



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Datum: 01.01.2020

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Begriffe

Nachfolgend in alphabetischer Reihenfolge aufgeführte Begriffe gelten für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich der Zusatzbedingungen sowie für die jeweils gesamte Vertragsbeziehung.

a) „netgo“ bezeichnet die netgo GmbH, Carlo-Schmid-Str. 15, 52146 Würselen

b) „AGB“ sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von netgo in der jeweils dem Auftraggeber gegenüber geltenden Fassung.

c) „Arbeitstag“ ist jeder Kalendertag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der im Bundesland Nordrhein-Westfalen geltenden Feiertage sowie dem Brauchtumstag Rosenmontag.

d) „Auftraggeber“ bezeichnet das Unternehmen des Kunden, mit dem netgo den Vertrag schließt und gegenüber dem die Leistungen erbracht werden.

e) „Dauerschuldverhältnis“ ist ein Oberbegriff für alle Verträge, die sich nicht auf einen einmaligen Leistungsaustausch beschränken, sondern bei denen gleiche oder ähnliche Leistungen dauerhaft bzw. wiederholt erbracht werden, z.B. Provider-, Miet- und Dienstleistungsverträge.

f) „Dienstleistungsvertrag“ ist der Sammelbegriff für Verträge über Softwarepflege und Softwaresupport, Outsourcing, Hardwarewartung, Instandsetzung und Instandhaltung, Datensicherung, Managed-Services, IT-Monitoring und/oder Systemüberwachung.

g) „Leistungen“ ist der Oberbegriff für alle Lieferungen und Leistungen, d.h. Lieferung von Waren, Dienstleistungen, Rechenzentrumsleistungen und sonstigen Arten von Leistungen und Tätigkeiten von netgo.

h) „Outsourcing“ bezeichnet die Leistungen für die Pflege und das Updaten von Software in Bezug auf Sicherheits- und Release-Updates von Microsoft und anderen Drittherstellern.

i) „Providerverträge“ bezeichnet Verträge über Server-Housing-, IaaS-, ASP- und Cloud-Leistungen sowie Verträge über Rechenzentrumsleistungen. IaaS steht hierbei für Infrastructure-as-a-Service und ASP für Application-Service-Providing.

j) „Preisliste“ ist die jeweils geltende Liste von netgo, in der Stundenverrechnungssätze, Einzelpreise, Reisekosten und Spesen, Aufwandsersatzung und sonstige Honorare und Kosten genannt sind.

k) „Rechenzentrumsleistungen“ bezeichnet zusammenfassend alle Leistungen, die vollständig in einem oder aus einem von netgo eingesetzten Rechenzentrum heraus erbracht werden, also insbesondere alle Leistungen, die internetbasiert sind, z.B. Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud-Leistungen.

l) „Servicezeit“ ist die Zeitspanne, innerhalb derer netgo die Leistungen erbringt; dies ist vorbehaltlich abweichender Vereinbarung die Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr an Arbeitstagen (Freitags 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr).

m) „Vertragspartner“ bezeichnet, je nach Sachzusammenhang, entweder netgo oder den Auftraggeber oder beide Parteien eines Vertragsverhältnisses.

n) „Ware“ bezeichnet Sachen, die dem Auftraggeber im Rahmen eines Kaufs oder einer Miete überlassen werden.

o) „Zusatzbedingungen“ bezeichnet die (i) in Angebotsunterlagen, Auftragsbestätigungen oder anderen Angebots- oder Vertragsdokumenten enthaltenen oder (ii) in einem Anhang zu diesen AGB vereinbarten rechtlichen, fachlichen und/oder technischen Zusatzbedingungen.

2. Geltung und Änderung von AGB, Zusatzbedingungen und Preislisten

- a) netgo erbringt Leistungen ausschließlich gegenüber Unternehmern i.S.d. § 14 BGB, nicht gegenüber Verbrauchern nach § 13 BGB.
- b) Sofern ein Auftraggeber von netgo sich als Verbraucher nach § 13 BGB erweist, gelten diese AGB mit den Zusatzbedingungen ergänzend. Seitens netgo besteht keine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).
- c) Für Leistungen gelten ausschließlich die AGB sowie folgende, einen Bestandteil der AGB darstellende Zusatzbedingungen:
1. Anlage A: **Zusatzbedingung „Dauerschuldverhältnisse“** regelt teilweise zusätzliche, teilweise die AGB ersetzende Bedingungen für Dauerschuldverhältnisse.
 2. Anlage B: **Zusatzbedingung „SEPA-Firmenlastschriftverfahren“** regelt die Vorgehensweise beim SEPA-Firmenlastschriftverfahren.
 3. Anlage C: **Zusatzbedingung „Mitwirkung bzw. Beistellung des Auftraggebers“** regelt ergänzend zu den allgemeinen Regelungen über die Mitwirkung und Beistellung des Auftraggebers die Mitwirkung und Beistellung in den dort genannten, besonderen Konstellationen.
 4. Anlage D: **Zusatzbedingung „netgo-RZ-Leistungen“** regelt Service-Agreements, Verfügbarkeitszusagen und Schadensersatzregelungen bei netgo -Rechenzentrumsnutzung wie z.B. bei RZ-Ausfällen bei netgo -Server-Housing-, IaaS- und ASP-Leistungen.
 5. Anlage E: **Zusatzbedingung „Verpflichtungen des Auftraggebers bei der Nutzung von Rechenzentrumsleistungen“** regelt teilweise zusätzliche, teilweise die AGB ersetzenden Gesichtspunkte bei der Nutzung von Rechenzentrumsleistungen, einschl. besonderer Verpflichtungen des Auftraggebers.
 6. Anlage F: **Zusatzbedingung „Datenschutz und Datensicherheit“** regelt zusätzliche Bestimmungen im Umgang mit Daten des Auftraggebers und von personenbezogenen Daten.
 7. Anlage G: **Zusatzbedingung „Besonderheiten im IT-Markt“** erklärt Zusammenhänge beim Einsatz von Hard und Software und die möglichen Auswirkungen bei Störungen.
 8. Anlage H: **Zusatzbedingung „Fernwartung bzw. Fernbetreuung oder Online-Support“** regelt Vorgehensweisen beim Einsatz dieser Technik.
 9. Anlage I: **Zusatzbedingung „Hinweise zu Versicherungen“** regelt u.a. die Verpflichtungen von netgo, welche Versicherungen zum Schutze des Auftraggebers kontinuierlich unterhalten werden müssen.
 10. Anlage J: **Zusatzbedingung „Besonderheiten bei Software, Lizenzen und Nutzungsrechten“** regelt teilweise zusätzliche, teilweise die AGB ersetzende Gesichtspunkte beim Einsatz von Software.
 11. Anlage K: **Zusatzbedingung „Terms and conditions regarding use of MICROSOFT software“** diese Softwaremietlizenzbestimmungen regeln die Nutzung von Microsoft-Service-Provider-Software (SPLA), d.h. von Microsoft-Software, die in ASP- oder Cloud-Projekten von netgo bereitgestellt werden.
- d) Zusatzbedingungen haben für den Fall des Widerspruchs Vorrang vor den AGB.
- e) Individuelle Vereinbarungen, z.B. in einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung, gehen AGB und Zusatzbedingungen vor.
- f) Die jeweils aktuellen AGB bzw. Zusatzbedingungen sind in den Verkaufsräumen von netgo ausgehängt und unter www.netgo.de veröffentlicht.
- g) Möglichen Bedingungen des Auftraggebers, die von AGB, Zusatzbedingung oder individuellen Vereinbarungen abweichen, wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Durch Schweigen werden

3. Angebote, Kostenvoranschläge, Vertragsabschluss, Vereinbarung von Vertragsänderungen

- a) Angebote erfolgen freibleibend und unter dem Vorbehalt der Auftragsannahme.
- b) Angebote, Prospekte, Zeichnungen, Organisationspläne, Angaben und der Information dienende Dateien auf den von netgo betriebenen Internet Seiten, Planungsleistungen und andere Unterlagen (auch solche, die während der Angebotsphase übergeben werden) verbleiben im alleinigen Eigentum von netgo. Sie dürfen nicht ohne Zustimmung von netgo genutzt, kopiert, weitergegeben oder weiterverwendet werden.
- c) In Dokumenten nach Pos. b) enthaltene Angaben sind, sofern sie nicht als verbindlich bezeichnet werden, nur annähernd maßgebend und dienen zur allgemeinen technischen Information.
- d) Kostenvoranschläge für Installationen, Softwaresupport, Instandsetzungen, Einbauten usw. werden gewissenhaft erstellt, sind jedoch insbesondere aufgrund der Komplexität von IT-Systemen unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- e) Verträge kommen durch Angebot und Annahme unter Geltung dieser AGB einschließlich anwendbarer Zusatzbedingungen zustande. Mündlich, telefonisch, oder in Textform vom Auftraggeber erteilte Aufträge werden von netgo i.d.R. per Auftragsbestätigung bestätigt und sind in diesem Fall verbindlich, sofern der von netgo übermittelten Auftragsbestätigung nicht unverzüglich, spätestens innerhalb von drei (3) Arbeitstagen, mindestens in Textform widersprochen wird. Außerhalb dieses Regelablaufs können Aufträge auch auf Wunsch des Auftraggebers unmittelbar telefonisch oder in Textform angenommen und durchgeführt werden, insbesondere in Eil- oder Notfällen; auch in diesem Fall gelten für den jeweiligen Auftrag die auf der Webseite (www.netgo.de) zugänglichen AGB nebst anwendbarer Zusatzbedingungen.

4. Rechtsnatur von Leistungen

- a) Aufträge über die Lieferung von Waren sind, auch wenn geringfügige Zusatzarbeiten wie die Aufstellung und der Anschluss von Geräten erfolgt, Kaufverträge (§§ 433 ff BGB). Dies gilt nicht, sofern ausdrücklich ein Mietvertrag mit netgo (§§ 535 ff BGB) abgeschlossen wird. Die Umwandlung eines Kaufvertrages in ein Leasinggeschäft mit einer externen Leasingbank bedarf der ausdrücklichen Zustimmung von netgo, die bereits im Kaufvertrag erklärt werden kann. Die Zustimmung wird nur erteilt, wenn es sich bei dem Leasinggeber um eine anerkannte deutsche Sparkasse, Bank oder Leasinggesellschaft handelt.
- b) Beratung, Installationen, Software-Support, Servicearbeiten, Wartungsarbeiten und Fernwartungs-Leistungen erfolgen ausschließlich nach Dienstvertragsrecht gem. §§ 611 ff BGB.
- c) Verträge über Rechenzentrumsleistungen sind je nach Art und Schwerpunkt der Leistung Dienstverträge (§§ 611 ff BGB), Mietverträge (§§ 535 bis 580a BGB) oder gemischte Verträge über ein Dauerschuldverhältnis.
- d) Werkvertragliche Leistungen (§§ 631 ff BGB) liegen nur vor, soweit bei Vertragsschluss die für die Beschreibung des geschuldeten Erfolges maßgeblichen Kriterien in Bezug auf Menge, Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und mindestens in Textform vereinbart wurden.
- e) Verträge, die Leistungen verschiedener Rechtsnaturen enthalten, sind gemischte Verträge. Ihre Rechtsnatur richtet sich nach dem wirtschaftlichen Schwerpunkt der unter dem Vertrag von netgo geschuldeten Gesamtleistung; ist ein solcher nicht erkennbar, sind die verschiedenen Leistungen gemäß ihrer jeweiligen Rechtsnatur zu behandeln.

5. Erfüllungsort

Der Erfüllungsort ist immer Würselen. Beratung, Consulting, Installationen, Software-Support, Servicearbeiten und sonstige Vorort-Dienstleistungen erfolgen ausschließlich nach dem Dienstvertragsrecht gem. § 611 ff BGB und der Erfüllungsort ist der im Auftrag vereinbarte Ort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Auch Fernwartungs-Dienstleistungen erfolgen gem. § 611 ff BGB (siehe hierzu auch in Pos. X dieser AGB den letzten Absatz „Bedingungen zur Fernwartung/Fernbetreuung“), der Erfüllungsort ist hier bei Fernwartungs-Dienstleistungen aber immer ausschließlich Würselen. Bei Provider-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen gilt je nach Leistung das Dienstvertragsrecht nach § 611 ff BGB und/oder das Mietrecht gem. § 535 bis 580a BGB und der Erfüllungsort ist das netgo-Rechenzentrum in Würselen. Bei Miet- und Ratenzahlungsverträgen ist der Erfüllungsort Würselen und es gilt das Mietrecht gem. § 535 bis 580a BGB wobei der Auftraggeber für den Untergang der Ware haftet und separat die Aufwendungen für Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen zu tragen hat.

6. Lieferung, Gefahrenübergang, Prüfverpflichtung, Teilleistung

- a) Ist die Lieferung vereinbart, liefert netgo Waren ab Auslieferungslager Würselen. Die Gefahr geht über, sobald die Ware dem Auftraggeber oder einem Transportbeauftragten übergeben wurde.
- b) Bei der Lieferung von Software tritt, wenn als Lieferungsweise ein Download erfolgt, Erfüllung ein mit (i) Bereitstellung der Software zum Download im Internet und (ii) Übermittlung des Hinweises an den Auftraggeber über die Bereitstellung und (iii) soweit ein Lizenzcode oder eine Lizenzkarte für die Nutzung der Software notwendig ist, mit dessen bzw. deren Übermittlung.
- c) Sind in der Auftragsbestätigung abstimmungsgemäß die Transportkosten einschl. Versicherung mit Lieferung frei Aufstellungsort/Warenannahmestelle des Auftraggebers enthalten, übernimmt netgo unter Wahl von Versandweg und art den Transport und schließt eine Transportversicherung ab.
- d) Entfernt oder nutzt der Auftraggeber an der Ware angebrachte bzw. ausgelieferte Kennzeichen für eine Nutzungsberechtigung (z.B. Lizenz-Keys oder Aktivierungs-Codes) oder registriert er beim Hersteller Ware auf seinen Namen, so ist die Lieferung damit erfüllt und die Ware angenommen.
- e) Nach Erhalt von Ware oder Leistung hat der Auftraggeber diese gem. § 377 HGB unverzüglich zu überprüfen und offensichtliche Mängel und Transportschäden unverzüglich mindestens in Textform netgo mitzuteilen. Diese Mitteilung sollte innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Erhalt erfolgt sein.
- f) Im Falle werkvertraglicher Leistungen ist der Gefahrenübergang der Zeitpunkt der Abnahme. Der Auftraggeber hat die Abnahme der werkvertraglichen Leistung innerhalb einer angemessenen Frist, i.d.R. innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Bereitstellung bzw. Leistungserbringung aufzunehmen und unverzüglich abzuschließen.
- g) Nutzt der Auftraggeber die Ware oder Leistung über einen mehr als nur unerheblichen Zeitraum - i.d.R. drei (3) Arbeitstage - ohne einen Mangel zu melden, gilt sie als abgenommen.
- h) Liefert oder installiert netgo ein IT-Netzwerk an den bzw. beim Auftraggeber, gehört zum Lieferumfang i.d.R. nicht die Erstellung einer Netzwerkdokumentation. Auf Wunsch kann der Auftraggeber diese zusätzlich gegen gesonderte Vergütung beauftragen.
- i) netgo ist berechtigt, Teillieferungen/-leistungen durchzuführen und getrennt abzurechnen.

7. Liefertermine, Verzögerungen, Verzug

- a) netgo bemüht sich um die Einhaltung angegebener Liefer-, Installations- bzw. Durchführungstermine; diese sind gleichwohl unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- b) Verzögerungen auf Grund höherer Gewalt oder anderer unvorhersehbarer Ereignisse, die bei netgo oder deren Vorlieferanten, gleich welcher Stufe, eintreten und nicht von netgo zu vertreten sind, berechtigen netgo, die Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer im Einzelfall angemessenen Wiederanlaufzeit hinauszuschieben. Überschreitet die Verzögerung einschl. Wiederanlaufzeit einen Zeitraum von vier Wochen, kann jeder Vertragspartner vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Ein Schadensersatzanspruch des Auftraggebers besteht in diesem Fall nicht. Zu möglichen Behinderungen i.S.v. Satz 1 zählen insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Aufruhr, Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Nichterteilung von Aus- oder Einfuhrgenehmigungen, Maßnahmen der öffentlichen Hand zur Beschränkung des Handelsverkehrs und sonstige Betriebsstörungen jeder Art, wie Störungen im Straßen-, Bahn-, Post- oder Flugverkehr, Störungen im Internet oder von benötigten anderen Telekommunikations-Einrichtungen.
- c) Bei Verzug von netgo gelten die gesetzlichen Vorschriften, sofern nicht in den AGB, den anwendbaren Zusatzbedingungen oder im Wege individueller Absprache abweichende Regelungen getroffen wurden.

8. Obliegenheiten und Pflichten des Auftraggebers

a) Mitwirkung und Beistellung

1. netgo ist zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen auf die rechtzeitige und quantitativ sowie qualitativ ausreichende Mitwirkung (Personen/ Tätigkeiten) und/oder Beistellung (Sachen/Rechte) durch den Auftraggeber angewiesen. Der Auftraggeber erbringt diese auf eigene Kosten.
2. Eine allgemeine Verpflichtung des Auftraggebers zur Mitwirkung bzw. Beistellung besteht wie folgt. Der Auftraggeber
 - stellt und benennt unverzüglich nach Vertragsschluss und bis zur Beendigung der jeweiligen Leistungsbeziehung einen während der anwendbaren Servicezeiten verfügbaren Ansprechpartner, der befugt ist, verbindliche Entscheidungen für den Auftraggeber auch bzgl. entstehender Kosten zu treffen oder diese unverzüglich herbeizuführen,
 - übermittelt netgo alle zur Erbringung einer Leistung notwendigen, ihm vorliegenden Informationen und Daten, kommuniziert die ihm von netgo übermittelten Informationen intern an die im Unternehmen des Auftraggebers zuständigen Stellen und übermittelt von dort stammende Informationen an netgo,
 - stellt die zur Installation notwendige Infrastruktur bei (z.B. Stromversorgung, Netzwerkverkabelung, Internetverbindung vor Ort),
 - stellt die für die Leistung notwendige und nicht bei netgo erworbene Software mit den nutzbaren Lizenz-Keys in aktueller und ausreichender Art und Menge bereit,
 - wirkt bei der Mängelbearbeitung im Rahmen von Ziff. XIII a) Abs. 7. mit,
 - übernimmt folgende Tätigkeiten, soweit dies nicht als Leistung vereinbarungsgemäß von netgo erbracht wird,
 - Sicherung der vorhandenen Daten auf den genutzten Systemen mithilfe einer dem jeweiligen Stand der Technik genügenden, mindestens jedoch arbeitstäglichen Datensicherung,
 - laufende und regelmäßige Überprüfung der in seinem Zugriff stehenden lokalen Systeme mit einem dem jeweiligen Stand der Technik entsprechenden Virens Scanner auf Schadsoftware,
 - Installation von Sicherheitsupdates und anderer der Sicherheit dienenden Maßnahmen der in seinem Zugriff stehenden lokalen Systeme gemäß den Empfehlungen der jeweiligen Hersteller von Software und Hardware.
3. Leistungen verschieben sich zeitlich, sofern zu deren Erbringung notwendige Mitwirkung oder Beistellungen nicht oder nicht in der notwendigen Qualität erbracht werden.
4. Sofern der Auftraggeber mit Blick auf inhaltliche Einzelheiten einer auf ihn entfallenden Mitwirkung oder Beistellung Beratungsbedarf hat, z.B. bzgl. der Bandbreite einer von ihm zu stellenden Internetverbindung, wird die Beratungsleistung durch netgo gegen gesonderte Vergütung erbracht.
5. Einigen sich die Vertragspartner auf eine Tätigkeit von netgo außerhalb der bis zu dieser Einigung anwendbaren Servicezeit, können durch netgo nur diejenigen Leistungen außerhalb der Servicezeit erbracht werden, die entweder nicht von einer Mitwirkung/Beistellung des Auftraggebers abhängen oder für die eine notwendige Mitwirkung/Beistellung außerhalb der bisher vereinbarten Servicezeit erbracht wird.
6. Einzelheiten zu Mitwirkung und Beistellungen des Auftraggebers bei der Erbringung spezieller Leistungen ergeben sich aus den Zusatzbedingungen „Mitwirkung bzw. Beistellung des Auftraggebers“ in Anlage C.

b) Pflichten des Auftraggebers

1. Bei Ratenzahlungs- und Mietverträgen ist der Auftraggeber verpflichtet, die überlassenen Sachen zum Schutz des Eigentums von netgo auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismus-Schäden zum Neuwert zu versichern. Der Auftraggeber hat hierüber auf Verlangen einen schriftlichen Nachweis vorzulegen.
2. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten an der Sache erforderlich sind, muss der Auftraggeber diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen, sofern nicht ein Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsvertrag mit netgo besteht.
3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, in seinem Verantwortungsbereich die jeweils geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und die anerkannten Grundsätze der Datensicherheit zu beachten. Es gelten die Zusatzbedingungen Datenschutz und Datensicherheit in Anlage F.

9. Änderungen von Vereinbarungen bzw. Leistungen auf Wunsch des Auftraggebers

- a) Wünscht der Auftraggeber nach Zustandekommen eines Vertrages eine Änderung von Vereinbarungen bzw. Leistungen, so hat er diesen Wunsch gegenüber netgo mindestens in Textform mitzuteilen. netgo wird sodann den Änderungswunsch prüfen und, sofern die veränderte Leistung im allgemeinen Portfolio von Leistungen von netgo liegt und die Änderung für netgo zumutbar ist, ein Angebot zur Änderung der Vereinbarung bzw. Leistung mindestens in Textform unterbreiten. Das Angebot enthält auch etwaige Änderungen bestehender Vereinbarungen bzgl. Qualität, Terminen und Preisen. Der Auftraggeber entscheidet sodann unverzüglich über die Annahme des Angebots; hat er netgo nicht innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Übermittlung eines Angebots eine Annahmeerklärung zukommen lassen, gilt dies als Ablehnung des Angebots. Sofern nicht ggf. gemäß den Regelungen über das Zustandekommen von Vereinbarungen (Ziff. III. e)) eine Vereinbarung über die gewünschte Änderung zustande gekommen ist, gelten die bisherigen Vereinbarungen bzw. Leistungen weiter.
- b) Ungeachtet der Regelungen unter Pos. a) gelten etwaig vereinbarte Ausführungsfristen oder Service Levels, die für die von der durch den Auftraggeber gewünschten Änderung betroffenen Leistungen gelten, für den Zeitraum zwischen dem Eintreffen des Änderungswunsches des Auftraggebers und der Ablehnung eines netgo-Angebots durch den Auftraggeber oder dem Zustandekommen der Vereinbarung über die Änderung als ausgesetzt.
- c) Sofern der Aufwand von netgo für die Prüfung von Änderungswünschen des Auftraggebers und das Unterbreiten von Änderungsangeboten zwei Stunden in einem Kalendermonat überschreitet, wird der diese Menge übersteigende Aufwand für die Prüfung dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

10. Änderungen von Leistungen durch netgo

- a) Eine Leistung kann von netgo mit Wirkung für die Zukunft geändert werden, wenn (i) dies aus einem sachlichen Grund erforderlich ist, (ii) der Auftraggeber gegenüber der bisher vereinbarten Leistung objektiv nicht schlechter gestellt wird (z.B. unter Beibehaltung oder Verbesserung vereinbarter Funktionalitäten) und (iii) die Leistungsänderung auch im Übrigen für den Auftraggeber nicht unzumutbar ist.
- b) Sachliche Gründe für eine Änderung liegen vor,
- wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die vereinbarten Leistungen gibt, Vereinbarungen mit Auftraggebern oder aufgrund von Vereinbarungen mit Auftraggebern anwendbare Normen netgo dazu veranlassen, die Leistung entsprechend den Anforderungen der technischen Neuerung anzupassen und netgo als Mehrkundendienstleister solche veränderten Leistungen sinnvoll nur einheitlich für alle Kunden oder eine Gruppe von Kunden, zu der der Auftraggeber gehört, anbieten kann,
 - wenn Dritte, von denen netgo Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern und die ursprüngliche Leistung nicht mehr anbieten, oder die Leistung sonstige Produkte oder Leistungen Dritter enthalten und diese netgo nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen,
 - veränderte gesetzliche oder behördliche Anforderungen eine Änderung notwendig machen,
 - die Leistungen nicht mehr dem erprobten Stand der Technik, den anwendbaren Sicherheitsbestimmungen oder den anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorgaben entsprechen oder ihre Funktionalität bzw. Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist.
- c) netgo wird entsprechende Änderungen in Textform mit einer Vorlaufzeit ankündigen, die i.d.R. vier (4) Wochen nicht unterschreitet. Sofern Dritte die Notwendigkeit der Änderung der Leistung bedingen, z.B. Vorlieferanten, der Gesetzgeber oder eine Behörde, ist diese Vorlaufzeit womöglich nicht einzuhalten. netgo bemüht sich in diesem Fall jedoch, die Änderung frühzeitig anzukündigen, sobald netgo innerhalb der o.a. Frist von der Änderung durch den Dritten erfährt.
- d) Eine Änderung gemäß den vorstehenden Regelungen hat als solche eine Änderung des Preises für die Leistung nicht zwingend zur Folge. Für Änderungen von Preisen gelten die Regelungen zur Preisänderung in den AGB und den anwendbaren Zusatzbedingungen.

11. Eigentumsvorbehalt

- a) Ware bleibt bis zur Erfüllung sämtlicher Zahlungsansprüche aus der Geschäftsbeziehung im Verhältnis der Vertragspartner zueinander Eigentum von netgo (Eigentumsvorbehalt).

- b) Bei Verarbeitung oder Verbindung mit anderen, nicht im Eigentum von netgo stehenden Waren, erlangt netgo Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu der übrigen Ware.
- c) Während der Dauer des Eigentumsvorbehaltes ist der Auftraggeber nicht berechtigt, die Ware zu verpfänden, zu veräußern, zu vermieten, zu verleihen oder zur Sicherheit zu übereignen. Er haftet für alle Schäden am Eigentum von netgo und trägt die möglicherweise entstehenden Interventionskosten (Forderungseintreibungskosten).
- d) netgo ist berechtigt, jederzeit Zutritt zur Ware und/oder deren Herausgabe zu verlangen, solange der Eigentumsvorbehalt besteht.
- e) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die im Eigentum von netgo stehenden Waren mit technischer und kaufmännischer Sorgfalt für netgo zu verwahren und ausreichend zu versichern.

12. Vergütung/Preise, Rechnungen, Zahlungsbedingungen

a) Grundsätze

1. Die Preise sind die in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung genannten Netto-Preise zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwert-/Umsatz-Steuer. Ergänzend gilt die Preisliste, sofern nicht ausdrücklich ausgeschlossen.
2. Die Preise gelten bei Lieferungen, sofern nicht ausdrücklich, mindestens in Textform etwas anderes vereinbart ist, ab Erfüllungsort und ausschließlich Aufwand bzw. Kosten für Verpackung, Transport, hausinterner Transport beim Auftraggeber, Aufstellung, Anschluss, Installation, Montage, Verkabelung, Einweisung, Schulung, Verbrauchsmaterialien, Datenträger, Urheberrechtsabgaben, Fracht und anderer über den bloßen Warenwert hinaus gehender Kosten und Leistungen. Die Kosten, die über den Warenwert hinausgehen, werden dem Auftraggeber nach Aufwand neben dem Warenwert zusätzlich in Rechnung gestellt.
3. Reisezeiten sind gesondert zu vergüten.

b) Fälligkeit

Zahlungen sind entsprechend der in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung aufgeführten Zahlungsweise unverzüglich und ohne jeden Abzug fällig. Skonto wird nicht gewährt.

c) Rechnungsversand per E-Mail, Rechnungsarchiv

Neben dem klassischen Postbrief und dem Telefax bevorzugt netgo heute für die schriftl. Kommunikation die elektronische Post via eMail. netgo weist hier darauf hin, dass netgo ein revisionssicheres eMail-Archivsystem einsetzt, in dem alle ein- und ausgehenden eMails archiviert werden.

1. Der Rechnungsversand erfolgt derzeit klassisch per Postbrief, wird aber zukünftig im Wege der elektronischen Post via eMail erfolgen. Erfolgt der Rechnungsversand per eMail, wird die Rechnung als PDF-Anhang einer eMail im deutschen Standardformat für elektronische Rechnungen „ZUGFeRD“ (weitere Information siehe www.ferd-net.de) übersandt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, netgo eine eMail-Adresse mitzuteilen, an den netgo alle Rechnungen schickt (d.h. die eMail-Adresse des Auftraggebers für Eingangsrechnungen - nicht für die sonstige eMail-Kommunikation).
2. netgo selbst bevorzugt alle Eingangsrechnungen in elektronischer Form. Alle Rechnungsabsender sind gehalten, diese via PDF (möglichst im ZUG-FeRD-Format) als eMail-Anhang an die Adresse „rechnung.aachen@netgo.de“ zu senden.

Im Telefonverkehr setzt netgo zum Teil VoiceMail-, Answering- und Recorder-Lösungen zur Verbesserung des Services ein.

d) Zahlungsverzug

1. Bei Zahlungsverzug können Verzugszinsen gem. § 288 Abs. 2 BGB und eine pauschalierte Verzugsgebühr gem. § 288 Abs. 5 BGB berechnet werden. Die Geltendmachung weiter gehenden Schadens ist nicht ausgeschlossen.

2. Bei Verzug des Auftraggebers ist netgo berechtigt, die Erbringung weiterer Leistungen bis zur vollständigen Zahlung einzustellen. Ein dadurch ggf. entstehender Schaden ist vom Auftraggeber zu tragen.

e) Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

1. Eine Aufrechnung ist nur mit von netgo mindestens in Textform anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Die Zurückhaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen aus anderen Vertragsverhältnissen ist ausgeschlossen.
2. Bei berechtigten Mängelrügen dürfen Zahlungen des Auftraggebers maximal in einem Umfang zurückbehalten werden, die in einem angemessenen Verhältnis zu den aufgetretenen Sachmängeln stehen.
3. netgo ist es gestattet, den Zahlungsanspruch an Dritte (Bank, Inkassounternehmen usw.) abzutreten, ohne dass es hierzu einer gesonderten Information oder Einwilligung des Auftraggebers bedarf. Hier werden dann auch die für dieses Verfahren benötigten Informationen und Unterlagen weitergeleitet. Einem Ausschluss dieser Abtretungsrechte von netgo wird von netgo generell - gleich aus welchem Rechtsgrund - hiermit widersprochen.

f) Besonderheiten bei Dauerschuldverhältnissen

1. Bei Dauerschuldverhältnissen gelten hierneben die Regelungen zu Entgelten, Vergütung und Zahlungsbedingungen in den „Zusatzbedingungen Dauerschuldverhältnisse“ in Anlage A.
2. Für Dauerschuldverhältnisse wird das SEPA-Firmenlastschriftverfahren als Zahlungsweg vereinbart. Hierfür gelten die „Zusatzbedingungen SEPA-Firmenlastschriftverfahren“ in Anlage B.

13. Mangelhaftung (Gewährleistung)

a) Allgemeine Vorschriften

1. Die Rechte bei Mängeln richten sich nach der Rechtsnatur des Vertrages unter Anwendung der nachstehenden Regelungen sowie ergänzend der gesetzlichen Vorschriften.
2. Lediglich unwesentliche, sich nicht praktisch auswirkende Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen lösen keine Ansprüche und/oder Rechte wegen Mängeln aus.
3. Eine Mangelhaftung besteht nicht, soweit die Leistung nicht vertragsgemäß ist wegen nach dem Gefahrübergang durch den Auftraggeber erfolgter, fehlerhafter oder fahrlässig falscher, d.h. nicht einer zur Verfügung gestellten Gebrauchsanweisung entsprechender Behandlung, außerhalb vereinbarter Grenzen erfolgter Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder wegen äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind (Hinweis: die meisten Hersteller stellen heute die Gebrauchsanweisungen, Bedienungsanleitungen und Umgebungsbedingungen im Internet bereit und liefern diese nicht mehr in Papierform aus. Der Auftraggeber muss sich diese also ggfs. dort herunterladen. Einige Hersteller stellen diese Texte auch nur noch in englischer Sprache zur Verfügung.
4. Eine Mangelhaftung besteht nicht bei nicht reproduzierbaren Fehlern in Software.
5. Eine Mangelhaftung besteht nicht, wenn und soweit der Auftraggeber oder Dritte in seinem Auftrag oder mit seiner Duldung Änderungen an der Leistung durchführt. Dies gilt nicht, soweit der Auftraggeber nachweist, dass die Änderung für den Mangel nicht ursächlich ist.
6. Alle Arbeiten zur Bearbeitung von Mängeln werden während der Servicezeit (l. l.) durchgeführt.
7. Der Auftraggeber verpflichtet sich, netgo ausreichend Zeit für die Bearbeitung von Mängeln einzuräumen und jede ihm zumutbare und zur Mangelbeseitigung notwendige Mitwirkung (z.B. Zugang zum System bzw. Nutzerprofilen) zu erbringen.

- netgo wird Mängel, sofern sie im Verantwortungsbereich von netgo liegen, nach den Regelungen der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung, den Vorgaben der Hersteller sowie nach einem ggf. vereinbarten Service-Level-Agreement bearbeiten. Soweit kein Service-Level-Agreement Anwendung findet und keine Regelungen in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung getroffen wurden, erfolgt die Bearbeitung innerhalb angemessener Frist.
- Erweist sich im Rahmen der Analyse oder Bearbeitung, dass ein Mangel nicht vorliegt, macht netgo den Auftraggeber hierauf aufmerksam, sobald netgo dies erkennt. netgo hat Anspruch auf Vergütung für die Bearbeitung des Phänomens gemäß der anwendbaren Preisliste.

b) Kaufrecht und Werkvertragsrecht

- Der Auftraggeber hat unverzüglich spätestens drei (3) Arbeitstage nachdem der Mangel festgestellt wurde eine Mitteilung des Mangels, mindestens in Textform an netgo zu übermitteln (Mängelrüge).
- netgo haftet für Mängel, die zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs bestanden haben, für den Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Gefahrenübergang.
- Ansprüche wegen Mangelhaftung setzen bei einem Kauf voraus, dass der Auftraggeber seinen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist (§ 377 HGB).
- Bei einem Mangel steht netgo zunächst das Recht auf Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu, nach Wahl von netgo durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- Ein Recht auf Ersatzvornahme besteht nicht.
- netgo weist darauf hin, dass in Anbetracht der Komplexität von IT-Systemen Mängel vielfältige Ursachen haben können und somit ggfs. mehrfache Nachbesserungen notwendig werden, z.T. an jeweils unterschiedlichen Komponenten eines IT-Gesamtsystems – siehe hierzu auch Anlage G: „Zusatzbedingungen: Besonderheiten im IT-Markt“.

c) Dienstleistungen

- netgo setzt für Dienstleistungsarbeiten geschulte und für die jeweilige Aufgabenstellung geeignete Personen ein. Dienstleistungen werden nach bestem Wissen mit der gebotenen Sorgfalt und mit allgemein zugänglichen, aktuellen Hersteller-Produkt-Spezifikationen und -Informationen durchgeführt.
- Die Projekt- und Erfolgsverantwortung verbleibt beim Auftraggeber inkl. eventueller Kosten für Nacharbeiten.

d) Miete

- Die Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 BGB) wird ausgeschlossen, Vorsatz ausgenommen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- Der Auftraggeber haftet bei Miete für den Untergang der Ware und hat separat die Aufwendungen für Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen zu tragen.

e) Garantien

- Besondere Beschaffenheits- oder Haltbarkeitszusagen (Garantien) werden durch netgo nicht abgegeben.
- Soweit Hersteller oder andere Dritte Teile- bzw. Werksgarantien gegenüber netgo abgeben, gibt netgo diese vollständig an den Auftraggeber weiter. Eine eigenständige Verpflichtung geht netgo gegenüber dem Auftraggeber dadurch nicht ein. Gibt ein Hersteller oder ein anderer Dritter unmittelbar gegenüber dem Auftraggeber Garantien ab, gilt dies entsprechend. In diesem Fall fungiert netgo lediglich als Mittler.

3. Aufwendungen, die bei netgo entstehen, weil netgo auf Wunsch des Auftraggebers die Abwicklung von durch Dritte zugesagte Garantien vornimmt, trägt der Auftraggeber, sofern die Garantiezusage des Dritten diese Kosten nicht ausdrücklich umfasst. Die sich hiernach ergebenden Aufwendungen werden gemäß der Preisliste von netgo in Rechnung gestellt.
4. Besteht zwischen den Vertragspartnern ein Instandsetzungs- und Instandhaltungsvertrag, ist die Abwicklung und ggfs. ein Vorabaustausch von Teilen enthalten. Ansonsten werden die netgo-seitig zu erbringenden Leistungen separat in Rechnung gestellt.

f) Rechtsmängel

Verletzt eine vereinbarungsgemäße Nutzung einer Leistung Rechte Dritter und werden entsprechende Ansprüche von Rechtsinhabern gegenüber dem Auftraggeber geltend gemacht, hat der Auftraggeber nach Erhalt der Anspruchsmeldung des Dritten netgo hiervon unverzüglich zu unterrichten, mindestens in Textform. netgo wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Auftraggeber das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen, (ii) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder (iii) die Leistung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zum Rechnungspreis zurücknehmen. Letzteres gilt nur, wenn netgo keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann oder diese nicht zumutbar ist. netgo wird von diesen Verpflichtungen frei, soweit der Auftraggeber bei der Abwehr solcher Ansprüche Dritter nicht im Einvernehmen mit netgo handelt.

g) Besonderheiten bei Software und im IT-Markt

Für die Mangelhaftung von Software gelten die Zusatzbedingung „Besonderheiten bei Software“ in Anlage J und für die Mängelhaftung im IT-Markt die Zusatzbedingung „Besonderheiten im IT-Markt“ Anlage G.

14. Haftung, Verjährung

a) Die Vertragspartner haften einander der Höhe nach unbegrenzt

1. für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Vertragspartners bzw. der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückgehen,
2. nach dem Produkthaftungsgesetz,
3. für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, und
4. aufseiten netgo, wenn und soweit netgo selbst mit dem Auftraggeber eine Garantie vereinbart hat und der Schaden auf einer Verletzung dieser Garantiezusage beruht.

b) Die Vertragspartner haften einander außerhalb der genannten Fälle gemäß Pos. a) nicht bei normaler Fahrlässigkeit, es sei denn, es wurde eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, deren Erfüllung eine Voraussetzung für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags ist oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragsziels gefährdet, und auf deren Erfüllung sich der andere Vertragspartner üblicherweise verlassen kann (Kardinalpflicht).

c) Im Fall des Absatzes b) ist die Haftung für Sach- und Vermögensschäden auf den für den Vertrag typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt; dies gilt auch für entgangenen Gewinn und nicht erzielte Einsparungen.

d) Die in Absatz b) und c) beschriebene Haftung für Sach- und Vermögensschäden ist aufseiten netgo je Auftraggeber begrenzt auf eine Million Euro (1.000.000,00 €) pro Schadenereignis.

e) Die Absätze b) bis d) gelten entsprechend für Ansprüche auf Kostenerstattung und andere Haftungs- und Entschädigungsansprüche, die der Auftraggeber gegen netgo geltend macht.

f) Für Rechenzentrumsleistungen finden sich, soweit für sie das Mietrecht anwendbar ist, in den „Zusatzbedingungen netgo-RZ-Leistungen“ in Anlage D ergänzende Regeln zur Haftung. Ein Schadensersatzanspruch – sofern gem. § 280 Abs. 1 Satz 2 und § 536a Abs 1 BGB netgo den Schaden zu vertreten hat, ein gesetzlicher Haftungsanspruch besteht und die Haftung nicht wirksam vertraglich ausgeschlossen ist – muss vom Auftraggeber im Einzelfall nachgewiesen werden.

- g)** Für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet netgo nach den Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG).
- h)** Für den Verlust von Daten des Auftraggebers haftet netgo außerhalb der Fälle von Pos. a) nur, soweit dieser seine Daten dem Stand der Technik entsprechend und mindestens einmal täglich lokal gesichert hat. Die Haftung ist begrenzt auf maximal denjenigen Aufwand, der bei in diesem Sinne ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Eine darüberhinausgehende Haftung für Datenverluste ist ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber hat netgo mit der Datensicherung beauftragt.
- i)** Die Haftung von netgo für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.
- j)** Schadensersatzansprüche müssen unverzüglich, mindestens in Textform angezeigt werden.
- k)** Für die Meldung von Schadensersatzansprüchen gilt eine Ausschlussfrist von sechs (6) Wochen nach Feststellung des Schadensereignisses.
- l)** netgo bleibt generell der Einwand des Mitverschuldens des Auftraggebers unbenommen.
- m)** Für alle Ansprüche des Auftraggebers gegen netgo auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Feststellung des Schadens, außer bei Fällen nach Pos. a). Unabhängig hiervon gelten die anwendbaren gesetzlichen Höchstfristen nach § 199 Abs. 2 ff BGB.
- n)** Schadensersatzansprüche werden ausschließlich über den Haftpflichtversicherer von netgo abgewickelt, gegen den netgo einen Freistellungsanspruch hat. Der Versicherer prüft die ggfs. gegen netgo geltend gemachten Haftpflichtansprüche und gleicht berechnete Ansprüche aus bzw. wehrt unberechtigte Ansprüche im Verhältnis zu netgo ab.
- o)** netgo ist vom Auftraggeber von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von Produkten beruhen, die vom Auftraggeber beigestellt oder auf sein Geheiß hin installiert wurden, insbesondere aus datenschutzrechtlichen, Lizenzrechtlichen oder Immaterialgüterrechtlichen Streitigkeiten.
- p)** Bei Rechenzentrumsleistungen gelten ergänzend die Zusatzbedingungen „netgo-RZ-Leistungen“ in Anlage D.

15. Geheimhaltung

- a)** Die Vertragspartner verpflichten sich, ihre Geschäftsgeheimnisse sowie die ihnen anvertrauten Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen Vertragspartners angemessen und gemäß der Sensibilität des jeweiligen Geschäftsgeheimnisses durch technische und organisatorische Maßnahmen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Sie dürfen insbesondere innerhalb der Organisation des jeweiligen Vertragspartners nur an diejenigen Personen weiter gegeben werden, die in gleichwertiger Weise auf die Geheimhaltung verpflichtet sind und soweit dies für die Durchführung der Vertragsbeziehung erforderlich ist.
- b)** Die Vertragspartner verpflichten sich, über die ihnen jeweils von dem anderen Vertragspartner überlassenen oder zugänglich gemachten Geschäftsgeheimnisse Verschwiegenheit zu wahren. Die Geschäftsgeheimnisse dürfen nur im Rahmen des Vertragszweckes genutzt werden. Darüber hinaus dürfen sie weder aufgezeichnet noch weitergegeben oder für eigene Zwecke verwertet werden.
- c)** Die Vertragspartner werden durch geeignete vertragliche Abreden mit den für sie Tätigen sicherstellen, dass auch diese jede eigene Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung von Geschäftsgeheimnissen unterlassen. Für einen Verstoß der für die ihn Tätigen haftet der Vertragspartner wie für eigenes Verschulden.
- d)** Die Verschwiegenheitspflicht gilt für jede Art der Kenntniserlangung, sei es mündlich, in Papierform oder in elektronischer Form (durch Datenübermittlung oder auf Datenträgern), durch die Gestattung von Besichtigungen oder auf andere Weise durch direkte oder indirekte Übermittlung.
- e)** Keine Geschäftsgeheimnisse sind solche Tatsachenangaben oder Bewertungen, die

1. dem Vertragspartner vor der Offenbarung durch den anderen Vertragspartner bekannt gewesen sind,
2. der Öffentlichkeit vor der Offenbarung durch den veröffentlichenden Vertragspartner bekannt oder zugänglich gewesen sind,
3. nach der Offenbarung durch einen Vertragspartner gegenüber dem anderen Vertragspartner der Öffentlichkeit ohne Mitwirken oder Verschulden des anderen Vertragspartners allgemein zugänglich geworden sind,
4. ein Vertragspartner zu einem beliebigen Zeitpunkt von einem dazu berechtigten Dritten erfahren hat, der nicht der Geheimhaltung gegenüber dem anderen Vertragspartner unterliegt, oder
5. der Vertragspartner unabhängig von der Kenntnis des Geschäftsgeheimnisses entwickelt hat oder hat entwickeln lassen.

Tatsachen, die das Vorliegen einer Ausnahme begründen, hat der Vertragspartner zu beweisen, der sich auf die Ausnahme beruft.

f) Jeder Vertragspartner darf Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners nur dann an Dritte weitergeben, wenn gesetzliche oder behördliche Anordnungen dies fordern oder wenn dieser andere Vertragspartner hierzu ausdrücklich und in Textform eingewilligt hat. Dieser andere Vertragspartner ist unverzüglich von der Weitergabe in Textform zu unterrichten.

g) Zuwiderhandlungen verpflichten zum Schadensersatz.

16. Geheimhaltung

a) Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Für die AGB, die Zusatzbedingungen und die gesamten hierunter begründeten Rechtsbeziehungen gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des Kollisionsrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für Würselen bei Aachen zuständige Gericht (Zivilgerichte: Amtsgericht Aachen, Landgericht Aachen). Diese Gerichtsstandsvereinbarung findet keine Anwendung, wenn die Streitigkeit andere als vermögensrechtliche Ansprüche betrifft oder für die Streitigkeit bereits nach den gesetzlichen Bestimmungen ein ausschließlicher Gerichtsstand begründet wird.

b) Übertragung

Der Auftraggeber kann die Rechte und Pflichten aus einem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von netgo auf einen Dritten übertragen.

c) Vollständige Regelung, Formklausel

Mündliche Nebenabreden werden nicht Vertragsbestandteil, sie sind generell ausgeschlossen. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform gemäß § 126b BGB.

d) Salvatorische Klausel, Ersetzungsklausel

Sollte eine der Bestimmungen der AGB, der Zusatzbedingungen oder einer mit Bezug hierauf geschlossener Vereinbarung, gleich wann und aus welchem Grund, unwirksam sein oder werden, oder die Vereinbarung eine nach übereinstimmender Auffassung der Vertragspartner regelungsbedürftige Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall versuchen, die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung durch eine neue Bestimmung zu ersetzen, die der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung nach dem Willen der Vertragspartner im Zeitpunkt der Unterzeichnung der jeweiligen Vereinbarung wirtschaftlich am Nächsten kommt. Bis zu einer solchen Ersetzung gelten anstelle der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung die gesetzlichen Regelungen.

Anlage A:

Zusatzbedingung „Dauerschuldverhältnisse“

Die Bedingungen gelten ausschließlich für Dauerschuldverhältnisse und gehen bei Widersprüchen den AGB vor.

a) Vertragsbeginn, Laufzeiten, Kündigungsmöglichkeiten:

1. Die Laufzeit eines Dauerschuldverhältnisses beginnt an dem Tag, an dem der Auftraggeber die vereinbarte Leistung im Wesentlichen mangelfrei nutzen kann. Wird diese Nutzung bzw. die Bereitstellung zur Nutzung aus Gründen verzögert, die im Einflussbereich des Auftraggebers liegen, beginnt die Laufzeit mit dem Datum, für den der Nutzungsbeginn vorgesehen war bzw. das vereinbart ist.
2. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern im Angebot nicht anders vereinbart, 36 (sechsendreißig) Monate.
3. Dauerschuldverhältnisse können mit einer dreimonatigen Frist ordentlich zum Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Ist eine Mindestvertragslaufzeit nicht vereinbart oder kann zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit wegen Zeitablaufs nicht mehr mit der dreimonatigen Frist ordentlich gekündigt werden, beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Kalenderjahresende.
4. Jeder Vertragspartner kann ein Dauerschuldverhältnis fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. I.d.R. geht der Kündigung aus wichtigem Grund eine vergeblich gebliebene Abmahnung voraus, wenn zu vermuten ist, dass der Kündigungsgrund auf diese Weise beseitigt werden kann. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls, insbesondere eines Verschuldens der Vertragsparteien, und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Dauerschuldverhältnisses bis zum Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist oder bis zur sonstigen Beendigung des Dauerschuldverhältnisses nicht zugemutet werden kann. Leistungsstörungen auf Grund höherer Gewalt oder anderer unvorhersehbarer Ereignisse, die bei netgo oder deren Vorlieferanten, gleich welcher Stufe, eintreten und nicht von netgo zu vertreten sind, berechtigen netgo, die Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer im Einzelfall angemessenen Wiederanlaufzeit hinauszuschieben. Überschreitet die Verzögerung einschl. Wiederanlaufzeit einen Zeitraum von vier (4) Wochen, kann jeder Vertragspartner den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Ein Schadensersatzanspruch des Auftraggebers besteht in diesem Fall nicht.
5. Eine Kündigung aus wichtigem Grund ohne vorherige Abmahnung ist vonseiten netgo möglich, wenn
 - A) der Auftraggeber mit Gebühren, Vergütungen bzw. Raten in einer Gesamthöhe der für zwei (2) Monate anfallenden regelmäßigen Gebühren, Vergütungen bzw. Raten in Verzug ist, wobei auch eine längere Duldung eines entsprechenden Verzugs keine Verwirkung dieses Kündigungsrechts bedeutet, sondern dieses so lange besteht, wie der Verzug tatsächlich besteht, oder
 - B) der Auftraggeber seine Zahlungen einstellt oder
 - C) über das Vermögen des Auftraggebers die Eröffnung eines Vergleichs- oder Insolvenzverfahren beantragt wurde, sofern nicht nach §§ 108 ff InsO eine Kündigung unwirksam ist, oder
 - D) der Auftraggeber ein außergerichtliches Vergleichsverfahren anstrebt.
6. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform.

b) Herausgabe von Daten bei rechtlicher Beendigung

1. Bei einer Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses, in dessen Rahmen Daten im Rechenzentrum von netgo vorgehalten werden, wird der Datenbestand des Auftraggebers vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen bei Vertragsende auf einem vom Auftraggeber zu diesem Zweck bereitgestellten Datenträger übergeben, und zwar Zug um Zug gegen Zahlung noch offener Vergütung oder Erfüllung noch offener Ansprüche. Der Aufwand für die Herstellung des Datenabzugs einschl. (falls vereinbart) des Transports wird dem Auftraggeber nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Außerbetriebnahme und Datenübergabe erfolgt innerhalb der Servicezeiten von netgo. Betriebssystem-Images, Programme, System- und Konfigurationsdateien werden nicht mit übergeben. Die von netgo bereitgestellt Server-Housing-, IaaS-, ASP-System/Server-Umgebung und Speicherbereiche des Auftraggebers werden zum Vertragsende gelöscht.
2. Vereinbarungen zur Datenherausgabe bzw. Löschung gemäß der „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 EU-DSGVO (VAV)“ gehen in Bezug auf personenbezogene Daten der Regelung in Nr. 1. vor.

c) Änderung einer Leistung

1. Die vorübergehende oder dauerhafte Änderung von Leistungen erfolgt nach Ziff. IX und X der AGB.
2. Der Auftraggeber hat in den Fällen der Ziff. X AGB das Recht, die von der Änderung betroffene Leistung mit einer Frist von zwei Wochen zum Inkrafttreten der geplanten Änderung zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Auftraggeber in der Mitteilung über die beabsichtigte Leistungsänderung hingewiesen.

d) Preise, Fälligkeiten, Zahlungsverzug

1. Im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung sind die ratiertlich, vorbehaltlich abweichender Vereinbarung monatlich, vom Auftraggeber zu entrichtenden Gebühren, Vergütungen bzw. Raten (im Folgenden zusammenfassend „Entgelte“) spezifiziert.
2. Ändern sich Leistungen und/oder Mengen (z.B. Veränderung in der Zahl der Benutzer bei ASP-Leistungen), erhält der Auftraggeber von netgo eine Auftragsbestätigung in Textform über die Änderung und mit den Angaben, ab wann sich ggfs. Entgelte ändern.
3. Monatliche Entgelte sind am
4. Die erste Zahlung auf Entgelte (Vertragsbeginn) ist an dem Arbeitstag fällig, an dem der Auftraggeber die Leistung ohne wesentliche Mängel nutzen kann oder zu dem Zeitpunkt, der im Auftrag bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmt wird, sofern dieser Arbeitstag bzw. Zeitpunkt vor dem 16. Kalendertag eines Monats liegt, ansonsten am ersten Kalendertag des folgenden Monats.
5. Das SEPA-Firmenlastschriftverfahren wird vereinbart; Anlage B Zusatzbedingung: „SEPA-Firmenlastschriftverfahren“ findet Anwendung. netgo erstellt hierzu monatlich eine Rechnung.
6. Im Falle der berechtigten fristlosen Kündigung durch netgo besteht als pauschalierter Schadensersatz Anspruch auf die für die bis zur nächsten ordentlichen Beendigungsmöglichkeit vereinbarten Vertragsdauer noch ausstehenden Entgelte, jedoch abzüglich etwaiger Vorteile aus der Verwertung von Waren bzw. Leistungen und abzüglich ersparter Aufwendungen. Die Geltendmachung eines weitergehenden, nachgewiesenen Schadens von netgo bleibt vorbehalten.

e) Anpassungen von Preisen, Entgelten, AGB und Zusatzbedingungen

1. Ergeben sich während der Vertragslaufzeit Kostenänderungen auf Seiten von netgo durch gesetzliche Auflagen, neue oder mehr als nur unwesentlich gestiegene Abgaben und Gebühren, Energiekostensteigerungen, Währungsänderungen bei importierten bzw. bei Währungskurs abhängigen Produkten oder Konditions- und/oder Preisänderungen bei Vorlieferanten (wie z.B. von Microsoft-Service-Provider-SPLA-Mietlizenzen), ist netgo zur entsprechenden Anpassung der monatlichen Entgelte berechtigt.
2. netgo ist ungeachtet Nr. 1. berechtigt, bei Dauerschuldverhältnissen, die Personalleistungen von netgo oder von Vorlieferanten bzw. Unterauftragnehmern enthalten, zum Ausgleich von Personalkostensteigerungen die monatlichen Entgelte für die Zukunft angemessen zu erhöhen, frühestens jedoch mit Wirkung ab vierundzwanzig (24) Monate nach Beginn der Vertragslaufzeit.
3. netgo ist berechtigt, auch diejenigen Posten der Preisliste, die nicht unter Nr. 2. fallen, während der Laufzeit eines Dauerschuldverhältnisses durch Herausgabe einer neuen Preisliste zu ändern.
4. Die Mitteilung einer Entgelterhöhung erfolgt mindestens in Textform.
5. Beträgt die aufgrund der vorstehenden Regelung erfolgende Steigerung des Entgelts für die Gesamtleistung unter einem Dauerschuldverhältnis mehr als zehn Prozent (10%) pro laufendem Vertragsjahr, hat der Auftraggeber das Recht, innerhalb einer Frist von zwei (2) Wochen nach Mitteilung der Preiserhöhung, die betreffende Leistung des Dauerschuldverhältnis außerordentlich mit einer Frist von einem (1) Monat zum Kalendermonatsende zu kündigen. netgo wird auf dieses Sonderkündigungsrecht in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise bzw. Entgelte weiterberechnet.

6. netgo hat das Recht, während der Laufzeit eines Dauerschuldverhältnisses die AGB und die Zusatzbedingungen zu ändern. Die Änderung wird dem Auftraggeber mitgeteilt. Der Auftraggeber hat das Recht, innerhalb einer Frist von zwei (2) Wochen nach Mitteilung der Änderung, die betreffende Leistung des Dauerschuldverhältnisses außerordentlich mit einer Frist von einem (1) Monat zum Kalendermonatsende zu kündigen. netgo wird auf dieses Sonderkündigungsrecht in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so gelten bis zum Wirksamwerden der Kündigung die bisherigen AGB bzw. Zusatzbedingungen weiter.

(Version der Zusatzbedingung „Dauerschuldverhältnisse“: 05.2018)

Anlage B:

Zusatzbedingung „SEPA-Firmenlastschriftverfahren“

Für Zahlungen mittels SEPA-Lastschrift nach Erteilung des SEPA-Lastschrift-Mandats gilt Folgendes:

- a) Bevorstehende Lastschrifteinzüge werden i.d.R. zusammen mit der Rechnungsstellung bis spätestens drei (3) Banktage bzw. sechs [6] Banktage bei einer Erstlastschrift vor Fälligkeit der jeweiligen Lastschrift vorab angekündigt (SEPA- „Prenotification“).
- b) Der Auftraggeber ist verpflichtet, für ausreichende Deckung auf dem im SEPA-Mandat bezeichneten Konto zu sorgen und sicherzustellen, dass die fälligen Beträge eingezogen werden können.
- c) Sollten durch nicht ausreichende Deckung des Kontos Gebühren, Kosten oder Aufwendungen entstehen, so hat der Auftraggeber diese zu ersetzen. Diese Verpflichtung besteht auch dann, soweit dem Auftraggeber im Einzelfall eine Vorabinformation nicht oder nicht rechtzeitig zugehen sollte, der Lastschrifteinzug aber zu erwarten war.
- d) Verzugszinsen bzw. pauschalierte Verzugsgebühren gemäß den AGB bleiben unberührt.

(Version der Zusatzbedingung „SEPA-Firmenlastschriftverfahren“: 05.2018)

Anlage C:

Zusatzbedingung „Mitwirkung bzw. Beistellungen des Auftraggebers“

Die nachfolgenden Regelungen zu Mitwirkungen und Beistellungen gelten über die allgemeinen Regelungen nach Ziff. VIII. a) AGB hinaus für die nachgenannten, besonderen Fallkonstellationen.

a) Installation am Aufstellungsort

1. Der Auftraggeber hat den Aufstellungsort vor Anlieferung entsprechend den Ausführungen in der Auftragsbestätigung bereitzustellen und auszurüsten, vorbehaltlich abweichender Regelungen gemäß den ihm übermittelten Installationsrichtlinien von netgo bzw. des Herstellers. Insbesondere müssen die 230V-Stromanschlüsse, die entsprechende Netzverkabelung und die Internetanschlüsse bereitgestellt werden.
2. Der Auftraggeber stellt am Aufstellungsort funktionsfähige und stabile Internet-Verbindungen (DSL, VDSL, SDSL, Glasfaser usw.) zur Verfügung, die für den vom Auftraggeber geplanten Einsatz ausreichend sind. 3. Der Auftraggeber stellt sicher, dass vor dem Beginn der Installation eine aktuelle Datensicherung durchgeführt wurde bzw. vorhanden ist.
3. Wünscht der Auftraggeber die Installation bei ihm vorhandener Programme (Beistellung), so hat er die notwendigen Lizenzen und Zugangsdaten sowie die installierbaren Software-Varianten, wie Installations-DVD, Installations-Download usw. griffbereit vorzuhalten.
4. Wünscht der Auftraggeber zu diesen Herrichtungsverpflichtungen Beratungen oder ein Projektmanagement, so kann dies nach entspr. Angebotseinholung von netgo übernommen werden.

b) Providerverträge und Rechenzentrumsleistungen

Der Auftraggeber stellt die erforderliche lokale Hardware (Arbeitsplatz-PC's, Netzverkabelung, Switches, CATVerkabelung usw.) und die Internet-Datenleitung in ausreichend dimensionierter Bandbreite für die Anbindung der Systeme des Auftraggebers an das netgo-Rechenzentrum zur Verfügung.

c) Fernwartung/Datenfernübertragung

1. Für die Fernwartung bzw. die Datenfernübertragung gelten die Regelungen in den Zusatzbedingung „Fernwartung/ Fernbetreuung/Online-Support“ in Anlage H.
2. Voraussetzung für die Fernwartung bzw. Datenfernübertragung ist das Bestehen einer „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 EU-DSGVO“, sofern und soweit bei dieser Leistung Zugriff auf personenbezogene Daten besteht bzw. diese verarbeitet werden.

(Version der Zusatzbedingung „Mitwirkung bzw. Beistellungen des Auftraggebers“: 05.2018)

Anlage D:

Zusatzbedingung „netgo-RZ-Leistungen“

Service-Level-Agreements (SLA), Verfügbarkeitszusage und Schadensersatzregelung bei netgo-Rechenzentrumsnutzung

a) netgo-Rechenzentrum („RZ“):

1. Das RZ steht in Würselen in der netgo-Firmenzentrale. Es werden keine Daten ins Ausland übermittelt oder verarbeitet. Das netgo-RZ beinhaltet die Zutritts- und Zugangskontrolle und den 24/7 Objektschutz eines externen Sicherheitsdiensts, eine Alarmanlage und eine 24/7h-Video Überwachung, unterbrechungsfreier Stromversorgungen (USV), Dieselgenerator-Notstrombetrieb, eine voll redundant ausgelegte Klimaanlage, eine Brandmeldeüberwachung mit Argon-Löschgasanlage, eine Multi-Carrier-Hochgeschwindigkeits-Internet-Anbindung mit 24/7 Routing-Überwachung und -Administration, usw.
2. Bei Datenübertragungen zwischen dem Rechenzentrum und den lokalen Systemen des Auftraggebers bzw. den Administrator-Arbeitsplätzen von netgo werden die Daten unabhängig von der genutzten Verbindungsart bei der Übertragung nach VPN-Tunneltechnik verschlüsselt und über Zertifikatvergaben abgesichert (VPN = virtual private network).
3. Die Systeme im netgo-RZ sind doppelt, gespiegelt, geclustert oder anderweitig redundant bzw. ausfallgesichert aufgebaut. netgo hält Ersatzteile und Ersatzgeräte vor bzw. hat mit Herstellern Subcontractor-Wartungsverträge mit entsprechenden Service-Level-Agreements (SLA) und kurzen Reaktionszeiten, um bei einem Komponentenausfall umgehend einen Not bzw. Ersatzbetrieb sicherstellen zu können, der geeignet ist, die Rechenzentrumsleistungen grundsätzlich aufrecht zu erhalten.
4. Grundsätzlicher Hinweis:
Ein Rechenzentrum kann jederzeit einmal ausfallen, dies ist nach dem heutigen Stand der Technik nicht zu vermeiden und gehört zum allgemeinen Wissen des mündigen Bürgers! Beiden Vertragsparteien ist grundsätzlich bewusst, dass nach dem Stand der Technik eine 100%ige Verfügbarkeit bei Server-Housing-, IaaS-, ASP- oder sonstigen Cloud- und Rechenzentrums-Leistungen nicht möglich ist – siehe auch § 442 BGB (Kenntnis des Käufers). Neben den laufend notwendigen Wartungsarbeiten in den Wartungsfenstern können auch Komponenten des RZ-Betriebes einmal unbestimmt ad hoc ausfallen und für Ausfallzeiten des Betriebs sorgen. Diese nicht vermeidbaren Ausfallzeiten lassen sich nur durch entsprechende Service-Level- Agreements reduzieren, die für eine schnelle Ursachenanalyse und Instandsetzung bzw. Wiederanlauf sorgen.
5. Für die Verfügbarkeit in der IT gibt es Normen (z.B. DIN EN/IEC61709) und hier sind die mittlere Dauer der Wiederherstellung nach einem Ausfall („MTTR“ = „mean time to repair“ oder „mean time to recover“ = mittlere Reparaturzeit), die mittlere Betriebszeit zwischen zwei auftretenden Fehlern ohne Reparaturzeit („MTBF“ = „mean time between failures“, nach IEC 60050 ist dies der Erwartungswert der Betriebsdauer zwischen zwei aufeinanderfolgenden Ausfällen) und die mittlere Komponenten- Austauschzeit („MTBR“ = „mean time between replacements“ = mittlere

Betriebszeit, bei der Systeme/ Komponenten nicht repariert, sondern ausgetauscht werden müssen) wichtige Parameter. Die mittlere Betriebsdauer bis zum Ausfall („MTTF“ = „mean time to failure“) wird als mittlere Lebensdauer bezeichnet. Die Parameter werden auch für die Berechnung der „Verfügbarkeit“ (Availability) eingesetzt. Die Verfügbarkeit gibt an, wie groß die Wahrscheinlichkeit ist, dass ein System bei Anforderung den spezifizierten Dienst anbietet:

$$A = \frac{MTBF}{MTBF + MTTR}$$

Sind mehrere Komponenten bzw. Systeme kaskadiert bzw. hintereinandergeschaltet (wie z.B. Firewall – Einwahlservers – Switche - ActiveDirectory-Server – Storages - SQL-Datenbank-Server – Windows-Terminal-Server), errechnet sich die Gesamtverfügbarkeit aus der Multiplikation aller Einzelverfügbarkeiten:

$$A_{\text{Gesamt}} = A_a \times A_b \times \dots \times A_n$$

Anhand dieser Parameter hält netgo Ersatzteile vor bzw. hat mit Herstellern von Komponenten SLA's abgeschlossen.

Da ein Rechenzentrum aus mehreren aufeinander aufbauenden, hintereinandergeschalteten oder parallelgeschalteten Teilsystemen besteht, ergibt sich die Verfügbarkeit aus einer komplexen Berechnung nach einer stochastischen Wahrscheinlichkeitstheorie der einzelnen Teilsysteme aus MTTR, MTBF, MTTF und Reaktionszeiten.

6. Die Systeme im netgo-Rechenzentrum werden 24 Stunden pro 7 Tage Woche elektronisch überwacht. Unge-wollte Abweichungen des Systembetriebs, die zu Störungen oder einem Ausfall der Systeme führen können, stoßen automatisch den internen Störungsmanagement-Prozess an und wenn Störungen nicht mit Softwareroutinen oder Managed-Service-Mechanismen behebbare sind, werden die Störungen an die diensthabenden netgo-Techniker übermittelt, die nach einem Eskalationsplan eingreifen bzw. Servicemaßnahmen veranlassen. Die Wiederherstellung des Zugriffs bei Ausfällen und Störungen, die außerhalb der Servicezeiten auftreten, erfolgt in der Regel zum nächsten Arbeitstag zu Beginn der Servicezeiten. Ausfälle und Störungen an der zentralen Infrastruktur des RZ werden durch den Betreiber rund um die Uhr behoben.

7. Wartungsarbeiten im netgo-Rechenzentrum werden - soweit möglich - nach 17:00 Uhr und an Wochenenden durchgeführt und wenn absehbar ist, dass die Wartungsarbeiten länger als die mit dem Auftraggeber vereinbarten Wartungsfenster dauern werden, wird netgo den Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor davon in Kenntnis setzen.

b) Anbindung des Auftraggebers an das Rechenzentrum:

1. Die Anbindung an die Infrastruktur im netgo-RZ über das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, d.h. er hat die Anforderung, entsprechend ausreichend schnelle Datenleitungen bereit zu stellen. Diese Datenleitungen sollten möglichst redundant von zwei (2) unterschiedlichen Providern vorgehalten werden, damit bei Leitungsstörungen die Verbindung über die zweite Leitung aufrechterhalten werden kann. Im Falle einer größeren Internetstörung kann gegebenenfalls sowohl über die erste Datenleitung wie auch über den Zweitweg keine Verbindung zum netgo-RZ aufgebaut werden. Zur Minimierung dieses Risikos werden unterschiedliche Internetanbindungen (DSL, Glasfaser, Kabel, UMTS, LTE usw.) und/oder unterschiedliche Provider für Erst- und Zweitweg empfohlen.

2. netgo übernimmt keine Haftung für die Internetanbindungen des Auftraggebers an das netgo-RZ, dies bezieht sich insbesondere auf externe Routingprobleme (wie DNS-Auflösungsprobleme) oder Laufzeitverzögerungen (wie Ping- Laufzeiten) oder kurzfristige/längerfristige Bandbreitenverschlechterungen oder virtuelle Angriffe auf die Netzstruktur (DoS/Viren) oder bei Internet-Paketverlusten.

c) Übergabepunkt für Rechenzentrumsleistungen:

1. Bei Rechenzentrumsleistungen schuldet netgo die vertragliche Leistung am Übergabepunkt.

2. Der Übergabepunkt ist der Router-Ausgang im netgo-Rechenzentrum.

3. Unter Verfügbarkeit wird die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt verstanden.

d) 24h-7Tage-Betrieb:

1. Der Rechenzentrumsbetrieb steht dem Auftraggeber 24/7 und im Rahmen vereinbarter Verfügbarkeiten zur Verfügung.
2. Ausgenommen sind Zeiten für notwendige Wartungsarbeiten an der Hard- und Software (inkl. Updates), die innerhalb der Wartungsfenster erfolgen.

e) Definition Wartungsfenster:

1. Arbeitstäglich in der Zeit von 21:00 bis 6:30 Uhr und an Wochenenden werden auf den Servern im RZ ggf. Wartungsmaßnahmen und andere dem im Übrigen störungsfreien Betrieb dienende Maßnahmen durchgeführt. Diese Maßnahmen können die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen einschränken bzw. zum Teil sogar unmöglich machen. Sie sind in den Produkt-Leistungsbeschreibungen einsehbar oder werden individuell mit dem jeweiligen Auftraggeber in Textform festgelegt.
2. Über größere Wartungsfenster – wie von größeren Anwender- Software-Updates (wie DATEV, Addison, Microsoft, usw.) – wird netgo die betroffenen Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor in Kenntnis setzen und netgo bemüht sich, mit solchen Wartungsarbeiten den laufenden Betrieb tagsüber beim Auftraggeber so wenig wie möglich zu stören.

Es gibt folgende Arten von Wartungsfenstern:

- A. Wartungsfenster „Typ Datensicherungszeit“: Wartungsfenster für beauftragte erste und ggf. zweite tägliche Datensicherungen – gemäß der Leistungsbeschreibung Datensicherung, die unter www.netgo.de/Kundenbereich einzusehen ist.
- B. Wartungsfenster „Typ Datenkonsistenz-Prüfung“: beinhaltet u.a. Datenbankprüfungen, Datenkomprimierungen bzw. -Optimierungen, SQLChecks usw.
- C. Wartungsfenster „Administration“: umfasst generelle, kleinere Administrations- und Wartungsarbeiten an der RZ-Infrastruktur, Funktionsprüfungen, Redundanz-Prüfungen, Prüfungen/ Umschaltung auf Notfallstrombetrieb, Wartungen der Switches usw.
- D. Wartungsfenster „Intensiv-Viren-Check“: Die Viren-Prüfprogramme auf den Servern des Auftraggebers im RZ sind zwar für den kontinuierlichen Realtime-Viren-Check konfiguriert – aber mindestens einmal wöchentlich müssen zusätzliche Intensiv-Viren-Prüfungen des gesamten Serversystems stattfinden, da sich neue Erkenntnisse zu Viren-Signaturen ergeben haben können und es daher notwendig machen, dass auch Alt- Datenbestände aktuell überprüft werden.
- E. Wartungsfenster „System-Infrastruktur-Updates“: Dies umfasst die kontinuierliche Update Arbeit an Routern, Switchen, Firewalls, Storages, Firmware, Dongle-Servern usw. und die Update Arbeiten an virtuellen Cluster-Hosts, den Server-Betriebssystemen und die Updates von Microsoft- Sicherheits-Patches usw.
- F. Wartungsfenster „Typ Anwender-Software-Update“: netgo informiert den Auftraggeber über notwendige Unterbrechungen, wenn z.B. Patches und Updates von Fremdherstellern installiert werden müssen. Die Häufigkeit und die zeitlichen Aufwendungen hängen vom Umfang der Herausgabe von Programm-Updates, Fehlerbeseitigungs- und von Sicherheits-Updates der Softwarehersteller ab.
- G. Wartungsfenster „Typ Systembeding“: netgo informiert den Auftraggeber außerdem über notwendige generelle Wartungsarbeiten, Erneuerungen, Erweiterungen, Umbauten, Konfigurationsänderungen der RZ-Infrastruktur - die in der Regel an Wochenenden bzw. nachts durchgeführt werden.

Während der Wartungsfenster ist die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen eingeschränkt oder ggfs. Grundsätzlich nicht möglich. In besonderen und unerwarteten Notfällen könnten sich eine kürzere Ankündigungszeit oder gesonderte Wartungsfenster ergeben. In Ausnahmefällen kann es erforderlich sein, die Zeitfenster zu überziehen. Wartungsfenster sind keine Ausfälle und keine Störungen des RZ-Betriebes im Sinne einer Verfügbarkeit oder einer vereinbarten Nutzung bzw. Leistung.

f) Definition Servicezeit:

1. Zur Meldung von Störungen und zur Entstörung unterhält netgo während der netgo-Geschäftszeiten eine Service-Hotline, die dem Auftraggeber an Arbeitstagen (montags - freitags, die nicht Feiertage oder der Brauchtumstag [Rosenmontag] in Nordrhein- Westfalen ist, sowie nicht am 24.12. und am 31.12.) von 8 Uhr bis 17 Uhr zur Verfügung steht. Innerhalb dieser Servicezeiten stehen dem Auftraggeber qualifizierte Ansprechpartner von netgo zur Verfügung, die die eingehenden Anfragen und Meldungen des Auftraggebers im Rahmen des Störungsmanagements und der Administration möglichst zeitnah bearbeiten.

Die Kontaktdaten dieser netgo-Service-Hotline sind per Telefon (+49 2405 – 4888 - 200) und per E-Mail (support.aachen@netgo.de).

g) Definition „Reaktionszeit“:

1. Jeder Auftraggeber hat ein Service-Level-Agreement „SLA“ mit netgo mit vereinbarten Reaktionszeiten (Zeit bis mit der Störungsbeseitigung begonnen wird).
2. Der Umfang und die Leistung des SLA sind im Auftrag bzw. der Auftragsbestätigung und/oder in der Produkt-Leistungsbeschreibung spezifiziert, wobei die Spezifikation in der Leistungsbeschreibung nachrangig ist.

h) Ausnahmesituationen:

Sollte bei Rechenzentrumsleistungen eine Sachlage eintreten, in der netgo aufgrund greifbarer Anhaltspunkte annehmen darf, dass durch Schadcode oder Cyber-Angriffe mit hinreichender Wahrscheinlichkeit ein Schaden für die Datensicherheit, den Datenschutz und/oder die IT-Funktionsfähigkeit in Bezug auf Systeme des Auftraggebers oder auf Systeme, die netgo (auch) für andere Auftraggeber betreibt, eintreten kann, kann netgo Rechenzentrumsleistungen einschränken. netgo kann in einem solchen Fall z.B. die Übermittlung gewisser Dateiformate oder Zugriffe einschränken, bis die Gefahr beseitigt ist. Diese Schutzmaßnahmen schränken nicht die vereinbarte Systemverfügbarkeit bzw. vereinbarte Eigenschaften ein, d.h. diese Einschränkungen unterliegen nicht der Mangelhaftung bzw. reduzieren nicht die Verfügbarkeit.

i) Service-Level-Agreement ohne Verfügbarkeitsvereinbarung:

1. Ist vertraglich nichts anderes vereinbart, ist dies die Standard-SLA für alle Rechenzentrumsleistungen.
2. Zur Meldung von Störungen und zur Entstörung kann sich der Auftraggeber während der Servicezeiten von netgo an die Service-Hotline wenden.
3. Während der Servicezeit beträgt die Reaktionszeit (Beginn der Arbeitsaufnahme zur Beseitigung der Störung) maximal 4 Stunden.
4. netgo haftet im Rahmen der Haftungsbedingungen nur für die Einhaltung dieser Reaktionszeiten. Für weitergehende Ansprüche und Folgekosten haftet netgo nicht. Eine Vereinbarung über Verfügbarkeit erfolgt nicht.

j) Erweitertes Service-Level-Agreement mit Verfügbarkeitsvereinbarung nur bei netgo-Server-Housing-, ASP- IaaS-Verträgen:

1. Reine ASP/IaaS-Leistungen sind mietrechtlich einzuordnen. Die von netgo angebotene Leistung ist jedoch komplex und die monatlichen Gebühren bzw. Vergütungen (Raten) eines IaaS/ASP-Vertrages setzen sich dabei aus mehreren Einzelkomponenten zusammen wie z.B. die Miete bzw. die AfA-Abschreibung der anteilig für den Auftraggeber bereitgehaltenen Hardware-Komponenten (wie Server, Storages, Switches usw.), das Equipment und die Aufwendungen für die kontinuierlichen Datensicherungen, die Kosten für die Service-Level-Agreements „SLA“, die monatliche Überlassungsvergütung für Microsoft- Lizenzen (SPLA-Lizenzen, wobei hier der Lizenzvertrag direkt zwischen Auftraggeber und Microsoft besteht und netgo nur für das Inkasso zuständig ist), die Kosten für das netgo-Rechenzentrum – inkl. Wachdienst, Strom, Klimatisierung, Breitband-Internet-Anbindung und Brandüberwachung, die Personalkosten für die Überwachung und Wartung des netgo-RZ-Equipments – inkl. Ersatzteile, Instandhaltungs- und Instandsetzungskosten, die Kosten für die Wartungsverträge mit den Unterlieferanten (wie für Storages, Switches usw.), die Kosten für Zinsen und Refinanzierung der bereitgehaltenen Hard- und Software-Komponenten, die Personalaufwendungen für die Anwendersoftware-Betreuung - inkl. des aufwendigen Software-Update/Upgrade-Service (auch wenn diese Programme oft Auftraggeberseitig beigestellt werden, wie z.B. DATEV-, Addison-, Sage-Software usw.), die Personalkosten für den Hotline-Service, das Troubleshooting und die Auftraggeber-Beratung.

Die mietvertragliche Gesamtleistung eines ASP-Vertrages setzt sich also auch aus dienstleistungsvertraglichen und ggfs. werkvertraglichen Leistungen zusammen und muss danach im Einzelfall betrachtet werden. In den Auftragsbestätigungen bzw. Rechnungen von netgo sind diese unterschiedlichen Leistungen zur Abgrenzung strukturiert ausgewiesen. Aus welchen Preiskomponenten sich bei einer netgo-ASP/IaaS-Leistung die Gebühren bzw. Vergütungen oder Raten (Entgelte) zusammensetzen, ist aus dem netgo-Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung klar erkennbar.

2. Bei netgo-Server-Housing-, IaaS- bzw. ASP-Verträgen – sofern dies im Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung in Textform explizit festgehalten ist – sind folgende netgo-Leistungen nach diesem „Erweiterten SLA mit Verfügbarkeitszusicherung“ zusätzlich enthalten:

A. Erweiterte Servicezeit:

Außerhalb der Servicezeiten hat der Auftraggeber Zugriff auf einen zusätzlichen netgo-Notdienst für technische Entstörungen: arbeitstäglich von 7:00 - 8:00 Uhr und von 17:00 - 20:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen, NRW-Brauchtumstag [Rosenmontag] sowie am 24.12. und am 31.12. von 9:00 - 18:00 Uhr. Erreichbar per Telefon (+49 2405 - 4888 - 201) und per E-Mail (support.aachen@netgo.de).

B. Verfügbarkeitsvereinbarung von 99%:

netgo macht die Zusage, eine Verfügbarkeit der netgo-Server-Housing-, IaaS- bzw. ASP-Leistung im Sinne nachfolgend genannter Definitionen von mindestens 99 %, berechnet über den Zeitraum von einem Kalenderjahr, zu leisten. Bei unterjährigem Vertragsanfang oder Vertragsende werden zur Ermittlung der Verfügbarkeit die ersten bzw. die letzten zwölf Monate betrachtet.

C. Bedingungen für die Verfügbarkeitsvereinbarung:

- (1) „Verfügbarkeit“: dies ist das Verhältnis der Zeit innerhalb eines vereinbarten Zeitraums oder das „Verhältnis der Uptime zur Downtime“, in der Systeme oder Leistungen für den eigentlichen Zweck operativ während der vereinbarten Servicezeiten zur Verfügung stehen.
- (2) Dokumentationspflicht: Die Aufzeichnung über die Lauffähigkeit und Betriebsbereitschaft obliegt netgo. Die Verfügbarkeit im Rahmen der netgo-Server-Housing-, IaaS- bzw. ASP-Leistung ist definiert als die Lauffähigkeit und Betriebsbereitschaft der Server-Systeme und des lokalen Netzwerks im netgo-RZ-Bereich und sind die für die Berechnung der Verfügbarkeit ausschlaggebenden Komponenten. Die Überwachung der Funktion dieser Komponenten erfolgt mittels einer Erreichbarkeitsprüfung auf den Servern im Minutentakt mit Managed-Service-Werkzeugen, die dies protokollieren.
- (3) „Ausfall“: Eine Unterbrechung des Betriebs der Server-Systeme oder des lokalen Netzwerks im netgo-RZ-Bereich wird als Ausfall definiert (keine Erreichbarkeit des Übergabepunktes). Diese Unterbrechungsdaten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen. Ausfälle im Zusammenhang mit dem von netgo ggfs. im Vertrag dem Auftraggeber für die lokale Anbindung an das Internet bereitgestellten netgo-Gateways oder ein Ausfall der Datenleitungen zum Auftraggeber haben keinen Einfluss auf die Server-Verfügbarkeit und gelten nicht als Ausfallzeit. Dasselbe gilt für Störungen und eingeschränkte Lauffähigkeit einzelner Anwenderprogramme (Microsoft-Programme, DATEV, Addison usw.). Mit dem Auftraggeber vereinbarte oder vom Auftraggeber selbst verursachte „Unterbrechungen“ gehen auch nicht zu Lasten der Verfügbarkeit.
- (4) „Berechnung der Verfügbarkeit“: Die Verfügbarkeit wird einerseits während des betrachteten Zeitraums aus der Summe der möglichen „Servicezeiten“, abzüglich der „Wartungsfensterzeiten“ (während dieser Servicezeiten) und abzüglich der mit dem Auftraggeber „vereinbarten Unterbrechungen“ (während dieser Servicezeiten z.B. für Programm-Updates, Datenrücksicherungen usw.) und andererseits aus der Summe der Ausfälle (Ausfallzeit) ermittelt. Folgendes Berechnungsschema wird dabei verwendet:

$$\text{Verfügungszeit} = \sum \text{„Servicezeiten“} - (\sum \text{„Wartungsfensterzeiten“} + \sum \text{„vereinbarte Unterbrechungen“})$$

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Verfügungszeit}}{\text{Verfügungszeit} + \text{Ausfallzeit}} \%$$

Rechenbeispiel: Bei einer angenommenen, kumulierten Ausfallzeit von gesamt 10 Stunden über den Zeitraum von einem Kalenderjahr mit 250 Arbeitstagen (= 250 Arbeitstage x 9 Std./Tag Servicezeit = 2.250 Verfügungszeit Stunden) und ohne vereinbarte Unterbrechungen errechnet sich hieraus die Verfügbarkeit: 2.250 Servicezeitstunden minus 10 Ausfallzeitstunden = 2.240 Stunden. 2.240 Stunden dividiert durch 2.250 Stunden ergibt eine Verfügbarkeit für dieses Rechenbeispiel von 99,55 %.

D. Nichteinhaltung der Verfügbarkeit:

Wird am Ende eines Abrechnungszeitraumes (Kalenderjahr) festgestellt, dass die Verfügbarkeitszusage nicht eingehalten und unterschritten wurde und netgo nach § 536a Abs. 1 und § 280 Abs. 1 Satz 2 BGB den Ausfall zu vertreten hat und auch ein gesetzlicher Haftungsanspruch besteht, können maximal folgende pauschalierten Minderungen bzw. Schadensersatzansprüche bezogen auf die im Abrechnungszeitraum vom Auftraggeber gezahlten monatlichen Entgelte (ASP-Raten) für die netgo-Server-Housing-, IaaS- bzw. ASP-Leistung nach folgender Staffel geltend gemacht werden:

- von unter 98,99 – 98,00% = 3% Minderung
- von unter 97,99 – 97,00% = 7% Minderung
- von unter 96,99 – 96,00% = 12% Minderung
- von unter 95,99 – 95,00% = 20% Minderung
- von unter 94,99% = 30% Minderung

Zuvor hat der Auftraggeber seine Schadensersatzansprüche auf reiner Kostenbasis nachzuweisen. Minderungen und Rückerstattungen der monatlichen Entgelte (Raten) werden ausschließlich von netgo veranlasst und dürfen vom Auftraggeber nicht selbständig verrechnet werden. Eine Aufrechnung mit anderen Forderungen ist nicht gestattet.

(Version der Zusatzbedingung „netgo-RZ-Leistungen“: 05.2018)

Anlage E:

Zusatzbedingung „Verpflichtungen des Auftraggebers bei der Nutzung von Internet- und Rechenzentrumsleistungen“

a) Vertragskonforme Nutzung, keine missbräuchliche Nutzung:

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Internet- und Rechenzentrumsleistungen ausschließlich gemäß den vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen.
2. Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet,
 - A. netgo unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen bzw. Nutzung zu informieren, die Einfluss auf die Art und Menge der Nutzungsrechte hat (z.B. Erwerb von Beteiligungen, Zugang von Mitarbeitern),
 - B. die von netgo eingesetzte technische Infrastruktur, einschließlich der für andere Auftraggeber eingesetzten Infrastruktur, nicht durch vertragswidriges Verhalten zu überlasten oder zu gefährden,
 - C. die dem Auftraggeber übermittelten Zugangskennungen (Codes, Passwörter) sicher aufzubewahren und unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen sowie netgo darüber, mindestens in Textform, zu informieren, wenn begründeter Anlass zu der Vermutung besteht, dass Zugangskennungen unbefugten Dritten zugänglich geworden sind,
 - D. die Rechenzentrumsleistungen ohne ausdrückliche Gestattung von netgo Dritten zu überlassen, zu vermieten oder auf anderer Weise zugänglich zu machen,
 - E. die Zugriffsmöglichkeit auf die Rechenzentrumsleistungen bzw. diese Rechenzentrumsleistungen nicht missbräuchlich zu nutzen.
3. Der Auftraggeber ist verpflichtet die Zugriffsmöglichkeit auf die Internet-Services von netgo nicht missbräuchlich zu nutzen und jegliche rechts- und/oder gesetzeswidrige Handlungen hierüber/hiermit zu unterlassen.

Eine missbräuchliche Nutzung liegt insbesondere vor:

- Übermittlung von Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten, einschließlich Hinweise auf solche rechts- oder sittenwidrige Inhalte per E-Mail oder im Internet sind nicht gestattet.
- Begehung von Straftaten oder Anleitung hierzu, Verbreiten von Propaganda-Mitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86 StGB), öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111 StGB), die Androhung von Straftaten (§ 126 StGB), Werbung für eine terroristische Vereinigung (§ 129a Abs. 3 StGB), Volksverhetzung (§ 130 StGB), Anleitung zu Straftaten (§ 130 a StGB), Gewaltdarstellung (§ 131 StGB), die Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a StGB).
- Verherrlichung oder Verharmlosung von Gewalt, sexuellen Anstößigkeiten, Pornografie (i.S.d. §184 StGB), Bilder, Texte, Sound oder Videos die sexuell anstößig sind oder pornografisch bzw. geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von netgo schädigen können.
- Nichtbeachtung von Jugendmedienschutz- Staats-vertrag oder Jugendschutzgesetz.
- Nichtbeachtung der nationalen und internationalen Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechten und Persönlichkeitsrechten Dritter.

4. Die Nutzer aufseiten des Auftraggebers sind vom Auftraggeber zu verpflichten die vorangehenden Bestimmungen einzuhalten.

b) Sperrung und Kündigung von Leistungen, weitere Vergütung

1. netgo ist berechtigt, bei begründetem Verdacht auf einen Verstoß oder bei einem erwiesenen Verstoß, jeweils des Auftraggebers bzw. eines im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegenden Nutzers, gegen die Pflichten nach Ziff. a) die jeweilige Leistung zu sperren. Die Sperrung wird beendet, wenn der Verdacht vollständig ausgeräumt bzw. der Verstoß vollständig beseitigt ist. Die Kosten der Sperrung und der Entsperrung trägt der Auftraggeber.
2. Unberührt bleiben das Recht zur Kündigung der Leistung aus wichtigem Grund bei schwerwiegendem oder wiederholtem Verstoß und der Anspruch auf etwaige weiter gehende Vergütung bei Nutzung durch Dritte.

c) Haftung des Auftraggebers für Kosten und Schäden

1. Der Auftraggeber haftet gegenüber netgo für Aufwendungen, Kosten und/oder Schäden, die durch Verstöße gegen sich aus Ziff. a) ergebende Pflichten entstehen. Er stellt netgo von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

(Version der Zusatzbedingung „Verpflichtungen des Auftraggebers bei der Nutzung von Internet- und Rechenzentrumsleistungen“: 05.2018)

Anlage F:

Zusatzbedingung „Datenschutz und Datensicherheit“

Diese Regelungen gelten, sofern nicht eine „Vereinbarung zur Auftragsvereinbarung nach Art. 28 EU-DSGVO“ (VAV) besteht und soweit diese Regelungen nicht zu der VAV in Widerspruch stehen. Für den Fall des Widerspruchs geht die VAV vor.

- a) Datenschutz hat die höchste Stufe in der netgo Compliance!

Alle netgo-Mitarbeiter werden ständig angehalten, jegliches Tun und Handeln vorher diesem Datenschutz-Kodex zu unterziehen.

- b) netgo schließt mit allen Auftraggebern eine separate „Verschwiegenheitsverpflichtung und Datenschutzbestimmungen für IT-technische Betreuungsarbeiten durch netgo“ und eine separate „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)“. netgo verwaltet und überprüft diese Verträge kontinuierlich in seiner Kundendatenbank. Sollte widererwarten diese Vereinbarungen mit dem Auftraggeber übersehen worden sein, so ist der Auftraggeber gehalten, netgo darauf hinzuweisen, damit diese Vereinbarungen umgehend abgeschlossen werden. Sind Auftraggeber und netgo nach der EU-DSGVO bußgeldbewährt verpflichtet, eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen und der Auftraggeber kommt dieser Verpflichtung trotz drei (3) maliger Mahnung nicht nach, ist es netgo gestattet, um die Bußgeldgefahr zu vermeiden, die Erbringung der Leistung vorübergehend einzustellen – der Auftraggeber ist dann aber weiterhin verpflichtet, die monatlichen Gebühren, Vergütungen bzw. Entgelte (Raten) zu entrichten.

- c) Hinweise zum generellen Datenschutzverständnis von netgo:

1. netgo - u.a. spezialisiert auf die IT-Betreuung von Kanzleien - ist bekannt, dass bestimmte Berufsgruppen, speziell die Angehörigen des steuerberatenden, wirtschaftsprüfenden und rechtsberatenden Berufes besonderen Verschwiegenheitspflichten im Hinblick auf die bekannt gewordenen Tatsachen ihrer Mandanten unterliegen (u.a. § 203 StGB - Strafgesetzbuch, §§ 2 ff BRAK - der Berufsordnung für Rechtsanwälte, §§ 43 ff BRAO - der Bundesrechtsanwaltsordnung, §§ 57 ff und §§ 62 ff StBerG - des Steuerberatergesetzes, §§ 43 ff und §§ 50 ff WPO – des Gesetzes über die Berufsordnung der Wirtschaftsprüfer, §§ 35 ff SGB I - des Sozialgesetzbuches usw.).
2. netgo erklärt außerdem, dass Bestimmungen zur Wahrung des Datengeheimnisses personenbezogener Daten nach Art 29 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), des Gesetzes zur Anpassung des Datenschutzrechts - sog. Datenschutz-Anpassungs- und -Umsetzungsgesetz – DSAnpUG (oft auch BDSG-Neu genannt), die Datenschutzregeln der §§ 91 ff. des Telekommunikationsgesetz (TKG), weiterhin des Fernmeldegeheimnisses aus § 88 TKG sowie die Geheimhaltungsverpflichtungen wettbewerbsrelevanter Daten, insbesondere gemäß § 17 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) bekannt sind.

3. Es ist weiterhin bei netgo und den netgo-Mitarbeitern bekannt, dass bei Verstößen gegen die Vorschriften zum Datenschutz oder gegen das Fernmeldegeheimnis Sanktionen, insbesondere Geldbußen oder Freiheitsstrafen (Art. 843, 844 EUDSGVO, § 17 UWG, § 206 StGB) verhängt werden können.
4. netgo bestätigt hiermit außerdem, dass netgo und den netgo-Mitarbeitern der § 202a des Strafgesetzbuches (StGB) „Ausspähen von Daten“, § 202b StGB „Abfangen von Daten“, § 206 StGB „Verletzung des Post- oder Fernmeldegeheimnisses“, § 263a StGB „Computerbetrug“, § 303a StGB „Datenveränderung“, § 303b StGB „Computersabotage“ bekannt sind.
- d) netgo erwirbt keine Rechte an den vom Auftraggeber im Rahmen der Auftragsverarbeitung auf netgo-Systemen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter). netgo ist nur berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Auftraggebers im Rahmen einer separaten „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)“ als IT-Erfüllungsgehilfe zu verarbeiten.
- e) Der Auftraggeber bleibt sowohl im vertragsrechtlichen wie auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Disposition des Auftraggebers. Soweit der Auftraggeber Dritte insoweit zur Nutzung von Unternehmens- und/oder personenbezogenen Daten zulässt, wird der Auftraggeber für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe, der Nutzungskontrolle, der Benutzer- und Rechteverwaltung usw. sorgen.
- f) netgo sichert zu, für die Erbringung von Auftragsverarbeitungs- Dienstleistungen nur geschultes Personal von netgo einzusetzen, das mit den Bestimmungen zum Datenschutz, zur Datensicherheit und den berufsspezifischen Verschwiegenheitsverpflichtungen z.B. für Steuerberater vertraut und geschult ist.
- g) netgo wird in geeigneter Form alle Mitarbeiter, die netgo im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzt, auf das Erfordernis außerordentlicher Vertraulichkeit und auf die besondere Verschwiegenheit hinweisen und einmal jährlich erneut verpflichten und schulen.
- h) netgo wirkt als IT-Dienstleister z.Tl. auch an der beruflichen Tätigkeit von Auftraggebern mit, die einer beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen. netgo wahrt in Kenntnis der strafrechtlichen Folgen einer Verletzung der Verschwiegenheitspflicht gemäß § 203 StGB (Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder Geldstrafe) und den sonst anwendbaren rechtlichen Vorschriften fremde Geheimnisse, die ihr von dem Auftraggeber zugänglich gemacht werden. netgo verpflichtet sich, sich nur insoweit Kenntnis von fremden Geheimnissen im Sinne des vorstehenden Satzes zu verschaffen, als dies zur Vertragserfüllung unbedingt erforderlich ist.
- i) netgo ist es gestattet, bei Bedarf Leistungen von Subunternehmern in Anspruch zu nehmen. Hat der Subunternehmer ggfs. Zugriff auf personenbezogene Daten, hat netgo mit diesem im Sinne des Art. 28 EUDSGVO eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen und auf die Verschwiegenheit und den Datenschutz zu verpflichten. Die jeweils aktuell von netgo eingesetzten Subunternehmer und die weiteren Unterauftragsverarbeiter von netgo kann der Auftraggeber unter www.netgo.de/Kundenbereich einsehen.
- j) netgo hat einen externen Datenschutzbeauftragten bestellt, die Kontaktdaten sind unter www.netgo.de/Kundenbereich einsehbar.
- k) Speichert ein Auftraggeber Daten auf seinem zugeordneten Speicherplatz im netgo-Rechenzentrum, so „übermittelt“ er die Daten nicht im „Rechtssinne“ an netgo, sondern speichert diese auf Speicherplätzen, die weiterhin zu seiner „eigenen Betriebsstätte“ gehören. Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung seiner Daten verantwortlich, sofern netgo als Auftragnehmer nicht spezifisch für netgo geltende gesetzliche Verpflichtungen aus der EU-DSGVO verletzt oder gegen Weisungen verstößt.
- l) Soweit der Auftraggeber im Rahmen der Nutzung der Leistungsbeziehung personenbezogene Daten verarbeitet und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand greift, ist vom Auftraggeber die erforderliche Einwilligung aller Betroffenen einzuholen. Für die Prüfung, ob ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
- m) Bestehen Zweifel an der Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzes durch Mitarbeiter des Auftraggebers oder sonstige Dritte, die befugtermaßen Lieferungen und/oder Leistungen und/oder Zugriff haben, erhalten und/oder nutzen, muss der Auftraggeber netgo hiervon unverzüglich unterrichten. Bei vermuteten Datenschutzvorfällen nach Art. 33 EU-DSGVO hat der Auftraggeber längstens innerhalb von 6 Arbeitsstunden, nachdem dem Auftraggeber der Vorfall zur Kenntnis gelangt ist, netgo zu informieren. Die Unterrichtungen haben in Textform gemäß § 126b BGB zu erfolgen.

- n) Nutzt der Auftraggeber Leistungen des netgo-Rechenzentrums, so ist er grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum von netgo zu verlangen, in denen die von ihm genutzten Leistungen technisch betrieben werden. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß der EU-DSGVO sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von netgo mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs von Leistungen nach dem jeweiligen Vertrag.
- o) Für den Geschäftsbetrieb und das netgo-Rechenzentrum gelten technische und organisatorische Maßnahmen (TOM), die der Auftraggeber unter www.netgo.de/Kundenbereich einsehen kann. Der Auftraggeber informiert sich vor Abschluss einer „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung“ und anschließend in regelmäßigen Abständen über diese technischen und organisatorischen Maßnahmen. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung dafür, dass die jeweils aktuell geltenden, vertraglich vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Eine Änderung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt netgo vorbehalten, sofern das Schutzniveau nach der EU-DSGVO nicht unterschritten wird.
- p) Bei Beendigung eines Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- oder sonstigen Rechenzentrums-Vertrages ist netgo nicht berechtigt, die Daten des Auftraggebers weiter zu verarbeiten. netgo wird die Löschung innerhalb von neunzig (90) Tagen vornehmen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sollte im ursprünglichen Vertrag eine längere Datenaufbewahrung Vertragsbestandteil gewesen sein (z.B. bei Vereinbarungen für eine 10-jährige Datenarchivierung), dann werden diese Daten erst nach Ablauf dieser Archivierungszeit von netgo gelöscht. Wünscht der Auftraggeber eine vorzeitige Datenlöschung in diesem Archiv, kann er die Kosten hierfür bei netgo anfragen (es sei hier erwähnt, dass sich die archivierten Daten auf Storages und Datenträgern Auftraggeber übergreifend befinden und dedizierte Datenlösungen sich sehr aufwendig gestalten können). netgo bestätigt hier, dass die Pflicht zur Wahrung des Datenschutzes auch nach der Beendigung des Vertrages weiterbesteht, wenn diese Daten sich bei netgo noch im Archiv befinden.
- q) Bei Vertragsbeendigungen können die Daten in einem üblichen Format dem Auftraggeber gegen Kostenerstattung übergeben werden, dies beinhaltet auch das „Recht auf Datenübertragbarkeit“ nach Art. 20 EU-DSGVO.
- r) Art. 28, 29 EU-DSGVO schreiben vor, dass netgo im Auftrag des Auftraggebers Daten nur nach den dokumentierenden Weisungen des Auftraggebers verarbeiten darf. Enthält der Vertrag insoweit keine Weisung und hat auch der Auftraggeber keine dokumentierte Detailanweisung dazu erteilt, wie Software-Installations- und Pflege-Arbeiten von netgo zu erfolgen haben, so werden diese, sofern der Auftraggeber nicht widerspricht und diesen Widerspruch dokumentiert, nach den jeweils anwendbaren Richtlinien und Empfehlungen der jeweiligen Softwarehersteller (z.B. Microsoft, DATEV usw.) und im Übrigen nach marktüblichen Verfahren und Techniken vorgenommen. Die Parteien sind insoweit übereinstimmend der Auffassung, dass dies als generelle Weisung gilt.
- s) netgo dokumentiert jede ausgeführte Leistung und durchgeführte Arbeiten in Textform und übermittelt diese unverzüglich dem Auftraggeber in Form eines Servicescheins per E-Mail. Der Auftraggeber ist gehalten, die Protokolle (d.h. diese netgo-Servicescheine) unverzüglich zu überprüfen. Beanstandungen sind innerhalb von drei (3) Arbeitstagen zu melden.
- t) Müssen Geräte des Auftraggebers in den Werkstattbereich von netgo verbracht werden, auf denen sich personenbezogene Daten befinden, ist netgo verpflichtet diese Bereiche mit einer VdS-anerkannten Alarmanlage auch außerhalb des Geschäftsbetriebes zu überwachen, deren Alarmmeldungen direkt auf einen anerkannten Wachdienst zur 24/7 Überwachung aufgeschaltet ist.
- u) netgo-Rechenzentrum: Das netgo-Rechenzentrum befindet sich in Würselen als Teil in der netgo-Firmen-zentrale. netgo sichert zu, dass alle Daten des Auftraggebers nur bei netgo gespeichert und verarbeitet werden. Eine Datenweitergabe an Dritte ist netgo nicht gestattet – sofern im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung keine diesbezügliche Sondervereinbarung getroffen wurde. Der Auftraggeber hat daher nicht nach § 146 Abgabenordnung (AO) „Ordnungsvorschriften für die Buchführung und für Aufzeichnungen“ eine Zustimmung der Finanzbehörde einzuholen, wenn kaufmännische bzw. steuerrelevante Daten im netgo-RZ verarbeitet werden.
- v) Datenschutz bei Werksreparaturen: Sollen Geräte, auf denen sich Daten befinden, an den Hersteller bzw. Vorlieferanten eingeschickt werden oder wird aus anderen Gründen im Zusammenhang mit Mangelhaftungsarbeiten eine Datensicherung oder eine Neuinstallation von Software oder eine Rücksicherung notwendig, so werden die hierfür notwendigen Aufwendungen dem Auftraggeber separat von netgo berechnet. Der Auftraggeber hat selbst dafür Sorge zu tragen (ggfs. auch durch separate Beauftragung von netgo), dass Daten (die sich auf solchen Geräten befinden) vor der Übersendung an Hersteller bzw. Vorlieferanten gesichert sind. Müssen Geräte an Hersteller bzw. Lieferanten zur Reparatur oder zum Umtausch eingeschickt werden, übernimmt netgo selbst keinerlei Haftung für verlorengegangene Datenbestände und hieraus resultierende Folgeschäden und/oder für die Einhaltung von berufsrechtlichen (z.B. § 203 StGB) oder datenschutzrechtlichen Vorschriften. netgo empfiehlt daher dem

Auftraggeber, nur Geräte einzusenden, auf denen die Daten vorher in Datenschutz konformer Weise gelöscht bzw. bei denen die Speichermedien ausgebaut wurden, hierzu kann der Auftraggeber auch netgo beauftragen.

- w) Elektroschrottsorgung: Werden Computer, Drucker, Kopierer, Scanner, Monitore, USV, sonst. IT-Geräte, Datenträger, Festplatten, Magnetbänder, sonst. Speichersysteme usw. an netgo zur Entsorgung gegeben, so sorgt netgo beim entsprechenden Kauf von Neugeräten für eine Verschrottung gemäß der aktuellen gesetzlichen Elektroschrott-Verordnung (netgo weist hier darauf hin, dass man keine Verkaufsfläche > 400 m² hat und somit nicht unter die Verpflichtung nach ElektroG zur kostenlosen Rücknahme fällt). Die Anlieferung zu netgo am Standort Würselen hat der Auftraggeber durchzuführen oder netgo berechnet die Personalaufwendungen und Transportkosten. Wünscht der Auftraggeber den Ausbau von Speichersystemen und eine ordnungsgemäße „datenschutzkonforme“ Entsorgung, Vernichtung und/oder Datenlöschung, so führt netgo diese Leistungen kostenpflichtig durch und stellt diese Aufwendungen dem Auftraggeber separat in Rechnung.
- x) WerkstattEinbruchüberwachung: Werden Teile oder komplette DV-Anlagen des Auftraggebers (auf denen sich DV-technisch gespeicherte Daten des Auftraggebers befinden) in die netgo-Kundendienstwerkstatt oder ins netgo-RZ verbracht, ist netgo verpflichtet, diese Bereiche mit einer elektronischen, VdS-anerkannten Einbruchmeldeanlage überwachen zu lassen, die auf einen VdS-anerkannten Wach- und Sicherheitsdienst aufgeschaltet ist.
- y) Sofern und soweit die Leistungen und Tätigkeiten im Rahmen von „Datenschutz und Datensicherheit“ nicht in der Leistungsbeschreibung gemäß dem anwendbaren Hauptvertrag oder gemäß „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 EU-DSGVO“ enthalten sind oder der Auftraggeber nachweist, dass sie auf ein Verschulden von netgo zurückzuführen sind, kann netgo für die anfallenden Tätigkeiten eine gesonderte Vergütung beanspruchen.

(Version der Zusatzbedingung „Datenschutz und Datensicherheit“: 05.2018)

Anlage G:

Zusatzbedingung „Besonderheiten im IT-Markt“

Da sich IT-Systeme durch Nutzung und Updates ständig verändern, müssen folgende Besonderheiten beachtet werden:

- a) netgo weist darauf hin, dass IT-Systeme im laufenden Betrieb Veränderungen unterliegen können, z.B. durch vom Auftraggeber vorgenommene Benutzung, benutzerabhängige Einstellungen, Firmware- und Software-Updates bzw. Erweiterungen, Nachinstallationen usw.. Hierdurch können im Nachhinein Unverträglichkeiten und Leistungshindernisse entstehen, die zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs nicht bestanden haben. Durch nachträgliche benutzerabhängige Einstellungen, Update-Installationen usw. können Unverträglichkeiten und Leistungshindernisse an Funktionen oder an Kombinationen von Soft- und/oder Hardware auftreten. Alle Aufwendungen von netgo, die der Bearbeitung solcher Unverträglichkeiten und Leistungshindernisse dienen, werden dem Auftraggeber separat nach Aufwand berechnet, sofern nicht ein Fall der Mangelhaftung vorliegt.
- b) Durch netgo vereinbarungsgemäß bereitgestellte Sicherheitswerkzeuge (Virenschutz, Firewall, Spamfilter) werden innerhalb der Servicezeiten von netgo regelmäßig gemäß den Herstellervorgaben aktualisiert (z.B. Viren-pattern), sofern der Auftraggeber keinen anderen Aktualisierungsrythmus vorgibt. Sicherheitswerkzeuge erreichen einen Schutz der Infrastruktur des Auftraggebers nur gemäß dem jeweiligen erprobten Stand der Technik und dem Stand der Aktualisierung. Ein vollständiges Freihalten der durch den Auftraggeber genutzten Systeme von Schadcode (z.B. Viren, Würmer, Trojaner) oder Cyber-Angriffen (z.B. Dienstblockaden) kann nicht erlangt werden. netgo verwendet bekannte und bewährte Werkzeuge, die gemäß dem Stand der Technik und üblicher Voreinstellungen in den Werkzeugen regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann netgo nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Auftraggebers erreicht, bevor die Hersteller dieser Werkzeuge eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennen. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Security-Software-Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt.

(Version der Zusatzbedingung „Besonderheiten im IT-Markt“: 05.2018)

Anlage H:

Zusatzbedingung „Fernwartung bzw. Fernbetreuung oder Online-Support“

Leistungen an der IT-Infrastruktur des Auftraggebers können nur unter einer bestehenden „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 EUDSGVO“ (VAV) ganz oder teilweise auch im Wege der Fernbetreuung erbracht werden. Diese geht evtl. widersprechenden Bedingungen in Angeboten, in AGB oder in Zusatzbedingungen vor.

- a) Für die Verbindung zu der IT-Infrastruktur wird eine jeweils gängige Software zur elektronischen Systemverbindung eines Fernwartungssoftware Anbieters genutzt. Deren Lizenz- und Nutzungsbedingungen richten sich ausschließlich nach den Vorgaben des Anbieters, welchen der Auftraggeber vor Verwendung zustimmen muss, wenn er Fernbetreuungsleistungen in Anspruch nehmen will.
- b) Auf Inhalt, Art und Umfang der Lizenz- und Nutzungsbedingungen hat netgo keinen Einfluss. Eine Haftung für Mängel oder Schäden, gleich aus welchen Rechtsgründen, die allein aus der Nutzung der Fernwartungssoftware resultieren, übernimmt netgo nicht.
- c) Die Leistungen werden im Rahmen einer Einzelbeauftragung, eines abgeschlossenen Supportvertrages oder Wartungsvertrages erbracht.
- d) Die Systemverbindungen zwischen Auftraggeber und netgo werden nur für diesen Zweck und nur für den konkreten Auftrag geöffnet. netgo dokumentiert für jede Sitzung gesondert die Dauer der Leistung, den jeweiligen durchführenden Mitarbeiter und eine kurze Tätigkeitsbeschreibung, die dem Auftraggeber nach Beendigung der Verbindung in Textform (Serviceschein) per E-Mail zugesandt wird.
- e) Bei Fernbetreuung ist im Verhältnis der Vertragspartner zueinander allein der Auftraggeber verantwortlich für die vorhergehende Sicherung von Software-Anwendungen und Daten. Die Haftung für Datenverlust ergibt sich aus Ziff. XIV, h) AGB.

(Version der Zusatzbedingung „Fernwartung bzw. Fernbetreuung oder Online-Support“: 05.2018)

Anlage I:

Zusatzbedingung „Hinweise zu Versicherungen“

Da sich IT-Systeme durch Nutzung und Updates ständig verändern, müssen folgende Besonderheiten beachtet werden:

- a) „Haftpflichtversicherung“: netgo unterhält für Rechenzentrumsleistungen, in deren Rahmen auch Datensicherungs- Maßnahmen beauftragt wurden, eine IT-Haftpflichtversicherung mit 2 Millionen Euro pauschaler Gesamtdeckungssumme für Personen und sonstige Schäden (Sach- und Vermögensschäden – inkl. Datenverlust).
- b) „Geschäftsversicherung“: netgo unterhält eine kombinierte Geschäftsversicherung für die Gefahren Feuer, Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Raub, Leitungswasser, Sturm, Hagel usw. inklusive Betriebsunterbrechung auf Neuwertbasis für das jeweils aktuelle gesamte Equipment im netgo-Rechenzentrum.
- c) „Cyber-Risk-Versicherung“: Spätestens seit den großen Diskussionen in der Presse und der Öffentlichkeit über den „Bundestrojaner“ bzw. „Staatstrojaner“, über gezielte Hackerangriffe auf Unternehmensnetzwerke (wie Microsoft, Google, Amazon, Telekom, Postbank usw.) bzw. staatl. Institutionen (wie das Netzwerk des Deutschen Bundestages, der Bundesregierung oder von US-Behörden wie Pentagon, NSA usw.) und vor allem nach der NSA/Snowden-Affäre ist es allgemein bekannt, dass es von Geheimdiensten, staatl. Stellen und vor allem auch durch kriminelle gezielte Angriffe auf IT-Systeme zum Ausspähen von Daten, zur Erpressung und zur Sabotage von IT-Systemen und gespeicherten Daten kommen kann. Auch dass durch sog. „Denial-of-Service-Angriffe“ (DoS – Blockade eines IT-Dienstes) Kommunikationsverbindungen und IT-Zugriffsmöglichkeiten längere Zeit unterbrochen werden können – gehört heute zum allgemeinen Wissen des mündigen Bürgers. Es ist auch allgemein bekannt, dass bei Routern, Firewalls, Controllern, VPN-Verschlüsselungen (VPN = Virtual Private Network), Betriebssystemen, Anwenderprogrammen usw. laufend Sicherheitslücken bekannt werden, die von den Herstellern zeitversetzt kommuniziert und dann z.Tl. durch Sicherheits-Updates umgangen werden können. netgo setzt auf allen genutzten IT-Systemen aktuelle Virens Scanner ein und administriert Router, Firewalls, Controller, VPN-Systeme, Betriebssysteme, Anwenderprogramme usw. nach den Empfehlungen der Hersteller bzw. dem Stand der Technik zeitnah, sofern sich eine Notwendigkeit ergibt.

Trotzdem kann netgo den Auftraggeber nicht zu 100% vor solchen „Cyber-Risiken“ schützen.

netgo unterhält eine spezielle „Cyber-Risk-Management-Haftpflichtversicherung“ über eine Gesamtversicherungssumme von einer Million Euro für den Fall, dass gegen netgo von einem Dritten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen - auch verschuldensunabhängig - Haftpflichtansprüche privatrechtlichen Inhalts für einen Vermögensschaden (inkl. eines etwaigen immateriellen Schadens) gestellt werden, sofern dieser auf einer Datenschutzverletzung oder einer anderen Cyberrechtsverletzung beruhen.

d) Versicherungsfälle wie Schadensersatzansprüche werden ausschließlich über den Haftpflichtversicherer von netgo abgewickelt, gegen den netgo einen Freistellungsanspruch hat. Der Versicherer prüft die ggfs. Gegen netgo geltend gemachten Ansprüche und gleicht berechnete Ansprüche aus bzw. wehrt unberechtigte Ansprüche ab.

e) „Versicherungen des Auftraggebers“: netgo weist den Auftraggeber darauf hin, dass grundsätzlich die Möglichkeit des Abschlusses einer eigenen Datenträger und/oder Betriebsunterbrechungsversicherung und Cyber-Risk-Versicherung besteht, wodurch der Auftraggeber sich zusätzlich vor Schäden, die durch Haftungsansprüche, Datenverlust oder durch Nichtverfügbarkeit von IT-Ressourcen entstehen können, geschützt werden kann. netgo empfiehlt den Auftraggebern, solche Versicherungen abzuschließen.

(Version der Zusatzbedingung „Hinweise zu Versicherungen“: 05.2018)

Anlage J:

Zusatzbedingung „Besonderheiten bei Software, Lizenzen und Nutzungsrechten“

a) Gesonderte Regelungen zu Leistungsversprechen und Leistungstörungen

1. Bezüglich Mangelhaftung von Software weist netgo hier gem. § 442 BGB (Kenntnis des Käufers) darauf hin, dass Software – nach dem aktuellen Stand der Technik – nie mangelfrei oder fehlertolerant sein kann oder ohne Aussetzer bzw. Unterbrechungen funktioniert.
2. Software gilt hinsichtlich ihrer Beschaffenheit als vertragsgerecht, wenn sie der jeweils aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers oder der ausdrücklich mit netgo in Textform vereinbarten Beschaffenheit entspricht.
3. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass bei der Installation von Software auch Beeinträchtigungen bzw. Störungen auftreten können, die unvorhersehbar sind. Dies gilt insbesondere, wenn Soft- und Hardware oder sonstige Komponenten betroffen sind, deren gemeinsame Installation durch den Auftraggeber gewünscht bzw. vorgegeben wurde und deren Kompatibilität jedoch herstellerseitig nicht explizit bestätigt ist. netgo berät hier bei einer vom Auftraggeber gewünschten Zusammenstellung an Programmen und Komponenten, kann aber selbst keine Haftung übernehmen, die auf solchen Unverträglichkeiten beruht. Dieser Ausschluss gilt nicht, sofern es sich um einen kostenpflichtigen expliziten Beratungsauftrag an netgo handelt, der sich auf die Verträglichkeit bzw. Kompatibilität bezieht und bei dem dieses Beratungsergebnis in Textform von netgo mitgeteilt wurde.
4. netgo übernimmt keine Haftung dafür, dass die vom Auftraggeber eingesetzte Software bzw. Programmzusammenstellung die vom Auftraggeber gewünschten Funktionen, Ergebnisse oder organisatorischen bzw. wirtschaftlichen Erfolge liefert. Für die Auswahl von Software ist alleine der Auftraggeber zuständig. Dieser Ausschluss gilt nicht, sofern es sich um einen kostenpflichtigen expliziten Beratungsauftrag an netgo handelt, der sich auf die gewünschten Funktionen, Ergebnisse oder organisatorischen bzw. wirtschaftlichen Erfolge bezieht und bei dem dieses Beratungsergebnis in Textform von netgo mitgeteilt wurde.
5. netgo haftet entsprechend der Rechtslage bei Software oder anderen digitalen Produkten nicht für Schäden, die vom Hersteller oder dessen Erfüllungsgehilfen fahrlässig, grob fahrlässig oder schuldhaft verursacht werden; Softwarehersteller sind keine Erfüllungsgehilfen von netgo.
6. Für eine ordnungsgemäße Mangelbeseitigung ist es erforderlich, dass der Auftraggeber die Auswirkungen des Mangels, wenn ihm möglich auch den Mangel selbst, mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln ausreichend beschreibt und dieser so für netgo bestimmbar wird. Ferner sind netgo vom Auftraggeber alle notwendigen Unterlagen für die Mangelbeseitigung zur Einsicht zur Verfügung zu stellen. Die Beseitigung von Softwaremängeln erfolgt nach Wahl von netgo durch Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes der Software oder durch eine Fehlerumgehung.

b) Besondere Regelungen (einschl. Nutzungsrechte) bei netgo-Produkten

Ist netgo der Softwarehersteller gilt Folgendes:

1. Der Auftraggeber erwirbt immer gemäß Vertrag bzw. Auftragsbestätigung nur ein unbefristetes oder befristetes (in der Leistungsbeschreibung bestimmt), nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der maschinenlauffähigen Fassung der vertragsgegenständlichen netgo-Software. Der Quellcode ist nicht Gegenstand von Rechten des Auftraggebers. Das Nutzungsrecht ist auf die in der Leistungsbeschreibung beschriebene Nutzung beschränkt. Der Auftraggeber hat das Recht, die Software nur im vertragsgemäßen Umfang zu nutzen. Dies bezieht sich auch auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen. Sofern keine Mandantenversion erworben wurde, darf die Nutzung der Software nur für eigene Zwecke erfolgen. Ein Recht zur Einräumung von Unterlizenzen besteht nicht, es sei denn dies wurde im Vertrag explizit eingeräumt.
2. Es dürfen keine Kenn- oder Markenzeichen, Eigentumsangaben, mitgelieferte Bilddateien oder sonstige Copyrightvermerke an den Programmen verändert werden.
3. netgo ist nicht verpflichtet die Software weiter zu entwickeln oder über die Gewährleistungszeit hinaus zu pflegen und/oder sie an gesetzliche oder sonstige Änderungen anzupassen. Wünscht der Auftraggeber Anpassungen oder bietet diese netgo an, so sind diese kostenpflichtig. Mit dem Erwerb eines Updates oder Upgrades wird keine neue Lizenz erworben, somit erlischt das Recht zur Nutzung von Vorversionen.
4. Wurde die Software speziell auf Entwürfen oder Anweisungen des Auftraggebers individuell programmiert bzw. konfiguriert, stellt der Auftraggeber netgo von allen Forderungen und Kosten frei, die aufgrund von Verletzungen von Schutzrechten Dritter entstehen.
5. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht durch den Auftraggeber gilt die Software als genehmigt.
6. Tritt der Auftraggeber nach Beginn der Nutzung der Software vom Vertrag zurück, zahlt er an netgo bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt, welches sich vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung auf Basis einer linearen dreijährigen Abschreibung ergibt.
7. Soweit es nach dem Urheberrechtsgesetz (§ 69e UrhG) oder vertraglich nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Auftraggeber kein Reverse Engineering, keine Disassemblierung und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.

c) Nutzungs-/Lizenzbedingungen von Drittsoftware

1. Ist Standardsoftware Dritter Liefergegenstand (wie z.B. Microsoft-Produkte usw.), so gelten die Nutzungsbedingungen des Dritten.
2. Der Auftraggeber ist bzw. wird bei zeitlich befristeter Überlassung zur Nutzung nicht Eigentümer der Produkte – zeitliche Begrenzung ergibt sich aus dem Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung von netgo. Die Verwendung der Produkte unterliegt ggf. Rechten und Einschränkungen, über die sich der Auftraggeber informieren muss; bei sogenannter Box-Ware (Software im Karton mit CD/DVD) befinden sich die Nutzungsbedingungen zumeist in gedruckter Form beigelegt, bei Download-Ware werden diese allgemein angezeigt und das Einverständnis muss vor dem Download bestätigt werden.
3. Der Lizenzvertrag wird unmittelbar zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten geschlossen, netgo ist nur Vermittler. Unberührt bleiben die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers aus dem Vertrag zwischen netgo und dem Auftraggeber nach Maßgabe dieser AGB.
4. Hat der Auftraggeber an netgo einen Installationsauftrag für von ihm beigestellte Drittsoftware (z.B. DATEV, Addison, SFirm, Estos usw.) erteilt, dann geht netgo davon aus, dass der Auftraggeber sich im Vorfeld mit den Lizenzbestimmungen auseinandergesetzt und diese akzeptiert hat.
5. Software und andere digitale Produkte (wie Cloud-Services) werden nur gemäß den vom Auftraggeber einzuhaltenden Lizenzbestimmungen der Lieferanten bzw. Hersteller von netgo dem Auftraggeber bereitgestellt. Ist Software oder ein anderes digitales Produkt oder ein Onlineprodukt (z.B. Software, wo der Hersteller selbst die Lizenzen laufend über das Internet abfragt und prüft) betroffen, dessen Nutzungsrecht bzw. Überlassungsrecht zeitlich begrenzt ist (z.B. SPLA-Mietlizenzen, d.h. Software nach dem Microsoft Services Provider License Agreement oder Anti-Virensoftware mit zeitlich begrenzter Updateverpflichtung oder Programme mit zeitlich begrenzter Assurance usw.), bleibt die primäre Leistungspflicht von netgo auf die einmalige Vermittlung bzw. Verschaffung der Laufzeitlizenz (befristete Nutzung) beschränkt. Mit Ende der Laufzeit endet das Nutzungsrecht des Auftraggebers, sofern zwischen Hersteller und Auftraggeber keine Sondervereinbarungen getroffen wurden.

6. Unabhängig von der Lieferungsart (DVD, Download usw.), liefern Softwarehersteller die Software auch unter speziellen Lizenzbestimmungen und Restriktionen aus, die vom Auftraggeber exakt einzuhalten sind: z.B. Software zur Installation und/oder Nutzung und/oder für den Zugriff auf eine reale, physikalische Maschine und/oder auf eine virtuelle Maschine, für eine eigene Auftraggeber-Server-Umgebung und/oder eine dedizierte und/oder gehostete und/oder virtuelle RZ-Umgebung und/oder geclusterte Konfigurationen und/oder für die vertragliche Arbeitsplatzanzahl (und hier wird noch unterschieden in „Named-User“ und/oder gleichzeitige „Concurrent-User“) und/oder für eine Prozessoranzahl und/oder zur Nutzung von/auf einem Device (Device = Computer, Workstation-Terminal, Handheld-PC, Pager, Telefon, persönlicher digitaler Assistent, Tablet-Device, SmartPhone, Server oder andere Hardware wie Scanner/Kopierer/Drucker, die es dem Endbenutzer erlauben würde, die Software zu nutzen und/oder auf sie zugreifen zu können). Dieses Lizenz-Thema ist leider sehr komplex und netgo bietet hier dem Auftraggeber entsprechende Einsatzberatung an bzw. vermittelt Fachfirmen, die sogenannte SAM-Audits durchführen (SAM = Software-Asset-Management).
7. Soweit es nach dem Urheberrechtsgesetz (§ 69e UrhG) oder vertraglich nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Auftraggeber kein Reverse Engineering, keine Disassemblierung und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.
8. Das sog. Lizenzmanagement, d.h. die Maßnahmen, die notwendig sind, um die tatsächliche Nutzung von Computerprogrammen durch den Auftraggeber mit der lizenzierten Nutzung abzugleichen und den erlaubten Nutzungsumfang zu überwachen, wird durch den Auftraggeber selbst vorgenommen. netgo hat keinen Einfluss darauf, inwiefern eine Nutzung durch den Auftraggeber im Rahmen des Erlaubten oder unter Überschreitung eines erlaubten Rahmens erfolgt. Der Auftraggeber stellt netgo von Ansprüchen Dritter, insbesondere des Inhabers von Urheberrechten bzw. Vertriebsrechten, frei, die durch eine Überschreitung der erlaubten Nutzung bedingt sind.

d) Beigestellte Software, kein Lizenzmanagement

1. Der Auftraggeber haftet gegenüber netgo, falls er netgo Software zur Installation auf seinen Computern oder zum Hosting im netgo-Rechenzentrum zur Verfügung gestellt (beigestellt) hat und der Softwarehersteller netgo in Regress nehmen will, weil Lizenzrechte verletzt oder nicht eingehalten wurden.
2. Stellt der Auftraggeber netgo Programme, die nicht von oder über netgo erworben bzw. bereitgestellt worden sind, zur Installation zur Verfügung, trägt der Auftraggeber die alleinige Verantwortung dafür, ob die Software in der vorgesehenen Umgebung und Konfiguration eingesetzt bzw. genutzt werden darf/kann und ob dies die Nutzungsrechte des Herstellers erlauben. Dies gilt ganz besonders für Software, die der Auftraggeber zum Hosting bei Server-Housing-, IaaS-, ASP- oder sonstigen Rechenzentrums-Verträgen selbst bereitstellt. Der Auftraggeber haftet für die Einhaltung der Lizenzbestimmungen.
3. netgo übernimmt dementsprechend nicht das Software-Asset-Management (Lizenzverwaltung), auch nicht wenn der Auftraggeber die Software zum Teil oder gesamt bei netgo erworben hat. netgo vermittelt gerne Fachfirmen, die das Software-Asset-Management für den Auftraggeber übernehmen.

e) Software zur Betreuung

1. Für IT-technische Betreuungen nutzt netgo Hilfs- und Serviceprogramme, für die netgo selbst entsprechende Nutzungsrechte hat.
2. Dem Auftraggeber ist untersagt, diese Programme zu nutzen, sofern er nicht eigene Nutzungsrechte erworben hat.

f) Besonderheit DATEV

1. Ist bei Server-Housing-, IaaS-, ASP-Verträgen die Betreuung und das Hosting von DATEV-Software vereinbart, so kann diese DATEV-Software nach den Statuten der DATEV-Genossenschaft nur vom Steuerberater als Mitglied dieser Genossenschaft (oder als Wirtschaftsprüfer oder Rechtsanwalt) selbst bzw. von einem Mandanten über seinen Steuerberater beschafft und beigestellt werden (gegen eine monatliche Überlassungsvergütung an die DATEV). Der Steuerberater (oder Wirtschaftsprüfer oder Rechtsanwalt) muss hierzu der berufsständischen DATEV e.G. angeschlossen sein.
2. Die Beschaffung und Überlassung der DATEV-Software selbst ist nicht Bestandteil der netgo-Leistungen. Die vertragliche Gestaltung der Zurverfügungstellung der DATEV-Software ist ebenfalls nicht Bestandteil einer Leistung von netgo, sondern muss vom Auftraggeber separat mit der DATEV vereinbart werden. Der Auftraggeber ist hier alleine zur Einhaltung der Nutzungsrechte verpflichtet und haftbar.

g) Besonderheit Microsoft

1. netgo unterhält mit der Firma Microsoft Inc. Ein sog. „Services Provider License Agreement“ (SPLA), nach dem netgo dem Auftraggeber die Nutzung von Microsoft-Programmen gegen eine monatliche Überlassungsvergütung vermittelt (wie z.B. MS-Windows-Serverbetriebssysteme, MS-Exchange- oder MS-SQL-Server, MS-Office usw.). netgo macht darauf aufmerksam, dass hierzu ergänzend die „END USER LICENSE TERMS – Terms and conditions regarding use of Microsoft software (Volume Licensing)“ von Microsoft gelten, die sich im Anhang K befinden.
2. netgo unterhält mit der Firma Microsoft auch einen sog. „Microsoft Cloud Solution Provider Program (CSP)“ Vertrag, mit dem es netgo gestattet ist sog. Cloud-Produkte/Lösungen von Microsoft an den Auftraggeber zu vermitteln (wie z.B. Office365, Azure usw.). Für die Nutzung dieser Services gelten ausschließlich die entsprechenden Endbenutzer-Lizenz-Bedingungen (EULA) von Microsoft – netgo selbst geht hier nicht ins Obligo.

(Version der Zusatzbedingung „Besonderheiten bei Software, Lizenzen und Nutzungsrechten“: 05.2018)



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 ComNet Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH (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 any other hardware where software can be installed that would allow End User to interact with the Product.

"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 software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software"). You may use, copy and/or install the Redistribution Software only in accordance with the terms of your agreement with Customer and this document and/or your agreement with 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, DECOMPILED 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.

SPLA2013CustomerLicenseTerms(WW)(ENG)(Apr2014)