

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Leistungen und Angebote der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG (nachfolgend „Anbieter“) im Bereich IT-Dienstleistungen, insbesondere Managed Services, Hosting, IT-Beratung, Soft- und Hardwarelösungen.

§2 Unternehmereigenschaft

Der Anbieter erbringt Leistungen ausschließlich für Unternehmer gemäß § 14 BGB. Mit Auftragserteilung bestätigt der Kunde ausdrücklich, kein Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zu sein.

§3 Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt zustande durch:

1. schriftliche oder digitale Annahme eines Angebots,
2. schriftliche Beauftragung oder Bestellung,
3. oder die Inanspruchnahme von Leistungen.
4. Erstellen eines Tickets via Mail, Webformular oder Onlineportal

Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Schriftform oder schriftlichen Bestätigung per E-Mail.

§4 Leistungsbeschreibung & Angebotsgrundlage

Leistungsumfang und technische Details richten sich nach dem individuell erstellten Angebot sowie den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen.

Ergänzende Informationen (z. B. Produktblätter, Konfigurationsdetails, Preislisten) sind Bestandteil des Vertrages. Mündliche Nebenabreden sind nicht verbindlich.

§5 Vertragslaufzeit & Kündigung

1. Sofern nicht anders vereinbart, gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.
 2. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.
 3. Monatlich kündbare Leistungen können mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
 4. Technische Dienste wie Hosting und Domains verlängern sich automatisch, unabhängig vom Projektstatus, sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§6 Preise, Abrechnung & Zahlungsbedingungen

1. Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.
2. Die Abrechnung erfolgt monatlich oder jährlich im Voraus.
3. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Zugang ohne Abzug fällig.
4. Die Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG ist berechtigt, Forderungen gegen in Deutschland und Ländern der EU sitzende Besteller zur Refinanzierung an die abcfinance GmbH, Kamekestr. 2-8, 50672 Köln, abzutreten. Dem Käufer wird bei Vertragsabschluss mitgeteilt, ob eine Abtretung der Forderung erfolgt. In diesen Fällen können Zahlungen mit schuldbefreiender Wirkung nur an die abcfinance GmbH erfolgen. Deren Bankverbindung wird dem Käufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt.
5. Der Anbieter kann zur Prüfung der Zahlungsfähigkeit eine Bonitätsprüfung durchführen.
6. Bei fehlender Bonität behält sich der Anbieter alternative Zahlungsbedingungen oder die Ablehnung des Auftrags vor.
7. Bei Zahlungsverzug von mehr als 14 Kalendertagen ist der Anbieter berechtigt, Leistungen vorübergehend zu sperren.

§7 Zusatzleistungen & Aufwandserfassung

1. Zusätzlich zu pauschalen oder vertraglich vereinbarten Leistungen gelten folgende Tätigkeiten als gesondert abrechenbar:
 - Arbeitsleistungen vor Ort (Einrichtung, Umbauten, Verkabelung)
 - Konfigurations- und Supportleistungen per Fernzugriff
 - Technische Beratung, Recherchen, Planung, Dokumentation
 - Anfahrten, Wartezeiten, Auf- und Abbau bei Vor-Ort-Terminen
2. Durch den Kunden verursachte Verzögerungen oder Wartezeiten gelten ebenfalls als abrechenbarer Aufwand.
3. Die Abrechnung erfolgt nach der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste unter www.neuland-it.de/preise.

§8 Nachträgliche Änderungswünsche (Scope Creep)

1. Änderungswünsche nach Angebotsfreigabe gelten als separate Zusatzleistungen.
2. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, nachträgliche Änderungen umzusetzen, sofern diese nicht schriftlich beauftragt und vergütet werden.
3. Dies gilt insbesondere für Designanpassungen, Funktionsänderungen und Layoutabweichungen. Als auch Konfigurationsänderungen an Servern oder Netzwerken

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§9 Rechte und Pflichten der Parteien

1. Der Kunde verpflichtet sich zur Mitwirkung, insbesondere zur Bereitstellung notwendiger Informationen, Zugangsdaten und technischer Infrastruktur.
2. Der Anbieter verpflichtet sich zur sorgfältigen und termingerechten Leistungserbringung nach aktuellem technischem Stand.
3. Der Anbieter ist berechtigt, Systemzugänge zur Fehlerbehebung zu nutzen, sofern dies für die Leistungserbringung erforderlich ist.
4. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für Fehler, die durch den Kunden oder Dritte verursacht werden (z. B. eigenständige Änderungen an Konfigurationen).

§10 Subunternehmer & Drittanbieter

1. Der Anbieter ist berechtigt, qualifizierte Subunternehmer zur Leistungserbringung einzusetzen.
2. Der Anbieter verwendet ggf. Drittleistungen (z. B. Microsoft, Hetzner, Placetel). Für diese gelten ergänzend die AGB der jeweiligen Anbieter.
3. Bei Abhängigkeit von Drittanbietern übernimmt der Anbieter keine Garantie für deren permanente Verfügbarkeit oder Leistungsfähigkeit.

§11 Verfügbarkeit & höhere Gewalt

1. Der Anbieter strebt eine jährliche Systemverfügbarkeit von 99 % an, ausgenommen Wartungszeiten, Störungen durch Dritte oder höhere Gewalt.
2. Bei Umständen außerhalb des Einflussbereichs (z. B. Stromausfall, Naturkatastrophen, Angriffsszenarien) ruht die Leistungspflicht ohne Haftung.

§12 Haftung & Gewährleistung

1. Die Haftung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.
2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten).
3. Die Haftung ist je Schadensfall auf die letzte Monatsvergütung der betroffenen Leistung begrenzt.
4. Für Datenverlust haftet der Anbieter nur, wenn ein ordnungsgemäßes Backup durch den Anbieter nachweislich vorlag.
5. Es gelten ergänzend die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen, sofern nicht anderweitig vereinbart.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§13 Aufrechnung & Zurückbehaltungsrecht

Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht darf nur hinsichtlich desselben Vertragsverhältnisses geltend gemacht werden.

Teil 2/7 – Kommunikation, Support, Projektverlauf & Webdesign

§14 Ticketsystem & Supportzeiten

1. Alle Störungen und Serviceanfragen sind ausschließlich über das bereitgestellte Ticketsystem oder per E-Mail an support@neuland-it.de zu melden.
2. Die regulären Servicezeiten sind Montag bis Freitag von **08:00 bis 17:00 Uhr**, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters.
3. Ein 24/7-Support wird **nicht angeboten**, es sei denn, dies wurde individuell vertraglich vereinbart.
4. Jedes über das Ticketsystem eröffnete Ticket gilt als eigenständiger Arbeitsauftrag, es sei denn, es wird ausdrücklich als Rückmeldung zu einem bestehenden Ticket referenziert. Eine gesonderte Freigabe durch den Kunden ist nicht erforderlich, sofern ein laufendes Vertragsverhältnis besteht.
5. Spam-Meldungen, unspezifizierte Sammelmails, Mehrfachtickets zum gleichen Sachverhalt oder allgemeine Nachrichten ohne erkennbaren Supportbedarf gelten nicht als qualifizierte Störungsmeldung. Derartige Eingänge werden nicht priorisiert behandelt und können automatisiert gefiltert oder ignoriert werden.
6. Der Anbieter behält sich vor, bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung des Ticketsystems (z. B. bei „Flutverhalten“) Rücksprache mit dem Kunden zu halten oder organisatorische Maßnahmen zu treffen (z. B. Ticketfilterung, Benutzerbeschränkung, Kanäle einschränken).

§15 Projektbezogene Abrechnung, Funkstille, Abbruch

1. Web- und Entwicklungsprojekte werden zeitbasiert abgerechnet. Zwischenrechnungen erfolgen i. d. R. nach 10–15 Stunden oder monatlich.
2. Verzögert sich das Projekt durch fehlende Rückmeldung, nicht gelieferte Inhalte oder fehlende Freigaben über mehr als 30 Tage, ist der Anbieter berechtigt:
 - den Projektstand abzurechnen
 - das Projekt einseitig zu beenden
 - die Veröffentlichung bis zur Zahlung zurückzuhalten

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

3. Bei Abbruch durch den Kunden gilt der bis dahin dokumentierte Aufwand als vollständig zu vergüten. Ein Anspruch auf Herausgabe unfertiger oder unbearbeiteter Daten besteht nur nach Zahlung.
-

§16 Website-Abnahme und Freischaltung

1. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 7 Tagen nach Bereitstellung des finalen Projektstandes schriftlich Mängel rügt oder die Website live schaltet.
 2. Die Freischaltung erfolgt ausschließlich auf ausdrückliche Anweisung des Kunden. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Fehler oder rechtliche Probleme infolge zu früher Veröffentlichung.
 3. Teilabnahmen einzelner Abschnitte (z. B. Design, Funktion, Mobilversion) sind zulässig und gelten als eigenständige Leistungsbestandteile.
-

§17 Support nach Projektabschluss / Pflege

1. Nach Abschluss eines Webprojekts sind Support- oder Änderungswünsche nur dann Bestandteil des Vertrages, wenn ein Pflegevertrag besteht.
 2. Andernfalls erfolgt die Abrechnung auf Basis der jeweils gültigen Stundensätze.
 3. Sicherheitsupdates, CMS-Pflege und Backupkontrolle sind nicht automatisch enthalten, wenn kein Wartungsvertrag besteht.
-

§18 Verwendung von Vorlagen und Drittkomponenten

1. Sofern nicht anders vereinbart, verwendet der Anbieter standardisierte Themes, Layouts oder Vorlagen (z. B. OceanWP, Elementor), die auch bei anderen Projekten eingesetzt werden dürfen.
 2. Der Kunde erwirbt kein exklusives Nutzungsrecht an allgemein verwendbaren Layouts oder Codebestandteilen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart.
-

§19 Verantwortlichkeit für Inhalte und Datenschutz

1. Der Kunde stellt sämtliche Inhalte (z. B. Texte, Bilder, Logos, Rechtstexte) bereit.
 2. Die rechtliche Prüfung – insbesondere in Bezug auf Impressum, Datenschutz, Cookie-Hinweise, Google Fonts oder Dritt-APIs – obliegt dem Kunden.
 3. Der Anbieter kann Platzhalter oder Hinweise bereitstellen, haftet jedoch nicht für Verstöße gegen DSGVO, TMG oder Urheberrecht.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§20 Wartezeiten & Verzögerungen durch Kunden

1. Wartezeiten infolge fehlender Zugänglichkeit, nicht vorbereiteter Arbeitsumgebungen oder verspätetem Eintreffen von Ansprechpartnern des Kunden gelten als Arbeitszeit und werden entsprechend berechnet.
2. Terminverschiebungen, die weniger als 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz mitgeteilt werden, können ebenfalls in Rechnung gestellt werden.

§21 Bezugsbindung, Systemverantwortung und Kündigung bei Vertragsbruch

1. **Bezugsbindung:**
Während der Laufzeit eines Wartungsvertrags verpflichtet sich der Kunde, sämtliche Hard- und Software, die im Rahmen der durch den Anbieter betreuten IT-Umgebung eingesetzt wird, primär über die Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG zu beziehen.
Ausnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung.
2. **Pflicht zur Vorabstimmung:**
Der Kunde verpflichtet sich, alle wesentlichen Änderungen an der Systemumgebung, insbesondere Neuanschaffungen, Umbauten, Betriebssystemwechsel, neue Software oder Sicherheitslösungen, vorher mit dem Anbieter abzustimmen.
Erfolgt die Änderung ohne Abstimmung, kann der Anbieter eine Einschränkung der Supportleistung oder Vertragsmodifikation verlangen.
3. **Folgen bei Verstoß:**
Verstößt der Kunde schulhaft gegen die Regelungen zur Bezugsbindung oder Vorabstimmung, insbesondere durch den Bezug kritischer Infrastrukturkomponenten (z. B. Server, Firewalls, NAS) über Dritte, ist der Anbieter berechtigt,
 - a) den Support für diese Systeme auszuschließen,
 - b) eine pauschale Mehraufwandspauschale zu berechnen oder
 - c) den Wartungsvertrag aus wichtigem Grund außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
4. **Wirtschaftlicher Ausgleich bei Vertragskündigung durch Anbieter:**
Kündigt der Anbieter den Wartungsvertrag aus wichtigem Grund aufgrund eines schuldhaften Verstoßes gegen Ziffer 1-3 ist der Anbieter berechtigt,
 - a) den entgangenen Wartungsvertragserlös für die Restlaufzeit (maximal 6 Monate) als pauschalen Schadensersatz geltend zu machen,
 - b) zusätzlich eine Ausgleichspauschale in Höhe von 15 % des Marktpreises der eigenmächtig beschafften Produkte zu berechnen,sofern diese durch den Kunden im Rahmen der betreuten Umgebung eingesetzt werden.

Diese Regelung gilt auch, wenn der Vertrag vorzeitig endet oder ein Kunde sich einseitig von der Systembetreuung durch den Anbieter löst.

Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

5. Hinweis auf Vertragsverantwortung:

Der Anbieter stellt sämtliche Leistungen in Abhängigkeit von der technischen Gesamtumgebung bereit. Eine Vertragskontinuität setzt voraus, dass Systeme nicht einseitig durch den Kunden verändert oder ersetzt werden, ohne dass der Anbieter diese kennt oder betreut.

Teil 3/7 – Datenschutz, AV-Vertrag, Monitoring & Sicherheit

§22 Datenschutz & Datenverarbeitung

1. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich auf Grundlage der geltenden Datenschutzgesetze (DSGVO, BDSG).
 2. Die Datenverarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung, Systempflege und zur Durchführung der beauftragten Leistungen.
 3. Alle Daten werden vertraulich behandelt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur im Rahmen der Vertragsdurchführung oder auf gesetzlicher Grundlage.
-

§23 Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag)

1. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, stellt der Anbieter einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) zur Verfügung.
 2. Der Abschluss des AVV erfolgt in der Regel schriftlich oder elektronisch. Ohne unterzeichneten AVV übernimmt der Anbieter keine Verantwortung für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Pflichten des Kunden.
 3. Mit Auftragserteilung erklärt der Kunde sein Einverständnis zur Verarbeitung von Daten im Rahmen des erteilten Auftrags. Ein AVV wird in jedem Fall angestrebt.
 4. Die Pflicht zur Bereitstellung eines AV-Vertrags obliegt auch dem Kunden, wenn dieser gesetzlich dazu verpflichtet ist
-

§24 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

1. Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOMs) nach Art. 32 DSGVO, insbesondere:
 - Zutritts- und Zugriffskontrollen
 - Verschlüsselung und Zugriffsbeschränkungen
 - Sicherheitsupdates, Monitoring und Firewalls
 - Protokollierung und Auswertbarkeit sicherheitsrelevanter Prozesse

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

2. Eine detaillierte Beschreibung der TOMs wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt, insbesondere im Rahmen des AV-Vertrags.
-

§25 Monitoring und Inhaltsprüfung

1. Die Überwachung technischer Systeme (Monitoring) durch den Anbieter bezieht sich ausschließlich auf **Systemverfügbarkeit, Leistung** und ggf. **Sicherheitswarnungen**.
 2. Eine Prüfung der Inhalte gehosteter Webseiten, E-Mails, Dateien oder Anwendungen auf **rechtliche, ethische oder inhaltliche Korrektheit** erfolgt **nicht**.
 3. Der Kunde bleibt selbst verantwortlich für DSGVO-konforme Inhalte, externe Einbindungen (z. B. Google Maps, Fonts, Analytics) und Sicherheit seiner Anwendungen.
-

§26 Fernwartung & Agenteneinsatz

1. Der Anbieter kann zur Analyse und Behebung von Störungen Fernzugriff auf Systeme des Kunden nehmen, sofern dieser Zugriff gestattet ist.
 2. Für bestimmte Leistungen (z. B. Monitoring, Patchmanagement) ist die Installation eines Software-Agenten auf den Systemen des Kunden Voraussetzung.
 3. Der Kunde hat sicherzustellen, dass dieser Agent dauerhaft aktiv bleibt und nicht deaktiviert oder deinstalliert wird.
 4. Der Anbieter haftet nicht für eingeschränkte Leistungserbringung, wenn der Fernzugriff oder Agentenzugriff ohne Absprache deaktiviert wurde.
-

§27 Vor-Ort-Leistungen & Anfahrt

1. Leistungen, die beim Kunden vor Ort durchgeführt werden, sind – sofern nicht anderweitig vereinbart – zusätzlich kostenpflichtig.
 2. Der Anbieter berechnet hierfür Anfahrtspauschalen sowie Arbeitszeit ab Ankunft beim Kunden gemäß aktueller Preisliste.
 3. Einsatzzeit vor Ort wird in vollen Zeiteinheiten abgerechnet, angefangene Blöcke gelten als volle Einheit.
-

§28 Wartezeiten & Verzögerungen durch Kunden

1. Wartezeiten infolge fehlender Zugänglichkeit, nicht vorbereiteter Arbeitsumgebungen oder verspätetem Eintreffen von Ansprechpartnern des Kunden gelten als Arbeitszeit und werden entsprechend berechnet.
 2. Terminverschiebungen, die weniger als 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz mitgeteilt werden, können ebenfalls in Rechnung gestellt werden.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Teil 4/7 – Hosting, Backup & IT-Dienste

§29 Hostingbedingungen

1. Der Anbieter betreibt Hosting-Dienste in zertifizierten Rechenzentren mit Standort in Deutschland.
 2. Die angestrebte Verfügbarkeit beträgt 99 % im Jahresmittel, ausgenommen Wartungszeiten oder unvermeidbare technische Störungen.
 3. Wartungsfenster werden mit angemessenem Vorlauf angekündigt. In Notfällen kann der Anbieter auch unangekündigte Maßnahmen ergreifen.
-

§30 Domain & Webserverbetrieb

1. Domains werden im Namen und auf Rechnung des Kunden über akkreditierte Partner registriert. Der Anbieter übernimmt die technische Verwaltung.
 2. Eine Kündigung oder ein Transfer von Domains muss spätestens 30 Tage vor Ablauf erfolgen.
 3. Der technische Webserverbetrieb setzt mindestens eine aktive Domain oder ein E-Mailpaket voraus. Einzelbetrieb ist ausgeschlossen.
 4. Hosting- und Domainlaufzeiten sind unabhängig von etwaigen Projektlaufzeiten und verlängern sich automatisch, sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt.
-

§31 Lizenznutzung & Lizenzprüfung

1. Der Kunde ist verpflichtet, nur ordnungsgemäß lizenzierte Software zu verwenden.
 2. Bei vom Anbieter bereitgestellten Lizenzen erfolgt eine automatische Abrechnung nach tatsächlicher Nutzung gemäß Herstellerportal.
 3. Nicht gemeldete Nutzer, Postfächer oder Geräte werden automatisch nachverrechnet.
-

§32 Update- & Patchmanagement

1. Ohne Wartungsvertrag liegt die Verantwortung für Updates, Sicherheits-Patches und Reboots beim Kunden.
 2. Besteht ein Wartungsvertrag, ist der Kunde verpflichtet, ein Zeitfenster **innerhalb der Geschäftszeiten** für die Durchführung von Updates, Neustarts und Wartungsarbeiten bereitzustellen.
 3. Erfolgt keine Mitwirkung (z. B. keine Terminfreigabe, keine Antwort), entfällt jede Haftung für dadurch verursachte Störungen, Sicherheitslücken oder Datenverlust.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§33 Backups & Wiederherstellung

1. Backups sind ausschließlich dann Bestandteil der Leistung, wenn diese vertraglich vereinbart wurden (z. B. Managed Backup, E-Mail-Archivierung).
2. Die Art (lokal, Cloud), Häufigkeit und Vorhaltezeit des Backups ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
3. Wiederherstellungen erfolgen nur auf ausdrückliche Anforderung und werden nach Aufwand berechnet, sofern keine pauschale Vereinbarung besteht.
4. Der Anbieter haftet nicht für Fehler oder Datenverluste, die beim Rückspielen von Backups entstehen, insbesondere wenn:
 - die Sicherung durch Fremdsysteme erfolgte,
 - der Kunde Daten zwischenzeitlich verändert hat,
 - technische Einschränkungen Dritter vorlagen.
5. Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten regelmäßig zu prüfen, ob alle für ihn relevanten Daten ordnungsgemäß gesichert werden – es sei denn, dies wurde ausdrücklich an den Anbieter übertragen.

§34 Archivierungspflichten (GoBD, DSGVO)

1. Der Kunde ist für die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen selbst verantwortlich.
2. Der Anbieter stellt auf Wunsch Archivierungsdienste zur Verfügung (z. B. revisionssichere E-Mailarchivierung).
3. Ohne gebuchte Archivierungslösung gilt die Archivierungspflicht als Aufgabe des Kunden.

§35 Kombinationspflicht technischer Leistungen

1. Technische Leistungen wie Webserverbetrieb oder E-Mailrouting sind nur in Verbindung mit passenden Zusatzpaketen (z. B. Domain, E-Mailkonto) nutzbar.
2. Einzelbuchungen ohne Kombination sind ausgeschlossen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich im Angebot vermerkt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Teil 5/7 – Managed Services & SLA

§36 MSP-Leistungsebenen (BASIS, BRONZE, SILBER, GOLD)

1. Der Anbieter bietet optionale Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) in verschiedenen Ausführungen an, die den Grad der technischen Betreuung sowie die Reaktionszeiten im Störungsfall festlegen.
2. Die verfügbaren Servicelevel sind:
 - **BASIS:** Keine garantierten Reaktionszeiten, keine SLA-Leistungen, keine Überwachung durch den Anbieter.
 - **BRONZE:** Standardisierte Reaktionszeit bei kritischen Störungen (P1), grundlegende Eskalationsprozesse.
 - **SILBER:** Erweiterte Reaktionszeiten für unterschiedliche Prioritätsstufen, regelmäßige Systemberichte, priorisierte Behandlung.
 - **GOLD:** Strategische Betreuung mit verkürzten Reaktionszeiten, IT-Sicherheitsbetreuung, Handlungsempfehlungen, proaktive Analyse.
3. Der jeweilige Servicelevel und dessen Umfang ergeben sich aus dem individuellen Vertrag oder der aktuellen Leistungsbeschreibung. Ohne schriftlich vereinbarten SLA-Level gilt der Zustand „BASIS“ als Standard.
4. Servicelevel beinhalten keine pauschale Vor-Ort-Leistung, sondern beziehen sich ausschließlich auf die Reaktions- und Interventionszeiten im Rahmen der gebuchten Leistungen. Weitere Leistungen sind gesondert zu beauftragen oder werden nach Aufwand berechnet.

§37 Reaktionszeiten & Prioritätsstufen (SLA)

1. Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung über das Ticketsystem oder per E-Mail und dem Beginn der Bearbeitung durch den Anbieter.
2. Die Reaktionszeit stellt keine Garantie für eine vollständige Behebung der Störung dar, sondern bezieht sich ausschließlich auf den Beginn der Problembearbeitung.
3. Reaktionszeiten gelten ausschließlich während der regulären Servicezeiten (Montag–Freitag, 08:00–17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage).
4. Die Reaktionszeit (Werktag) richtet sich nach dem gebuchten **SLA-Servicelevel**:

Priorität	Beispiele	Bronze	Silber	Gold
P1 – Kritisch	Serverausfall, Internet weg, Security-Vorfall	8 Std	4 Std	2 Std
P2 – Mittel	Teilstörung (z. B. VPN, E-Mail-Probleme)	24 Std	8 Std	4 Std
P3 – Gering	Einzelfall, Nutzeranfrage, Komfortproblem	–	24 Std	8 Std

5. Das Servicelevel **BASIS** beinhaltet keine garantierten Reaktionszeiten.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

6. Die Prioritätseinstufung erfolgt durch den Anbieter unter Berücksichtigung der gemeldeten Auswirkung und Dringlichkeit.

§38 Servicezeiten

1. Die Servicezeiten des Anbieters sind Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.
2. Innerhalb dieser Zeiten erfolgt die Bearbeitung von Anfragen und Störungen nach Priorität und Servicelevel.
3. Ein 24/7-Support ist nicht Bestandteil des Vertrages, kann aber individuell vereinbart werden.

§39 Sperrung von Diensten bei Risiko oder Verstoß

1. Der Anbieter ist berechtigt, Systeme oder Leistungen bei:
 - erheblichen Sicherheitsbedenken,
 - Zahlungsverzug über 14 Tage,
 - schwerwiegenden Pflichtverletzungen durch den Kunden vorübergehend oder dauerhaft zu sperren.
2. Der Anbieter informiert den Kunden über die Maßnahme – sofern keine akute Gefährdungslage besteht – vorab oder unmittelbar nach Sperrung.

§40 Systemberichte & Monitoring

1. Systemberichte (z. B. Zustands- oder Patchberichte) werden ausschließlich bei aktivem Monitoring bereitgestellt.
2. Ohne aktiven Monitoring-Agent besteht kein Anspruch auf Systemdaten, Ereignisberichte oder Zustandsmeldungen.

§41 Virtuelle Infrastrukturen

1. Bei rein virtuellen Umgebungen (z. B. Cloud-Server) kann sich die Wiederherstellungszeit im Störungsfall um bis zu 24 Stunden verlängern.
2. Dies gilt insbesondere bei Plattformen von Drittanbietern (z. B. Hetzner, Microsoft, Google).

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Teil 6/7 – Vertragsbeendigung & Schlussregelungen

§42 Rückgabe & Datenlöschung

1. Nach Beendigung des Vertrags hat der Kunde dem Anbieter alle eventuell überlassenen Geräte, Zugänge oder Softwarelizenzen unverzüglich zurückzugeben.
2. Sofern personenbezogene Daten durch den Anbieter verarbeitet wurden, erfolgt die Datenlöschung gemäß AV-Vertrag oder nach schriftlicher Aufforderung des Kunden.
3. Eine Datenübernahme durch den Kunden kann – je nach Umfang – kostenpflichtig erfolgen.
4. Bei Vertragsbeendigung stellt der Anbieter auf Wunsch alle administrativen Zugangsdaten zur Verfügung, soweit dies rechtlich und technisch möglich ist.
5. Der Kunde ist nach Übergabe für:
 - die sichere Verwahrung,
 - Änderung der Zugangsdaten und
 - die ordnungsgemäße Weiternutzung verantwortlich.
6. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, unfertige oder unbearbeitete Daten herauszugeben, wenn diese nicht vollständig bezahlt wurden.

§43 Übergabe von Dokumentationen

1. Die Übergabe von technischen Dokumentationen, Zugangsdaten, Netzplänen oder Konfigurationen erfolgt auf Wunsch des Kunden.
2. Eine solche Übergabe ist nur bei zuvor aktivem MSP-Servicevertrag und vollständig beglichener Schlussrechnung möglich.
3. Der Anbieter ist berechtigt, die Übergabe entsprechend des zeitlichen Aufwands nach geltender Preisliste abzurechnen.

§44 Verjährung

Ansprüche des Kunden verjähren – soweit gesetzlich zulässig – nach 12 Monaten ab Kenntnis des anspruchsbegründenden Umstands, spätestens jedoch nach 24 Monaten ab Leistungsdatum.

§45 Sperrung von Leistungen bei Pflichtverletzung oder Gefahr

Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen oder Systeme ganz oder teilweise zu sperren, sofern:

- ein Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen besteht,
- sicherheitsrelevante Risiken erkannt werden (z. B. durch Schadsoftware, veraltete Systeme),

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- oder der Kunde gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt (z. B. unbefugte Systemeingriffe, Manipulationen, fehlende Mitwirkung).

Die Sperrung erfolgt mit angemessener Vorankündigung, es sei denn, eine sofortige Maßnahme ist aus sicherheitstechnischen Gründen erforderlich.

§46 Update- und Patchverantwortung

1. Ohne Wartungsvertrag liegt die Verantwortung für die Aktualisierung von Systemen, Software und Sicherheits-Patches ausschließlich beim Kunden.
 2. Besteht ein Wartungsvertrag, ist der Kunde verpflichtet, innerhalb der Servicezeiten ein regelmäßiges Zeitfenster für geplante Updates, Reboots und Systempflege zu benennen.
 3. Erfolgt keine Mitwirkung oder Freigabe, entfällt jegliche Haftung des Anbieters für daraus entstehende Störungen, Sicherheitsrisiken oder Betriebsunterbrechungen.
-

Teil 7/7 – sonstige Regelungen und Vereinbarungen

§47 Bauliche Maßnahmen und Arbeiten vor Ort

1. Genehmigungslage: Mit Auftragerteilung bestätigt der Kunde, dass alle erforderlichen Genehmigungen für bauliche Maßnahmen vorliegen. Dies gilt insbesondere bei Miet- oder Gemeinschaftsobjekten sowie denkmalgeschützten Gebäuden.
 2. Verantwortung & Zugang:
Der Kunde versichert, zur Zustimmung berechtigt zu sein und stellt sicher, dass Arbeitsbereiche zugänglich, trocken, geräumt, beleuchtet und sicher sind. Verzögerungen aufgrund fehlender Freigaben, paralleler Gewerke oder baulicher Einschränkungen gehen zu seinen Lasten.
 3. Schäden & Wiederherstellung:
Für Schäden an nicht erkennbaren Leitungen oder baulichen Bestandteilen (z. B. Strom, Wasser, Dämmung) übernimmt der Anbieter keine Haftung – es sei denn, der Verlauf wurde vorher schriftlich übergeben. Die Wiederherstellung von Oberflächen (z. B. Wände, Decken, Böden) ist nicht Bestandteil der Leistung und vom Kunden selbst zu beauftragen.
 4. Subunternehmer:
Der Anbieter ist berechtigt, zertifizierte Partnerunternehmen mit der Ausführung zu beauftragen. Der Kunde wird darüber informiert.
-

§48 Lizenzbedingungen

Softwarelizenzen, die über den Anbieter bezogen werden (z. B. Microsoft, ESET, Adobe), unterliegen den jeweiligen Endnutzer-Lizenzvereinbarungen (EULAs) der Hersteller. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu beachten. Der Anbieter haftet nicht für Verstöße gegen Lizenzpflichten.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§49 Monitoring – kein Inhalt, keine Rechtsprüfung

Die technische Überwachung von Systemen (z. B. Server, Backups, Websites) durch den Anbieter bezieht sich ausschließlich auf technische Parameter. Eine Prüfung oder Bewertung von Inhalten oder rechtlicher Konformität der betriebenen Anwendungen findet nicht statt.

§50 Haftung bei Eingriffen Dritter

Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Fehler, Ausfälle oder Sicherheitsrisiken, die durch eigenmächtige Änderungen des Kunden oder Dritter an Konfigurationen, Netzwerken oder Systemen entstehen. Dies gilt auch für beauftragte IT-Dienstleister des Kunden, sofern keine Abstimmung erfolgt ist.

§51 Übergabe von Zugangsdaten bei Vertragsende

Bei Vertragsbeendigung übergibt der Anbieter auf Wunsch des Kunden alle relevanten administrativen Zugangsdaten, soweit dies rechtlich und technisch möglich ist. Ab dem Zeitpunkt der Übergabe liegt die Verantwortung für die sichere Weiterverwendung und Änderung dieser Daten vollständig beim Kunden.

§51 Geltung der AGB bei Auftragserteilung

Mit der Annahme eines Angebots, der Unterzeichnung eines Vertrages oder der Inanspruchnahme einer Leistung der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG erklärt der Kunde die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als verbindlich.

Die AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht erneut ausdrücklich vereinbart werden.

§52 Technische Verfügbarkeiten (nach Leistungskategorie)

1. Für Hostingdienste in deutschen Rechenzentren wird eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99 % angestrebt.
 2. Für Monitoring- und Managed-Service-Plattformen wird eine Verfügbarkeit von 98,5 % im Jahresmittel angestrebt.
 3. Für Backup- und Archivierungsdienste liegt die angestrebte Jahresverfügbarkeit bei 99,0 %.
 4. Nicht enthalten sind Wartungszeiten (max. 6 Stunden pro Monat) sowie Zeiten höherer Gewalt oder Fremdeinwirkungen.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

§53 Webdesign & Betrieb von Websites

1. Der Anbieter bietet Webdesign, Hosting und technische Pflege von Webseiten auf Basis aktueller Standards (z. B. HTML5, WordPress, Elementor, OceanWP) an.
2. Die Inhalte (Texte, Bilder, Medien) werden vom Kunden bereitgestellt, es sei denn, es wurde eine gesonderte Content-Erstellung vereinbart.
3. Die Verantwortung für rechtliche Anforderungen wie Impressum, Datenschutz oder Cookie-Hinweise liegt beim Kunden. Der Anbieter stellt ggf. technische Platzhalter zur Verfügung.
4. Änderungen, Erweiterungen und Wartungsarbeiten an bestehenden Webseiten gelten als eigenständige Leistungen und sind gesondert zu beauftragen oder Bestandteil gebuchter Pflegepakete.
5. Ohne aktives Pflegepaket haftet der Anbieter nicht für Sicherheitslücken, veraltete Plugins, CMS-Fehler oder Funktionsausfälle durch Drittanbieter-Updates.
6. Eine Wiederherstellung von Websites nach Fehlern, Angriffen oder Plugin-Konflikten erfolgt ausschließlich nach Aufwand und nur bei vorhandenen Sicherungen.

§54 Projektabrechnung, Zwischenstände und Abbruchregelung bei Webprojekten

1. Zeiterfassung und Abrechnung:
Die Abrechnung erfolgt auf Stundenbasis gemäß der jeweils gültigen Preisliste oder der im Angebot vereinbarten Stundensätze. Der Anbieter stellt regelmäßig – in der Regel nach jeweils 10 bis 15 geleisteten Arbeitsstunden oder monatlich – eine Zwischenabrechnung. Eine Freigabe durch den Kunden ist hierfür nicht erforderlich.
2. Zwischenergebnisse:
Nach jeder abrechnungsrelevanten Phase stellt der Anbieter dem Kunden Zwischenstände oder Prototypen zur Verfügung. Änderungswünsche oder Korrekturen sind innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zu übermitteln. Danach gelten die erbrachten Leistungen als genehmigt und abrechenbar.
3. Verzögerung durch den Kunden:
Verzögert sich ein Projekt durch fehlende Mitwirkung des Kunden (z. B. keine Rückmeldung, fehlende Freigaben, fehlende Inhalte), ist der Anbieter berechtigt:
 - den aktuellen Arbeitsstand abzurechnen,
 - das Projekt bis zur Mitwirkung auszusetzen,
 - und nach 30 Tagen Inaktivität einseitig zu beenden.In diesem Fall gilt der bis dahin entstandene Aufwand als vertragsgemäß erbracht und ist in voller Höhe fällig.
4. Projektabbruch durch den Kunden:
Wird das Projekt durch den Kunden abgebrochen, ohne dass ein gravierender Mangel vorliegt, ist der bis dahin dokumentierte Aufwand in vollem Umfang zu bezahlen. Der

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Anbieter ist nicht verpflichtet, übergebene oder unfertige Daten zu liefern, sofern diese nicht vollständig vergütet wurden.

§55 Schlussbestimmungen

1. Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand ist Aurich, sofern der Kunde Kaufmann ist oder über keine inländische Niederlassung verfügt.
 2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
 3. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden gelten nur, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.
-

§56 Verhaltenskodex & Zusammenarbeit auf Augenhöhe

1. Partnerschaftlicher Grundsatz

Die Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG legt großen Wert auf eine respektvolle, professionelle und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit ihren Kunden. Grundlage aller Geschäftsbeziehungen ist ein partnerschaftlicher Umgang auf Augenhöhe, geprägt von gegenseitiger Wertschätzung und Fairness.

2. Wertschätzung gegenüber Mitarbeitenden und Partnern

Unsere Mitarbeitenden sowie eingesetzte Subunternehmer, Partner und freie Mitarbeitende sind ein wesentlicher Bestandteil unseres Unternehmens. Sie haben Anspruch auf ein respektvolles, sicheres und diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld – unabhängig von ihrer Position, Herkunft, Sprache oder Identität. Wir erwarten, dass ihnen mit dem gleichen Respekt begegnet wird, den wir unseren Kunden entgegenbringen.

3. Unangemessenes Verhalten

Beleidigende, herabwürdigende oder respektlose Äußerungen oder Verhaltensweisen – ob persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch – gegenüber unserem Team oder Partnern stellen eine erhebliche Vertragsstörung dar. Dies gilt auch für Drohungen, sexistische, rassistische oder diskriminierende Aussagen, herabwürdigende Behandlung oder wiederholte Eskalationen ohne sachlichen Anlass.

4. Maßnahmen bei Verstoß

Im Falle eines erheblichen oder wiederholten Verstoßes gegen diese Grundsätze ist die Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG berechtigt,

- a) betroffene Einsätze oder Leistungen unverzüglich abzubrechen,
- b) laufende oder geplante Arbeiten vorübergehend auszusetzen,
- c) bei Vor-Ort-Einsätzen von ihrem Hausrecht Gebrauch zu machen und Mitarbeitende abzuziehen,
- d) sowie **den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen**, sofern die Fortsetzung der Zusammenarbeit unzumutbar ist.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

5. Folgen und Vergütung

Bereits erbrachte Leistungen sind auch im Fall eines Abbruchs oder Rücktritts vollständig zu vergüten. Weitergehende vertragliche oder gesetzliche Ansprüche (z. B. Schadensersatz) bleiben hiervon unberührt.

6. Schutzmechanismus

Diese Regelung dient dem Schutz unserer Mitarbeitenden, der Qualität unserer Arbeit und einer nachhaltigen, respektvollen Kundenbeziehung. Wir behalten uns vor, im Einzelfall Maßnahmen zu dokumentieren und ggf. auf weitere Zusammenarbeit zu verzichten.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Anhang: Leistungsbeschreibungen gemäß §4 AGB

Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: 03. Juni 2025

Diese Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil der AGB und gelten verbindlich für alle darin genannten Produkte und Services.

1. E-Maildienste (Standardpostfächer)

E-Mailkonto 2 GB – Standardpostfach

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung eines IMAP-/SMTP-basierten E-Mail-Postfachs mit **2 GB Speicherkapazität**
- Zugriff über Webmail-Portal (SSL-verschlüsselt)
- Kompatibilität mit gängigen Mailclients (Outlook, Thunderbird, Apple Mail)
- Automatischer Spam- und Virenschutz (Basisfilterung)
- tägliches Backup mit 7-tägiger Vorhaltezeit (Restore gegen Aufwand)

Technische Hinweise:

- Versand- und Empfangsgröße max. 25 MB pro Nachricht
- Tägliches Kontingent: 500 versendete E-Mails / 2.000 empfangene E-Mails
- POP3-Zugang auf Wunsch aktivierbar

Besondere Bedingungen:

- Kein SLA enthalten (Standard-Supportzeiten gemäß §14 AGB)
- Empfohlen für einfache E-Mail-Kommunikation ohne hohe Archivanforderungen

Preis: 1,99 € / Monat / Postfach zzgl. USt.

E-Mailkonto 5 GB – erweitertes Standardpostfach

Zusätzlich zu obigem Leistungsumfang:

- Erweiterter Speicherplatz auf **5 GB**
 - Optimiert für Nutzung auf mehreren Endgeräten (IMAP-Synchronisierung)
 - Geeignet für Nutzer mit größerem E-Mail-Aufkommen (z. B. Außendienst, Teamleitungen)
- Preis:** 3,49 € / Monat / Postfach zzgl. USt.
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG
Stand: Juni 2025

E-Mailkonto 20 GB – Businesspostfach

Zusätzlich zu obigem Leistungsumfang:

- **20 GB Speicher**, geeignet für mittlere bis große Mailvolumina
- Erhöhte Spamfilterung (Level 2) auf Wunsch aktivierbar
- Wiederherstellung einzelner Mails (Restore-Point-Funktion) bis 7 Tage rückwirkend
- Optional kombinierbar mit Archivierung gemäß GoBD/DSGVO (siehe §9)

Technischer Hinweis:

- Priorisierte Mailrouting-Queue bei hohem Volumen

Preis: 6,49 € / Monat / Postfach zzgl. USt.

E-Mailkonto 50 GB – Premium-Postfach

Zusätzlich zu obigem Leistungsumfang:

- **50 GB Speicher** für geschäftskritische Kommunikation
- Auf Wunsch mit erweiterten Sicherheitsfunktionen (2FA, GeoIP-Blocking, Mail-Verschlüsselung via S/MIME)
- Vollständig kompatibel mit Microsoft Outlook (inkl. Auto-Setup via Autodiscover)

Besondere Hinweise:

- Kombinierbar mit **ActiveSync-Option** oder **Mailstore-Archivierung**
- Für Compliance-Anforderungen geeignet

Preis: 9,99 € / Monat / Postfach zzgl. USt.

Ergänzend buchbare Leistungen zu allen E-Mailkonten:

- **ActiveSync-Schnittstelle** (siehe Kapitel 2)
- **Mailstore-Archivierung** (siehe Kapitel 9)
- **Catch-All, Umleitungen, Shared Mailboxen, Gruppenpostfächer:** auf Anfrage

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Allgemeine Leistungsgrenzen für alle E-Maildienste:

- Fair-Use-Grenzen gemäß Acceptable Use Policy
 - Kein Massenversand / Newsletter-Versand über Standardpostfächer gestattet
 - Nutzung ausschließlich für geschäftlichen Mailverkehr (kein Resellerbetrieb ohne gesonderten Vertrag)
-

2. Exchange Online & ActiveSync

Exchange Online Plan 1 (Microsoft 365)

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung einer cloudbasierten, gehosteten **Exchange-Mailbox mit 50 GB Speicher**
- Zugriff über Outlook (Windows/macOS), OWA (Webbrowser), Mobilgeräte
- Inklusive Kalender, Kontakte, Aufgabenverwaltung, automatische Signaturen
- Synchronisierung in Echtzeit über alle Geräte hinweg
- Inklusive Anti-Spam, Anti-Malware und E-Mail-Verschlüsselung (TLS)

Technische Angaben:

- Basierend auf Microsoft 365 Exchange Online (Plan 1)
- Datenhaltung in Microsoft-Rechenzentren innerhalb der EU
- Hochverfügbarkeit >99,9 % (laut Microsoft)
- Lizenzbereitstellung über Neuland IT Solutions (kein direkter Microsoft-Kontakt notwendig)

Besondere Hinweise:

- Erfordert Microsoft-Tenantverwaltung durch den Anbieter oder Bereitstellung durch den Kunden
- Nur für Endnutzer-Postfächer vorgesehen (kein automatisierter Versand erlaubt)

Preis: 47,40 € / Jahr / Postfach zzgl. USt.

ActiveSync-Schnittstelle (Add-on)

Leistungsinhalt:

- Synchronisation von E-Mails, Kalendern, Kontakten & Aufgaben
- Optimiert für iOS, Android und Windows Mobile Geräte
- Verschlüsselte Kommunikation via SSL/TLS

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- Gerätzugriffssteuerung (remote löschen, Zugriff entziehen) über Exchange Admin Center möglich

Technische Hinweise:

- Nutzung setzt kompatibles Postfach voraus

Bedingungen:

- Pro User lizenpflichtig
- Lizenz gilt nur während aktiver Verbindung zum Postfach

Preis: 2,00 € / Monat / User zzgl. USt.

3. Domains

Domainregistrierung .de

Leistungsinhalt:

- Registrierung einer .de-Domain auf den Namen des Kunden
- Technische Bereitstellung über akkreditierte Partner (z. B. DENIC-Mitglieder)
- Inklusive Nameserververwaltung, DNS-Editor (A-, MX-, CNAME-, TXT-Einträge)
- WHOIS-Datenschutz (nicht bei juristischen Personen)
- SSL-Verschlüsselung via Let's Encrypt möglich

Technische Hinweise:

- Vertragslaufzeit: 12 Monate, automatische Verlängerung bei Nichtkündigung
- Kündigungsfrist: 30 Tage zum Ende der Laufzeit
- Domaintransfer (KK) möglich, Auth-Code auf Anforderung

Verantwortung & Pflichten:

- Der Kunde ist für die rechtliche und markenrechtliche Prüfung des Domainnamens selbst verantwortlich
- Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Namensrechte oder bestehende Konflikte

Preis: 1,99 € / Monat / Domain zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Domainregistrierung .com / .net / .info

Leistungsinhalt:

- Internationale TLD-Registrierung über akkreditierte Registrare
- Technischer Betrieb, Nameserverbetrieb & Zonenverwaltung
- Verwaltung über Kundenportal oder durch Anbieter (auf Wunsch)

Zusätzliche Leistungen:

- DNSSEC-Unterstützung (auf Anfrage)
- Optional: Externer Umzug von Domains zu Neuland IT möglich (Migration gegen Aufwand)

Technische Hinweise:

- Laufzeit: 12 Monate, automatische Verlängerung bei Nichtkündigung
- Mindestvertragslaufzeit identisch zur Registry (jährlich)
- Auth-Code-Verwaltung zur Übertragung an andere Anbieter möglich

Besonderheiten:

- Die Domains verbleiben im Besitz des Kunden (Admin-C/Tec-C durch Anbieter möglich)
- Support bei Domainstreitigkeiten ausgeschlossen

Preis: 3,49 € / Monat / Domain zzgl. USt.

⚠ Allgemeine Hinweise zu Domains

- Keine Garantie auf Verfügbarkeit des Wunschnamens
 - Bereitstellung erfolgt nach erfolgreicher Registrierung durch die zuständige Vergabestelle
 - Bei ausbleibender Zahlung kann die Domain durch den Anbieter nach angemessener Frist deaktiviert oder gelöscht werden (§6 AGB)
-

4. Webhosting & Webserverbetrieb

Standard Hosting

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung eines Webhosting-Pakets auf Shared-Hosting-Infrastruktur
- Webspace (SSD) inkl. FTP-Zugang, PHP (ab Version 8.x), MySQL/MariaDB
- Inkl. SSL-Zertifikat (Let's Encrypt), täglichem Backup (3 Tage Vorhaltezeit)

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- Einfache Verwaltungsoberfläche (z. B. Plesk oder vergleichbar)
- Kompatibel mit gängigen Content-Management-Systemen (WordPress, Joomla, Typo3)

Technische Details:

- Speicherplatz: ab 20 GB (erweiterbar gegen Aufpreis)
- PHP-Speicherlimit & Uploadgrößen standardisiert, individuell anpassbar
- Zugriff auf Error- und Access-Logs über Hosting-Panel
- Traffic-Flatrate (Fair Use)

Bedingungen:

- Laufzeit: 12 Monate, Kündigungsfrist: 3 Monate
- Keine Garantie für Kompatibilität bei Drittanbieter-Plugins/Themes
- Optional erweiterbar mit Contentpflege und Performance-Upgrade

Preis: ab 14,99 € / Monat zzgl. USt.

Managed Hosting

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung eines Webhosting-Pakets auf Shared-Hosting-Infrastruktur
- Webspace (SSD) inkl. FTP-Zugang, PHP (ab Version 8.x), MySQL/MariaDB
- Inkl. SSL-Zertifikat (Let's Encrypt), täglichem Backup (7 Tage Vorhaltezeit)
- Einfache Verwaltungsoberfläche (z. B. Plesk oder vergleichbar)
- Kompatibel mit gängigen Content-Management-Systemen (WordPress, Joomla, Typo3)

Technische Details:

- Speicherplatz: ab 20 GB (erweiterbar gegen Aufpreis)
- PHP-Speicherlimit & Uploadgrößen standardisiert, individuell anpassbar
- Zugriff auf Error- und Access-Logs über Hosting-Panel
- Traffic-Flatrate (Fair Use)

Bedingungen:

- Laufzeit: 12 Monate, Kündigungsfrist: 3 Monate
- Keine Garantie für Kompatibilität bei Drittanbieter-Plugins/Themes
- Optional erweiterbar mit Contentpflege und Performance-Upgrade

Preis: ab 29,99 € / Monat zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

▲ Managed Hosting + Contentpflege

Zusätzlich zu Standardpaket:

- Regelmäßige Pflege von Webinhalten (Texte, Bilder, Menüs)
- Monatlich bis zu 2 redaktionelle Änderungen inklusive (Text/Bildtausch) (maximal 30 Minuten Aufwand)
- Updates von CMS (z. B. WordPress), Plugins und Themes
- Überprüfung von Basisfunktionen nach CMS-Updates

Hinweise:

- Kein Ersatz für eine Wartungsvertrag mit garantierter Betriebsbereitschaft
- Erhöhte Sicherheitsmaßnahmen auf Wunsch zubuchbar (z. B. Login-Schutz, Hardening)

Preis: ab 44,90 € / Monat zzgl. USt.

⊗ Webserverbetrieb (technische Leistung)

Leistungsinhalt:

- Technischer Betrieb der Serverplattform für Hosting-, Domain- und Maildienste
- Systempflege, Sicherheitsupdates, Verfügbarkeitskontrolle
- Verwaltung von Datenbanken, Speicher, Zertifikaten, Monitoring

Besonderheiten:

- Zwingend erforderlich für die Nutzung eigener Domains/E-Mail-/Hostingdienste über Neuland IT
- Nur buchbar in Verbindung mit mindestens einer weiteren technischen Leistung (Domain, Hosting, E-Mail)

Preis: auf Anfrage / Monat zzgl. USt.

△ Allgemeine Hinweise zu Hostingleistungen

- Kein unbegrenzter Webspace – Speicher- und Datenbanknutzung wird technisch kontrolliert
- Der Anbieter behält sich Maßnahmen bei Überlastung, Sicherheitsrisiken oder Missbrauch (z. B. Spamversand, Malware) vor
- Backups erfolgen täglich, jedoch ohne SLA auf Wiederherstellungszeit – Restores auf Kundenanforderung gegen Aufwand

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

5. Nextcloud Hosting (Managed)

Cloud Managed Nextcloud Hosting – Private Cloudlösung

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung einer mandantenfähigen, isolierten **Nextcloud-Instanz**
- Hosting auf Servern mit Standort in Deutschland (DSGVO-konform)
- Inklusive Benutzerverwaltung, Dateisynchronisierung, Office-Integration (z. B. Collabora Online oder OnlyOffice, je nach Verfügbarkeit)
- Regelmäßige Sicherheitsupdates, Monitoring & technische Wartung durch den Anbieter
- Webzugang, Desktop-Clients und Mobile Apps kompatibel (iOS, Android, Windows, macOS)

Technische Ausstattung (Standardpaket):

- Speicherplatz: **300 GB enthalten**, erweiterbar in 50-GB-Schritten
- SSL-verschlüsselte Verbindung (https), Zwei-Faktor-Authentifizierung möglich
- Inklusive täglicher Datensicherung mit 7 Tagen Vorhaltezeit
- Inklusive Firewall-Absicherung (Fail2Ban, Application-Layer-Control, Rate Limiting)

Verfügbare Module / Apps (auf Wunsch):

- Kalender, Kontakte, Umfragen, Formulare
- Talk (Videokonferenzfunktion), Aufgabenverwaltung, Workflows
- Integration externer Speicher (OneDrive, Dropbox, SMB) auf Anfrage

Bedingungen:

- Einrichtungsgebühr möglich bei umfangreicher Vorabkonfiguration
- Zugänge für Admin- und Nutzerrollen werden bereitgestellt
- Datenaustausch erfolgt ausschließlich verschlüsselt (keine FTP-Unterstützung)

Preis: ab 40,00 € / Monat zzgl. USt. (300 GB Speicher inkl.)

Erweiterungen:

- Zusatzspeicher: ab 5 € / Monat je 50 GB
- Office-Integration (z. B. OnlyOffice Premium): auf Anfrage
- Mobile Device Management (für Enterprise-Umgebungen): zubuchbar

⚠ Hinweise zu Datenschutz & Mitwirkung

- Der Kunde bleibt für die inhaltliche Rechtmäßigkeit und DSGVO-Konformität aller gespeicherten und geteilten Daten selbst verantwortlich

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- Benutzerverwaltung erfolgt wahlweise durch den Kunden oder durch Neuland IT Solutions gegen Aufwand
 - Die Leistung ist nicht für Massenverteilung, öffentliche Freigaben oder hochverfügbare Datenportale gedacht – hierfür sind gesonderte Vereinbarungen erforderlich
-

6. Google My Business Management

📍 Standortverwaltung für Unternehmen

Leistungsinhalt:

- Pflege und Aktualisierung des Unternehmensprofils bei **Google Business Profile (ehem. Google My Business)**
- Verwaltung von Öffnungszeiten, Adressdaten, Kontaktinformationen und Unternehmensbeschreibung
- Hochladen und Pflege von Bildern, Logos, Beiträgen oder Services
- Eintragungen in mehreren Sprachen möglich (z. B. deutsch/englisch)
- Fehlerkorrekturen (z. B. falsche Einträge durch Dritte)

Optionale Zusatzleistung:

- **Bewertungsbeobachtung:** Überwachung eingehender Google-Bewertungen, Benachrichtigung bei auffälligen oder negativen Rezensionen (kein aktives Bewertungsmanagement)
- **Mitbewerber-Check:** Vergleich der Sichtbarkeit (nur bei Buchung von SEO-Leistungen)

Voraussetzungen:

- Vorhandenes Google-Konto des Kunden oder Bevollmächtigung zur Verwaltung durch Neuland IT
- Inhaberzugang oder Einladungsrecht zum jeweiligen Brancheneintrag

Laufzeit & Kündigung:

- Buchbar für **12 Monate**, automatische Verlängerung bei Nichtkündigung
- Kündigungsfrist: 30 Tage vor Laufzeitende

Haftungsausschluss:

- Der Anbieter hat keinen Einfluss auf die Darstellung, Algorithmen oder Platzierung in Google-Suchergebnissen
- Inhalte, Bewertungen und Änderungen durch Dritte (z. B. Nutzerbewertungen) unterliegen nicht der Kontrolle des Anbieters

Preis: ab 19,90 € / Monat zzgl. USt.

(Laufzeitabhängige Rabatte möglich – Staffelpreise auf Anfrage)

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

7. Speicher- & Performance-Upgrades

Speicher-Upgrade 1 TB

Leistungsinhalt:

- Erweiterung bestehender Server-, NAS- oder Cloud-Umgebungen um **1 Terabyte (1 TB)** zusätzlichen Speicherplatz
- Inklusive:
 - Integration in bestehende Datenstruktur oder virtuelle Umgebung
 - Einrichtung von Benutzerrechten / Freigaben
 - Backup-Einbindung mit Monitoring auf Funktion und Zustand
- Für dedizierte Server, NAS-Systeme, Nextcloud-Instanzen oder hybride Umgebungen geeignet

Technische Hinweise:

- Speicher wird lokal oder als Netzwerkspeicher (z. B. iSCSI, SMB) eingebunden
- Replikation oder Redundanz auf Anfrage möglich
- Backup erfolgt auf Kundenwunsch (lokal/Cloud); nicht automatisch enthalten

Vertragsbedingungen:

- Laufzeit: 12 Monate, Verlängerung automatisch
- Vorzeitige Reduzierung oder Entfernung ist nur zum Laufzeitende möglich

Preis: nach Vereinbarung / Monat zzgl. USt. (inkl. Monitoring)

Performance-Upgrade

Leistungsinhalt:

- Technische Aufwertung bestehender Hosting- oder Serverumgebung, z. B.:
 - Erhöhung der CPU- oder RAM-Ressourcen (vCPU, GB RAM)
 - Integration eines **Content Delivery Networks (CDN)**
 - Einrichtung von **Object Caching, PageSpeed-Modulen** oder serverseitigem **Image-Optimierungssystem**
- Analyse bestehender Konfiguration zur gezielten Optimierung der Performance (Messung vor/nach Upgrade möglich)
- Geeignet für Performanceprobleme bei Websites, Datenbanken oder cloudbasierten Anwendungen

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- **Voraussetzungen:**
- Nur buchbar in Verbindung mit einem bestehenden Hosting- oder Serververtrag bei Neuland IT
- Maßnahme wird individuell projektiert – nicht alle Systeme können technisch optimiert werden

Vertragsbedingungen:

- Monatspreis richtet sich nach Umfang der Leistung
- Keine SLA auf Leistungssteigerung, aber technische Beratung vorab enthalten

Preis: ab 9,99 € / Monat zzgl. USt.

⚠ Allgemeine Hinweise zu Upgrades:

- Alle Upgrades sind Ergänzungen zu bestehenden Produkten und ohne Basisleistung nicht eigenständig buchbar
 - Änderungen an der Infrastruktur (z. B. Reboots, kurze Downtime) sind möglich – werden rechtzeitig angekündigt
 - Rückbau von Performance-Upgrades bedarf technischer Prüfung und kann mit Aufwand verbunden sein
-

8. Managed Services – MSP-Servicelevel

🔧 IT-Betreuungspakete mit Monitoring, Patchmanagement und SLA

Die Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG bietet standardisierte Servicelevel für die kontinuierliche Betreuung von Kundensystemen. Die folgenden Servicepakete beinhalten definierte Reaktionszeiten im Störungsfall, regelmäßige Wartung und proaktive Überwachung – abgestuft nach Bedarf und Budget.

✳ Servicelevel BASIS

Leistungsinhalt:

- Keine garantierten Reaktionszeiten
- Keine Überwachung (kein RMM-Agent)
- Unterstützung ausschließlich während regulärer Geschäftszeiten (§14 AGB)
- Geeignet für Systeme mit geringem Supportbedarf oder Eigenverantwortung durch den Kunden

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Bedingungen:

- Kein Bestandteil von automatischer Wartung, Monitoring oder Patchmanagement
- Keine Systemberichte oder automatische Statusmeldungen

Preis: 15,00 € / Monat / Gerät zzgl. USt.

🔍 Servicelevel BRONZE

Leistungsinhalt:

- Reaktionszeit bei Priorität 1 (kritische Störung): 8 Stunden
- Zugriff auf das Ticketsystem mit priorisierter Bearbeitung
- Zentrale Anlaufstelle bei Störungen – kein Einzelabrechnungsrisiko im Ernstfall
- Transparente Eskalationsprozesse und klare Kommunikation bei Problemen
- Geeignet für Unternehmen, die Grundsicherheit in der Supportverfügbarkeit wünschen

Was ist nicht enthalten:

- Technisches Monitoring (z. B. RAM, CPU, Festplattenzustand)
- Automatische Sicherheitsupdates / Patchmanagement
- Systemberichte oder präventive Warnmeldungen

Zusatzleistungen:

- Vor-Ort-Einsätze möglich (nach Aufwand)

Bedingungen:

- Reaktionszeiten gelten nur bei aktiver RMM-Installation
- Keine dedizierte Sicherheitsbetreuung

Preis: 99,90 € / Monat zzgl. USt.

⌚ Servicelevel SILBER

Zusätzlich zu BRONZE:

- Reaktionszeit P1: 4 Stunden
- Reaktionszeit P2/P3: 8 / 24 Stunden

Bedingungen:

- Einmalige Einrichtung erforderlich (nach Aufwand)

Preis: 199,90 € / Monat zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

🌟 Servicelevel GOLD

Zusätzlich zu SILBER:

- Strategische Betreuung (Quartalsmeeting oder auf Abruf)
- Sicherheitsempfehlungen, IT-Risikoanalyse, Umsetzungskontrolle
- Proaktive Handlungsempfehlungen zur Systemverbesserung
- Eskalationsmanagement bei wiederholten Vorfällen
- Reaktionszeit P1: 2 Stunden (werktags)
- P2: 4 h / P3: 8 h

Systemberichte & Sicherheitsstatus monatlich + individuelle Analyse auf Anfrage

Bedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
- Einrichtung & Übergabe einer vollständigen Systemübersicht durch den Kunden oder gegen Aufwand

Preis: 299,90 € / Monat zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

#[Service-Level-Matrix (Übersicht)]

Kriterium	Basis	Bronze	Silber	Gold
Monitoring (RMM-Agent)	<input checked="" type="checkbox"/> Gegen Aufpreis			
Patchmanagement (Windows)	<input checked="" type="checkbox"/> Gegen Aufpreis			
Reaktionszeit P1	–	8 h	4 h	2 h
Reaktionszeit P2 / P3	–	24h / –	8h / 24h	4h / 8h
Systemberichte	<input checked="" type="checkbox"/>	optional	monatlich	monatlich + Analyse
Sicherheitsstrategie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> bei 24 Monaten LZ inkludiert
Vor-Ort-Leistung	gegen Aufwand	gegen Aufwand	gegen Aufwand	gegen Aufwand
Preis / Monat	15 €	99,90 €	199,90 €	299,90 €

⚠ Hinweise:

- Alle Reaktionszeiten gelten ausschließlich während der Servicezeiten: **Mo–Fr, 08:00–17:00 Uhr**, ausgenommen Feiertage
- Reaktionszeit = Beginn der Bearbeitung, nicht Behebung
- Klassifizierung von Störungen (P1–P3) erfolgt durch den Anbieter auf Grundlage der Auswirkung

9. Backup & Archivierung

#[Managed Backup (Datensicherung as a Service)]

Leistungsinhalt:

- Tägliche Sicherung von Dateien, virtuellen Maschinen, E-Mail-Postfächern, Datenbanken oder vollständigen Systemen
- Datenspeicherung in **deutschen Rechenzentren** mit redundanter Infrastruktur
- Überwachung durch Neuland IT Solutions (Backup-Erfolg, Laufzeit, Fehler)

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

- Wiederherstellung auf Kundenanforderung (Restore gegen Aufwand)
- Sicherungsarten: inkrementell, differenziell oder vollständig (je nach Szenario)
- **Technische Angaben:**
- Speicherplatz ab 50 GB, skalierbar
- Datenvorhaltezeit (Retention): 7 / 14 / 30 / 90 / 365 Tage (nach Tarif)
- Backupsoftware: Veeam, Synology Active Backup, MSP-Backup-Plattform

Bedingungen:

- Die Verantwortung für Vollständigkeit der gesicherten Daten liegt beim Kunden, sofern keine aktive Monitoring-Vereinbarung besteht
- Rücksicherung erfolgt innerhalb der Servicezeiten, auf Wunsch mit Testlauf
- Keine Garantie für Wiederherstellbarkeit bei Fremdverschlüsselung, Defekt der Primärdatenquelle oder Datenmanipulation durch Dritte

Preis: nach Speichermenge & Struktur, / Monat zzgl. USt.

Mailstore-Archivierung (rechtssichere E-Mail-Archivierung)

Leistungsinhalt:

- Archivierung von ein- und ausgehenden E-Mails gemäß §147 AO, GoBD, DSGVO
- Volltextsuche, Benutzerzugänge, Rollenverwaltung
- Journalarchivierung oder Postfach-Archivierung möglich
- Schutz vor Datenverlust, versehentlichem Löschen oder Manipulation

Technische Details:

- Kompatibel mit Microsoft 365, Exchange, IMAP
- Verschlüsselte Archivierung in deutscher Cloud
- Zugriff für Prüfer (Betriebsprüfer-Modus) auf Wunsch aktivierbar

Vertragsbedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
- Einrichtungsgebühr möglich (abhängig vom Migrationsbedarf)

Preis: ab 4,95 € / Monat / Postfach zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Cloud-to-Cloud-Backup für Microsoft 365 / Google Workspace

Leistungsinhalt:

- Tägliche Sicherung von Exchange Online, SharePoint, OneDrive, Teams (M365) oder Gmail, Drive, Kalender, Kontakte (Google Workspace)
- Speichersicherung auf getrenntem Cloudsystem mit Zugriff durch Neuland IT
- Wiederherstellung einzelner Objekte oder kompletter Postfächer

Technische Details:

- Deutscher Serverstandort
- Backupzyklus: täglich, bis zu 3 Snapshots pro Tag möglich
- Aufbewahrung: 30–365 Tage (nach Tarif)

Besondere Hinweise:

- Lizenzbezug über Neuland IT oder Kunden-Tenant erforderlich
- Datenschutzkonform, geeignet für KMU & Kanzleien

Preis: 2,95 € / Monat / je 10 GB zzgl. USt. / 2,90€ je lizenziertem Exchange Konto / Monate

△ Allgemeine Hinweise zu Backup & Archivierung

- Ohne regelmäßige Kontrolle (z. B. durch Monitoringvertrag) übernimmt der Anbieter **keine Verantwortung für unterbliebene oder fehlerhafte Sicherungen**
 - Wiederherstellungen erfolgen ausschließlich auf schriftliche Anforderung und nach Aufwand
 - Archivierungsleistungen ersetzen keine regulären Backups – Kombination empfohlen
-

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG
Stand: Juni 2025

10. Monitoring & Infrastrukturmanagement

Arbeitsplatzmonitoring (RMM – Remote Monitoring & Management)

Leistungsinhalt:

- Permanente Überwachung von **Windows- oder macOS-Arbeitsplätzen**
- Überwachung von:
 - CPU-, RAM- und Speicherauslastung
 - Patchstatus (Windows Updates, Drittsoftware optional)
 - Online-/Offline-Status, Verfügbarkeit, Systemmeldungen
- Automatisierte Alarmierung bei Abweichungen (z. B. Festplatten voll, CPU-Auslastung >90 %, nicht installierte Patches)
- Protokollierung sicherheitsrelevanter Ereignisse (optional)
- Integration in Service-Level-Verträge (z. B. Bronze/Silber/Gold)

Technische Details:

- Installation eines Monitoring-Agents durch Neuland IT
- Management über zentrale Plattform (DSGVO-konform, Server in Deutschland)
- Optionale Erweiterung: Softwareverteilung, Geräteinventarisierung

Bedingungen:

- Laufzeit: mind. 12 Monate
- Kündigungsfrist: drei Monate
- Nur buchbar in Kombination mit Service-Level oder aktivem Wartungsvertrag

Preis: ab 14,90 € / Monat / Instanz zzgl. USt.

Servermonitoring (physisch oder virtuell)

Leistungsinhalt:

- Überwachung von Server-Hardware oder virtuellen Maschinen (VM)
- Überwachungskriterien:
 - CPU- & RAM-Auslastung
 - Speichervolumen (inkl. RAID-Status, SMART-Werte)
 - Erreichbarkeit einzelner Dienste (z. B. Mail, RDP, SQL, LDAP)
 - Zertifikatslaufzeiten, Patchstatus, Dienstzustände

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Zusatzfunktionen:

- Eskalations- und Reboot-Automatisierung bei Dienstausfällen
- Systemberichte monatlich oder bei Auffälligkeiten (z. B. Temperaturprobleme)
- Anbindung an zentrale Überwachungsplattform (RMM oder Zabbix/Nagios)

Voraussetzung:

- Remote-Zugang zum System oder installierter Agent
- Konfigurationsaufwand abhängig von Systemkomplexität

Preis: ab 89,90 € / Monat / Instanz zzgl. USt.



NAS-Management & Monitoring (z. B. Synology, QNAP)

Leistungsinhalt:

- Technische Betreuung und Überwachung von NAS-Systemen
- Monitoring folgender Parameter:
 - Plattenstatus (inkl. SMART), RAID-Gesundheit
 - Netzwerklast, CPU/RAM-Auslastung
 - Backup- und Replikationsjobs
 - Firmwarestände, Benutzerrechte, Speicherverbrauch
- Optional: Einrichtung von Mail-Warnmeldungen oder Syslog-Anbindung

Zusätzliche Leistungen (optional):

- Update-/Patching-Service inkl. Vorabprüfung
- Fehlerprotokollanalyse bei Ausfällen oder Rebuild-Vorgängen
- Dokumentation von Shares, Benutzerzugriffen und Backupzielen

Preis: ab 12,90 € / Monat / NAS zzgl. USt.

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

🌐 Netzwerkgeräte-Überwachung (Switch, Firewall, Access Point)

Leistungsinhalt:

- Technisches Monitoring von Netzwerkkomponenten (Unifi, MikroTik, HPE, Sophos etc.)
- Überwachung von:
 - Systemverfügbarkeit & Status (Ping, SNMP, API-Abfrage)
 - Bandbreitenauslastung, Interface-Fehler, PoE-Status
 - Temperatur, Lüfter, CPU/Memory der Geräte
 - Eventuelle Sicherheitsvorfälle (z. B. Ports offen, Firmware veraltet)
- Visuelle Topologieanzeige auf Anfrage möglich

Technische Voraussetzung:

- Gerätezugang via SNMP, Cloud Controller oder API
- Zugriff durch Neuland IT per VPN oder Remotezugriff notwendig

Vertragsbedingungen:

- Individuelle Einrichtung pro Gerät / Controller
- Regelmäßiger Bericht oder Alarmierung nach Wunsch (z. B. bei Linkverlust, Firmwarewarnung)

Preis: ab 3,49 € / Monat / Gerät zzgl. USt.

(Controller-basiertes Pauschalangebot bei mehreren Geräten möglich)

⚠ Allgemeine Hinweise zu Monitoringdiensten

- Voraussetzung ist in der Regel ein installierter Software-Agent oder API-Zugriff
- Alarmmeldungen führen nicht automatisch zu Maßnahmen – Tickets werden gemäß SLA bearbeitet
- Ohne aktiven Wartungsvertrag erfolgt kein Patchen, Eingreifen oder Neustart durch den Anbieter
- Zugriff und Datenschutz werden gemäß §21–25 AGB geregelt

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

11. Terminalserver (Hosted oder lokal verwaltet)

Managed Terminalserver für zentrale Arbeitsumgebungen

Leistungsinhalt:

- Einrichtung und Betrieb eines zentralen Terminalservers für mehrere Benutzer
- Zugriff per RDP, Benutzerverwaltung, Freigaben, Druckerintegration
- Wahlweise gehostet im Rechenzentrum oder lokal beim Kunden
- Inklusive täglichem Backup, Patchmanagement und Sicherheitsupdates (bei Managed-Variante)

Varianten:

- Hosted Terminalserver (inkl. Hardware & RZ-Betrieb)
- Lokaler Terminalserver mit Fernwartung durch Anbieter
- Windows Server, AD-Integration, individuelle Benutzerverwaltung

Vertragsbedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
- Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende
- Lizenzkosten (z. B. RDS-CALs) separat
- Preis: nach Vereinbarung

12. Managed Server (dediziert oder virtuell)

Individuell betreute Serverumgebungen für geschäftskritische Anwendungen

Leistungsinhalt:

- Betrieb und Betreuung eines dedizierten oder virtuellen Servers
- Inklusive Systeminstallation, Monitoring, Updates, Patchmanagement
- Optionale Add-ons: AV-Schutz, Benutzerverwaltung, Backup
- Einsatzbereiche: Fileserver, Datenbanken, Fachanwendungen

Varianten:

- vServer (shared Ressourcen)
- Dedizierter Server (exklusive Hardware)
- Standort: Rechenzentrum oder beim Kunden (On-Premise)

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Vertragsbedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
 - Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende
 - Rechenzentrumsbetrieb nach deutschem Datenschutzrecht
 - Preis: nach Vereinbarung
-

13. Unmanaged Server (Rootserver oder Eigenbetrieb)

Serverbetrieb ohne laufende Betreuung durch den Anbieter

Leistungsinhalt:

- Technische Bereitstellung eines Servers zur freien Verwaltung durch den Kunden
- Kein Patchmanagement, kein Monitoring, keine Sicherheitsupdates durch Anbieter
- Volle Systemverantwortung beim Kunden
- Geeignet für Eigenadministration oder durch Dritte verwaltete Systeme

Leistungsgrenzen:

- Keine SLA-Leistungen enthalten
- Support nur auf Anfrage und gegen Aufwand
- Volle Haftung für Betrieb, Sicherheit und Wiederherstellung beim Kunden

Vertragsbedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
 - Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende
 - Preis: nach Vereinbarung
-

14. Server-Housing (Colocation eigener Hardware)

Stellplatz & Infrastruktur für Kundensysteme im Rechenzentrum

Leistungsinhalt:

- Bereitstellung eines Serverstellplatzes (1HE bis Vollrack) im RZ
- Strom, Netzwerk, Klimatisierung inklusive
- IP-Adresse, DNS-Einträge, Traffic-Nutzung und technischer Zugang enthalten
- Kundenverantwortung für Hardware, Konfiguration und Sicherheit

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Varianten:

- Einzelserver (1HE), Vollrack, redundante Stromversorgung
- Remote Hands und Zusatzdienste zubuchbar

Vertragsbedingungen:

- Mindestlaufzeit: 12 Monate
- Einbringungskosten nach Aufwand
- Preis: nach Vereinbarung

Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen

AGB der Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

Revisionsverlauf – AGB & Leistungsverzeichnisse

Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG

Stand: April 2025

Version	Datum	Beschreibung der Änderungen	Bearbeitet von
1.0	01.08.2018	Erstausgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen	H.Neuland
1.1	01.09.2021	Neufassung der AGB, Ergänzung MSP und Bonitätsauskünfte	K.Böhm
1.2	01.12.2023	Ergänzung abcFinance Factoring	K. Böhm
1.3	18.01.2024	Kleinere Anpassungen MSP und Zahlungsarten	K. Böhm
1.4	01.01.2025	Komplettüberarbeitung aller AGB-Strukturen, neue Gliederung in 7 Teile, neue Nummerierung 1–55	K.Böhm
		- Integration umfangreicher Hosting-, Backup-, AV- und Monitoringregelungen	
		- Einführung §21 „Bezugsbindung & Vertragsbruch“ inkl. wirtschaftlichem Ausgleich	
		- Erweiterte Datenschutz- und AVV-Regelungen (§22–§24)	
		- Haftung bei Fremdeingriffen (§50), Zugangsdatenübergabe (§51), Sperrmaßnahmen (§45)	
1.5	01.01.2025	Neuer Anhang: Leistungsbeschreibungen – strukturierter Leistungskatalog in 14 Kapiteln	K.Böhm
		- Hosting, Domains, Mail, MSP, Monitoring, Backup, SLA, Nextcloud, Webpflege	
		- Neu: Terminalserver, Managed Server, Unmanaged Server, Server-Housing	
1.6	01.01.2025	Ergänzung §56 „Verhaltenskodex & Zusammenarbeit auf Augenhöhe“	K.Böhm
		- Schutz der Mitarbeitenden vor verbaler / persönlicher Übergriffigkeit	
		- Rücktrittsrecht bei Verstößen gegen Unternehmenswerte	
1.7	03.06.2025	Änderung der Rechtsform nach Umfirmierung	K.Böhm

Hinweis zur Ablage:

- Die aktuelle Version 1.7 ist **verbindlich ab 03.06.2025**
- Frühere Versionen sind im internen Archiv dokumentiert
- Die jeweils gültige Fassung ist unter www.neuland-it.de/agb abrufbar
- Leistungsbeschreibungen werden in der jeweils aktuellen Version **anhängend** zur AGB geführt