Rahmen der bestehenden IT-Haftpflicht und Betriebshaftpflicht bis zu maximal wie folgt:
 - IT-Haftpflicht: bis zu 10.000.000,00 € für Vermögensschäden
 - Betriebshaftpflicht: bis zu 10.000.000,00 € für Personenschäden Sachschäden
 - 2 Jeweils 2-fach maximiert je Versicherungsjahr.
- (2) Eine Haftung im Falle höherer Gewalt ist ausgeschlossen.
- (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.
- (4) Die Haftung wegen fahrlässig unterlassener Aufklärung, über negative Eigenschaften der Leistungen/Lieferungen von NetPlans gegenüber dem Kunden ist ausgeschlossen, wenn dadurch kein Sachmangel begründet wird, außer, eine Beratung hierzu wurde schriftlich vereinbart.
- (5) Die Haftung erlischt, wenn der Kunde und/ oder Dritte ohne vorherige Genehmigung durch NetPlans, Arbeiten/Änderungen an den Leistungen und/ oder Lieferungen von NetPlans vorgenommen haben, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Arbeiten/Änderungen keinen Einfluss auf den Eintritt der die Haftung auslösenden Umstände hatten.
- (6) Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und, soweit dieses gesetzlich zulässig ist, auch für außervertragliche Ansprüche. Sämtliche vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht, wenn der Schaden durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde sowie dann, wenn zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.
- (7) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion des Anwenders zwingend erforderlich machen.

§ 8 SONSTIGES

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder ihre Wirkung verlieren, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in diesem Falle zusammenzuwirken, um die unwirksame Regelung durch eine Bestimmung zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages entspricht. Entsprechendes gilt für den Fall, dass sich bei der Anwendung dieses Vertrages Lücken in den vertraglichen Regelungen ergeben sollten.
- (2) Die Vertragspartner übernehmen die gegenseitige Verpflichtung zur Geheimhaltung aller Betriebsgeheimnisse (Informationen, Pläne, Zeichnungen, Unterlagen, Datenträger, Fachwissen etc.), soweit diese nicht vor dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich waren oder der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die Vertragspartner hierfür verantwortlich sind oder den Vertragspartnern zu einem beliebigen Zeitpunkt von einem dazu berechtigten Dritten zugänglich gemacht worden ist. Derartige Betriebsgeheimnisse werden die Vertragspartner nur im Rahmen der ihnen gestellten Aufgaben benutzen. Die Vertragspartner werden sie Dritten gegenüber geheim halten. Kopien von Aufzeichnungen jeder Art werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Vertragspartners angefertigt. Ausschussmaterial wird unter Aufsicht vernichtet.
- (3) Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach Beendigung der Zusammenarbeit. Bei Ende der Zusammenarbeit werden die Vertragspartner alle Unterlagen herausgeben und keinerlei Kopien oder Aufzeichnungen, auch soweit sie diese Unterlagen selbst erarbeitet haben, zurückbehalten.
- (4) Der vorliegende Vertrag gilt in Rechten und Pflichten auch für alle Rechtsnachfolger der Vertragsparteien, sofern keine der Vertragsparteien der Fortsetzung des Vertrages ausdrücklich schriftlich widerspricht.
- (5) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, sowie sich hieraus ableitenden Verträgen, ist am Sitz des Lizenzgebers zuständig. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

§9 DATENSCHUTZ

Allgemeine Bestimmungen unter: <https://www.netplans.de/datenschutz>