

AGB der Neápolis IT Solutions



NEÁPOLIS

IT - SOLUTIONS



Einleitung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bestehen aus:

- ◆ den **Allgemeinen Bedingungen**, Teil A – Ziffer 1–24
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Werkleistungen**, Teil B – Ziffer 25–30
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für den Kauf und die Miete von Software**, Teil C – Ziffer 31–37
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für die Überlassung von Hardware**, Teil D – Ziffer 38–45
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für die Miete von Hardware**, Teil E – Ziffer 46–54
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Rechenzentrums- und Hosting-Leistungen**, Teil F – Ziffer 55–63
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Housing-Leistungen**, Teil G – Ziffer 64–69
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Server-Hosting**, Teil H – Ziffer 70–77
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Hotline-Leistungen**, Teil I – Ziffer 78–84
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für E-Mail-Services**, Teil J – Ziffer 85–91
- ◆ den **Besonderen Bedingungen für Datenschutz**, Teil K – Ziffer 92–100

Alle Teile werden nachfolgend zusammengefasst als „AGB“ bezeichnet.

Diese AGB gelten für alle Verträge, die **Neápolis IT Solutions | Mohammad Jadaan** mit ihren Kunden schließt.



Teil A – Allgemeine Bedingungen

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge, Lieferungen und Leistungen von **Neápolis IT Solutions** gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden – selbst bei Kenntnis – nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Neápolis IT Solutions hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

1.3 Diese AGB gelten auch für künftige Verträge mit demselben Kunden, ohne dass Neápolis IT Solutions nochmals auf ihre Einbeziehung hinweisen muss.

2. Änderungen der AGB

2.1 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für bestehende Dauerschuldverhältnisse zu ändern, sofern die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

2.2 Über Änderungen wird Neápolis IT Solutions den Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail informieren.

Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 30 Tagen ab Zugang widersprechen.

Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Kunde die Leistung weiter fort, gelten die Änderungen als vereinbart.

2.3 Neápolis IT Solutions wird in der Änderungsmitteilung auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs ausdrücklich hinweisen.

3. Angebote und Vertragsabschluss



3.1 Angebote von Neápolis IT Solutions sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

3.2 Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung, elektronische Bestätigung (E-Mail) oder durch Beginn der Leistungserbringung zustande.

3.3 Beschreibungen der Leistungen in Katalogen, Broschüren oder auf der Website dienen ausschließlich der Information und stellen kein verbindliches Angebot dar.

3.4 Neápolis IT Solutions behält sich Eigentums- und Urheberrechte an allen Angeboten, Konzepten, Zeichnungen, Kalkulationen und Unterlagen vor. Sie dürfen ohne schriftliche Zustimmung weder vervielfältigt noch Dritten zugänglich gemacht werden.

4. Leistungsumfang und Leistungserbringung

4.1 Maßgeblich für den Umfang der vertraglichen Leistungen ist die jeweilige Leistungsbeschreibung, das Angebot oder die Auftragsbestätigung von Neápolis IT Solutions.

4.2 Neápolis IT Solutions erbringt alle Leistungen nach dem anerkannten Stand der Technik, sorgfältig und unter Beachtung der branchenüblichen Standards.

4.3 Das Unternehmen ist berechtigt, zur Erfüllung des Vertrags geeignete Subunternehmer einzusetzen, bleibt aber dem Kunden gegenüber vollumfänglich verantwortlich.

4.4 Teilleistungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind und der Gesamtzweck des Vertrags dadurch nicht gefährdet wird.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat alle notwendigen Mitwirkungen rechtzeitig, vollständig und auf eigene Kosten zu erbringen, die für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung erforderlich sind.

5.2 Der Kunde stellt sicher, dass die technische Umgebung (IT-Infrastruktur, Zugangsdaten, Netzwerkverbindungen etc.) den vereinbarten bzw. üblichen Anforderungen entspricht.



5.3 Unterlässt der Kunde eine Mitwirkung und verursacht dadurch Verzögerungen oder Mehrkosten, gehen diese zu seinen Lasten.

6. Termine und Fristen

6.1 Termine und Fristen gelten nur als verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

6.2 Neápolis IT Solutions haftet nicht für Verzögerungen, die durch höhere Gewalt oder nicht zu vertretende Umstände (z. B. Ausfall von Netzverbindungen, Lieferverzögerungen von Herstellern, Stromausfälle etc.) entstehen.

6.3 Verbindliche Fristen verlängern sich angemessen, wenn der Kunde seine Pflichten nicht rechtzeitig erfüllt oder Änderungswünsche äußert.

7. Preise und Vergütung

7.1 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

7.2 Leistungen werden nach Zeitaufwand abgerechnet, sofern kein Festpreis vereinbart ist. Maßgeblich sind die vereinbarten Stundensätze oder die aktuelle Preisliste von Neápolis IT Solutions.

7.3 Reisekosten, Spesen und Auslagen werden gesondert berechnet, sofern nicht anders vereinbart.

7.4 Dauerschuldverhältnisse (z. B. Managed Service Verträge) werden monatlich im Voraus abgerechnet.

7.5 Preisanpassungen sind nach Ablauf von 12 Monaten zulässig, wenn sich die Kosten wesentlich ändern. Der Kunde wird mindestens 3 Monate vorher schriftlich informiert.

8. Zahlungsbedingungen



-
- 8.1 Rechnungen sind innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.
- 8.2 Bei Zahlungsverzug ist Neápolis IT Solutions berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) zu verlangen und weitergehende Schäden geltend zu machen.
- 8.3 Zahlungen gelten erst mit Gutschrift auf dem Konto von Neápolis IT Solutions als geleistet.
- 8.4 Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen zu.
-

9. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung bleibt gelieferte Ware Eigentum von Neápolis IT Solutions.

Der Kunde darf die Ware nur im ordentlichen Geschäftsverkehr weiterveräußern und tritt bereits jetzt sämtliche daraus entstehenden Forderungen an Neápolis IT Solutions ab.

10. Gewährleistung und Haftung

10.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet, dass die Leistungen bei Vertragserfüllung den vereinbarten Spezifikationen entsprechen.

10.2 Mängel sind unverzüglich schriftlich zu rügen. Neápolis IT Solutions leistet nach Wahl Nachbesserung oder Ersatz.

10.3 Schadensersatzansprüche sind – außer bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit – auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.

10.4 Die Haftung für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust ist ausgeschlossen, sofern Neápolis IT Solutions nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt.

10.5 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate ab Leistungserbringung.



11. Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen streng vertraulich zu behandeln und Dritten nur mit schriftlicher Zustimmung zugänglich zu machen.

12. Datenschutz

Neápolis IT Solutions beachtet die geltenden Datenschutzgesetze (DSGVO, BDSG).
Personenbezogene Daten werden nur im Rahmen der Vertragserfüllung verarbeitet und nicht an Dritte weitergegeben, sofern keine gesetzliche Pflicht besteht.

13. Gerichtsstand, Erfüllungsort und Rechtswahl

13.1 Erfüllungsort für alle Leistungen ist Hamburg.

13.2 Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Hamburg, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB ist.

13.3 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).



Teil B – Besondere Bedingungen für Werkleistungen

25. Geltungsbereich

25.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Gegenstand des Vertrags zwischen Neápolis IT Solutions und dem Kunden die Erstellung eines Werkes im Sinne der §§ 631 ff. BGB ist (z. B. Softwareentwicklung, Anpassungsprogrammierung, individuelle IT-Lösungen, Webseiten oder technische Dokumentationen).

25.2 Soweit diese Bestimmungen von Teil A abweichen, haben die Regelungen dieses Teils B Vorrang.

26. Vertragserfüllung und Abnahme

26.1 Neápolis IT Solutions wird das Werk nach den vertraglich vereinbarten Spezifikationen herstellen.

Nach Fertigstellung teilt Neápolis IT Solutions dem Kunden die Abnahmebereitschaft schriftlich oder per E-Mail mit.

26.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Abnahmeprüfung unverzüglich nach Zugang der Mitteilung zu beginnen und das Werk innerhalb von **sieben Kalendertagen** nach Bereitstellung schriftlich abzunehmen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

26.3 Unwesentliche Mängel, die die Funktionstauglichkeit nicht erheblich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.

26.4 Wird innerhalb der Frist keine schriftliche Mängelanzeige vorgenommen, gilt das Werk als abgenommen. Gleiches gilt, wenn der Kunde das Werk produktiv einsetzt.



26.5 Abnahmehindernde Mängel werden von Neápolis IT Solutions innerhalb angemessener Frist beseitigt und anschließend erneut zur Abnahme vorgelegt.

27. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

27.1 Neápolis IT Solutions räumt dem Kunden nach vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung das einfache, nicht ausschließliche, zeitlich und räumlich unbegrenzte Recht ein, die im Rahmen des Vertrags erstellten Arbeitsergebnisse für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen.

27.2 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird nur das Nutzungsrecht am **Objektcode** eingeräumt; ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht.

27.3 Die Weitergabe, Unterlizenzierung oder öffentliche Bereitstellung der Arbeitsergebnisse an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Neápolis IT Solutions.

27.4 Alle nicht ausdrücklich übertragenen Rechte verbleiben bei Neápolis IT Solutions. Das Unternehmen ist insbesondere berechtigt, das in der Projekterstellung erlangte Know-how, Verfahren, Konzepte und Methoden frei weiterzuverwenden, soweit dadurch keine vertraulichen Informationen des Kunden offengelegt werden.

28. Mängelhaftung bei Werkleistungen

28.1 Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.

28.2 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, zunächst Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu leisten.

Erst wenn diese zweimal fehlgeschlagen ist oder verweigert wurde, kann der Kunde Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

28.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt **zwölf Monate** ab Abnahme, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften eine längere Frist vorsehen.



28.4 Schadensersatzansprüche richten sich nach den Haftungsregelungen in Teil A, Ziffer 10.

29. Verzug des Kunden

29.1 Kommt der Kunde mit einer ihm obliegenden Mitwirkung oder einer Zahlung in Verzug, kann Neápolis IT Solutions nach angemessener Fristsetzung die Arbeiten einstellen oder vom Vertrag zurücktreten.

29.2 In diesem Fall behält Neápolis IT Solutions den Anspruch auf die bis dahin erbrachten Leistungen und auf Ersatz der entstandenen Aufwendungen.

30. Besondere Bestimmungen für Prototypen und Testversionen

30.1 Soweit Neápolis IT Solutions dem Kunden Vorabversionen, Betaversionen oder Testsysteme zur Verfügung stellt, geschieht dies ausschließlich zu Test- und Evaluierungszwecken.

Eine Gewährleistung für Mängelfreiheit oder Verfügbarkeit besteht in diesen Fällen nicht.

30.2 Der Kunde darf solche Testsysteme nicht produktiv einsetzen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart.



Teil C – Besondere Bedingungen für den Kauf und die Miete von Software

31. Geltungsbereich

31.1 Die nachstehenden Regelungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Gegenstand des Vertrags die **Überlassung von Software** zur Nutzung gegen einmalige (Kauf) oder wiederkehrende Vergütung (Miete) ist.

31.2 Diese Bestimmungen gelten sowohl für Standardsoftware von Drittanbietern als auch für individuell entwickelte Software, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

31.3 Soweit diese Regelungen von den allgemeinen Bedingungen abweichen, gehen sie diesen vor.

32. Lieferung und Installation

32.1 Die Lieferung der Software erfolgt – je nach Vereinbarung – auf Datenträger, per elektronischer Übertragung oder durch Download.

32.2 Die Installation und Konfiguration der Software ist nur dann Bestandteil der Leistung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

32.3 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, den Einsatz von Lizenz- oder Aktivierungsschlüsseln zur Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Nutzung zu verlangen.



33. Nutzungsrechte

33.1 Der Kunde erhält an der gelieferten Software ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung für eigene betriebliche Zwecke.

33.2 Bei einem **Kaufvertrag** wird das Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt eingeräumt.
Bei einem **Mietvertrag** ist das Nutzungsrecht auf die Laufzeit des Vertrags beschränkt.

33.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zu überlassen, zu vermieten, weiterzuverkaufen oder öffentlich zugänglich zu machen, es sei denn, dies ist vertraglich ausdrücklich gestattet.

33.4 Der Kunde darf Sicherungskopien erstellen, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung erforderlich ist (§ 69d UrhG). Alle Schutzvermerke und Urheberrechtsvermerke dürfen nicht entfernt werden.

33.5 Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart.

34. Rechte an Drittsoftware

34.1 Soweit Neápolis IT Solutions Software von Drittanbietern liefert, gelten zusätzlich die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers.
Der Kunde verpflichtet sich, diese einzuhalten.

34.2 Bei Open-Source-Software gelten die zugehörigen Open-Source-Lizenzbedingungen (z. B. GNU, MIT, Apache etc.).
Neápolis IT Solutions stellt dem Kunden die entsprechenden Lizenztexte auf Anfrage zur Verfügung.

35. Gewährleistung für Software

35.1 Für Software gilt die gesetzliche Mängelhaftung, soweit nachfolgend nichts anderes geregelt ist.



35.2 Ein Mangel liegt nur vor, wenn die Software die vereinbarte Beschaffenheit nicht aufweist oder sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Nutzung eignet.

Unerhebliche Abweichungen oder solche, die die Nutzung nur unwesentlich beeinträchtigen, begründen keinen Mangel.

35.3 Neápolis IT Solutions leistet Gewähr zunächst durch **Nacherfüllung** (Nachbesserung oder Ersatzlieferung).

Schlägt die Nacherfüllung nach zwei Versuchen fehl, kann der Kunde **Minderung** verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

35.4 Für Software, die von Drittanbietern stammt, beschränkt sich die Gewährleistung auf die ordnungsgemäße Übergabe und Installation.

Neápolis IT Solutions übernimmt keine Garantie für die dauerhafte Fehlerfreiheit fremder Softwareprodukte.

35.5 Mängelansprüche verjähren innerhalb von **zwölf Monaten** ab Lieferung oder Abnahme, sofern keine arglistige Täuschung oder eine längere Frist gesetzlich vorgeschrieben ist.

36. Besondere Regelungen bei Softwaremiete

36.1 Wird Software zur zeitlich befristeten Nutzung überlassen, gelten die mietrechtlichen Bestimmungen (§§ 535 ff. BGB).

36.2 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Neápolis IT Solutions behebt gemeldete Mängel innerhalb angemessener Frist durch Updates, Patches oder Konfigurationsänderungen.

36.3 Der Kunde darf keine eigenständigen Eingriffe in den Programmcode vornehmen. Zuwiderhandlungen können zur außerordentlichen Kündigung des Mietverhältnisses führen.

36.4 Nach Beendigung der Mietdauer ist der Kunde verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und auf Anforderung die Löschung schriftlich zu bestätigen.



37. Haftung bei Software

37.1 Neápolis IT Solutions haftet bei Softwareleistungen nur im Rahmen der allgemeinen Haftungsbeschränkung gemäß Teil A, Ziffer 10.

37.2 Eine Haftung für Datenverlust wird ausgeschlossen, wenn der Kunde keine regelmäßigen Datensicherungen durchgeführt hat.

Die Haftung beschränkt sich auf den Aufwand der Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung.



Teil D – Besondere Bedingungen für die Überlassung von Hardware

38. Geltungsbereich

38.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, sofern Gegenstand des Vertrags die **Lieferung oder Bereitstellung von Hardware** (z. B. Server, Computer, Netzwerktechnik, Peripheriegeräte) ist.

38.2 Soweit diese Bestimmungen von den allgemeinen Regelungen abweichen, gehen sie diesen vor.

39. Lieferung und Gefahrübergang

39.1 Die Lieferung erfolgt ab Lager Neápolis IT Solutions, sofern nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen wurde.

39.2 Mit der Übergabe der Ware an den Transportdienstleister oder den Kunden geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung auf den Kunden über.

39.3 Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als solche bezeichnet wurden.

Neápolis IT Solutions haftet nicht für Lieferverzögerungen infolge höherer Gewalt oder unvorhersehbarer Umstände (z. B. Lieferengpässe, Transportverzögerungen, Streiks).

39.4 Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.

40. Eigentumsvorbehalt



40.1 Die gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen Eigentum von Neápolis IT Solutions.

40.2 Eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Ware ist unzulässig.

40.3 Veräußert der Kunde die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiter, tritt er hiermit bereits jetzt alle daraus entstehenden Forderungen in Höhe des Rechnungswertes an Neápolis IT Solutions ab.

40.4 Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde Neápolis IT Solutions unverzüglich schriftlich zu informieren.

41. Installation und Inbetriebnahme

41.1 Die Aufstellung, Installation und Inbetriebnahme der Hardware ist nur dann Bestandteil des Vertrags, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

41.2 Soweit Neápolis IT Solutions die Installation durchführt, hat der Kunde die notwendigen räumlichen und technischen Voraussetzungen (z. B. Stromanschlüsse, Netzkabel, Zutritt zu Räumen) rechtzeitig zu schaffen.

41.3 Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, trägt er die dadurch entstehenden Verzögerungen und Mehrkosten.

42. Dokumentation und Softwarebestandteile

42.1 Hardware wird mit der vom Hersteller bereitgestellten Dokumentation geliefert. Eine Verpflichtung zur Lieferung gedruckter Unterlagen besteht nicht, wenn eine elektronische Version (PDF, Online-Portal) zur Verfügung gestellt wird.

42.2 Wird Hardware mit installierter Software geliefert, gelten zusätzlich die Bestimmungen des **Teils C (Softwareüberlassung)**.



43. Gewährleistung für Hardware

43.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet, dass die gelieferte Hardware bei Gefahrübergang frei von Sachmängeln ist.

43.2 Die Gewährleistungspflicht beträgt **zwölf Monate** ab Lieferung, soweit keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften eine längere Frist vorsehen.

43.3 Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu prüfen und diese innerhalb von **zehn Werktagen** schriftlich anzuzeigen (§ 377 HGB).
Bei später entdeckten Mängeln gilt dieselbe Frist ab Entdeckung.

43.4 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, zunächst Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu leisten.
Schlägt die Nacherfüllung nach zweimaligem Versuch fehl, kann der Kunde Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

43.5 Eine Gewährleistung entfällt, wenn Mängel durch unsachgemäße Handhabung, Fremdeingriffe, Umbauten oder äußere Einflüsse (z. B. Überspannung, Feuchtigkeit, mechanische Schäden) verursacht wurden.

43.6 Ansprüche auf Schadensersatz richten sich nach Teil A, Ziffer 10 dieser AGB.

44. Rücknahme und Entsorgung

44.1 Neápolis IT Solutions nimmt keine gebrauchte Hardware zurück, es sei denn, es wurde ausdrücklich eine Rücknahmevereinbarung getroffen.

44.2 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Entsorgung von Altgeräten gemäß dem Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) verantwortlich.



44.3 Auf Wunsch kann Neápolis IT Solutions die Entsorgung gegen gesonderte Vergütung übernehmen.

45. Exportbestimmungen

45.1 Die gelieferte Hardware kann Exportbeschränkungen unterliegen.
Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils geltenden nationalen und internationalen Exportbestimmungen einzuhalten.



Teil E – Besondere Bedingungen für die Miete von Hardware

46. Geltungsbereich

46.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Neápolis IT Solutions Hardware (z. B. Server, Netzwerkgeräte, Peripherie) zur zeitlich befristeten Nutzung überlässt.

46.2 Soweit diese Bestimmungen von den allgemeinen Regelungen abweichen, gehen sie diesen vor.

47. Vertragsgegenstand und Überlassung

47.1 Neápolis IT Solutions überlässt dem Kunden die im Mietvertrag genannte Hardware zur vertragsgemäßen Nutzung für den vereinbarten Zeitraum.

47.2 Die Hardware bleibt im Eigentum von Neápolis IT Solutions. Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares Recht zum Gebrauch während der Mietdauer.

47.3 Die Hardware wird am Geschäftssitz des Kunden oder an einem vereinbarten Ort übergeben. Mit der Übergabe geht die Sachgefahr auf den Kunden über.

47.4 Eine Verbringung der Hardware an einen anderen Ort bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Neápolis IT Solutions.

48. Pflichten des Kunden



48.1 Der Kunde verpflichtet sich, die Mietsache sorgfältig zu behandeln und nur im Rahmen der vertraglichen Vorgaben zu verwenden.

48.2 Er hat die Betriebs- und Sicherheitsanweisungen von Neápolis IT Solutions sowie die Herstellerhinweise zu befolgen.

48.3 Veränderungen, Umbauten oder Anschlüsse an andere Geräte dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Neápolis IT Solutions vorgenommen werden.

48.4 Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden, Störungen oder Mängel unverzüglich anzuzeigen.

49. Instandhaltung und Reparatur

49.1 Neápolis IT Solutions ist verpflichtet, die Mietsache während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

49.2 Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten werden durch Neápolis IT Solutions innerhalb angemessener Frist durchgeführt.

49.3 Der Kunde hat Neápolis IT Solutions oder beauftragten Dritten Zugang zur Mietsache zu gewähren.

49.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, eigenmächtig Reparaturen durchzuführen oder durch Dritte vornehmen zu lassen, es sei denn, Neápolis IT Solutions befindet sich mit der Mängelbeseitigung in Verzug und der Kunde hat eine angemessene Frist gesetzt.

50. Vergütung und Zahlung

50.1 Die Mietvergütung wird monatlich im Voraus fällig, sofern nichts anderes vereinbart ist.

50.2 Zusätzliche Leistungen (z. B. Installation, Transport, Serviceeinsätze außerhalb der Betriebszeiten) werden gesondert vergütet.



50.3 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, die Miete nach Ablauf von zwölf Monaten unter Berücksichtigung von Kostensteigerungen angemessen anzupassen.

Eine Erhöhung ist drei Monate vor Wirksamwerden schriftlich anzukündigen.

51. Haftung für Mängel und Störungen

51.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet den vertragsgemäßen Gebrauch der Mietsache während der Mietdauer.

51.2 Bei Mängeln oder Störungen ist Neápolis IT Solutions zur kostenfreien Nachbesserung verpflichtet.

51.3 Ein Rücktritt vom Vertrag oder eine Minderung der Miete ist erst zulässig, wenn Neápolis IT Solutions die Mängelbeseitigung verweigert oder zwei Versuche erfolglos waren.

51.4 Schadensersatzansprüche richten sich nach den Haftungsbestimmungen des Teils A, Ziffer 10.

52. Haftung des Kunden

52.1 Der Kunde haftet für alle Schäden, die während der Mietzeit durch unsachgemäßen Gebrauch, Verlust oder Diebstahl der Mietsache entstehen.

52.2 Die Haftung entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ihn kein Verschulden trifft.

52.3 Der Kunde wird empfohlen, eine Sachversicherung gegen Diebstahl, Feuer- und Transportschäden abzuschließen.

53. Rückgabe der Mietsache

53.1 Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, die Hardware vollständig, funktionsfähig und in ordnungsgemäßem Zustand zurückzugeben.



53.2 Bei Rückgabe wird ein Übergabeprotokoll erstellt, in dem eventuelle Schäden festgehalten werden.

53.3 Etwaige Reparatur- oder Wiederherstellungskosten aufgrund vom Kunden zu vertretender Beschädigungen trägt der Kunde.

53.4 Soweit nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die Kosten für Abbau, Verpackung und Rücktransport.

54. Vertragslaufzeit und Kündigung

54.1 Mietverträge werden für die vereinbarte Laufzeit geschlossen. Sofern nichts anderes bestimmt ist, verlängern sie sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn sie nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt werden.

54.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit mehr als zwei Monatsmieten in Verzug gerät oder gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt.



Teil F – Besondere Bedingungen für Rechenzentrums- und Hosting-Leistungen

55. Geltungsbereich

55.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Gegenstand des Vertrags Dienstleistungen im Bereich Rechenzentrum, Cloud, Hosting, SaaS, Backup oder vergleichbare IT-Infrastrukturdienste sind.

55.2 Diese Regelungen gelten auch für ergänzende Managed-Services-Leistungen (z. B. Monitoring, Systemadministration, Wartung und Datensicherung), soweit sie im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Rechenzentrumsressourcen stehen.

56. Leistungsumfang

56.1 Neápolis IT Solutions stellt dem Kunden Rechenzentrumsleistungen zur Verfügung, insbesondere Serverkapazitäten, Speicherplatz, Rechenleistung, Netzwerkanbindungen und technische Infrastruktur.

56.2 Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.



56.3 Sofern nicht anders vereinbart, umfasst die Leistung nicht die Installation, Wartung oder Anpassung von Software auf Kundenseite.

56.4 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, technische Änderungen vorzunehmen, soweit sie der Verbesserung des Betriebs, der Sicherheit oder der Gesetzeskonformität dienen und die vertraglich vereinbarte Leistung nicht wesentlich beeinträchtigen.

57. Verfügbarkeit der Leistungen

57.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet eine jährliche **Verfügbarkeit von 99 %**, bezogen auf den Vertragszeitraum.

57.2 Nicht als Ausfallzeiten gelten:

- Geplante Wartungsarbeiten, die dem Kunden mindestens 48 Stunden vorher angekündigt werden,
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z. B. Stromausfälle, Naturkatastrophen, Angriffe auf Netzwerke),
- Störungen, die durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden.

57.3 Wartungsarbeiten erfolgen in der Regel außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (werktags 20:00–6:00 Uhr und an Wochenenden).

57.4 Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit werden Servicegutschriften gemäß dem jeweiligen Service-Level-Agreement (SLA) gewährt, sofern vereinbart.

58. Datensicherung und Sicherheit

58.1 Neápolis IT Solutions führt regelmäßig Datensicherungen der vom Kunden gespeicherten Daten durch, soweit dies vertraglich vereinbart wurde.



58.2 Eine Wiederherstellung von Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage der letzten verfügbaren Sicherung.

58.3 Der Kunde ist verpflichtet, zusätzliche eigene Datensicherungen anzulegen, um im Falle eines Datenverlusts seine Informationsbestände wiederherstellen zu können.

58.4 Neápolis IT Solutions trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung von Datenschutz, IT-Sicherheit und Verfügbarkeit der Systeme (Art. 32 DSGVO).

59. Verantwortung des Kunden

59.1 Der Kunde ist für die von ihm auf den Servern gespeicherten Daten, Inhalte und Anwendungen selbst verantwortlich.

59.2 Er verpflichtet sich, keine rechtswidrigen oder sicherheitsgefährdenden Inhalte auf den bereitgestellten Systemen zu speichern, insbesondere keine:

- Inhalte, die gegen das Strafgesetzbuch oder das Urheberrecht verstoßen,
- Schadsoftware, Trojaner oder vergleichbare Programme,
- pornographischen, extremistischen, diskriminierenden oder verleumderischen Inhalte.

59.3 Der Kunde ist verpflichtet, Benutzerkonten, Passwörter und Zugangsdaten geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

60. Leistungsänderungen

60.1 Neápolis IT Solutions kann den Leistungsumfang der Dienste anpassen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist und den Vertragszweck nicht gefährdet.

60.2 Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vorher schriftlich oder elektronisch mitgeteilt.



Der Kunde hat das Recht, der Änderung innerhalb von 30 Tagen zu widersprechen.
Erfolgt kein Widerspruch, gilt die Änderung als genehmigt.

60.3 Ist die Beibehaltung der bisherigen Leistung aus rechtlichen oder technischen Gründen nicht möglich, ist Neápolis IT Solutions zur Kündigung des Vertrags mit einer Frist von 30 Tagen berechtigt.

61. Vertragslaufzeit und Kündigung

61.1 Hosting- und Rechenzentrumsverträge werden für eine feste Laufzeit von **36 Monaten** geschlossen, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

61.2 Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils **12 Monate**, wenn er nicht mit einer Frist von **3 Monaten zum Laufzeitende** schriftlich gekündigt wird.

61.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde gegen datenschutz- oder sicherheitsrelevante Pflichten verstößt,
- sich der Kunde mit der Zahlung von mehr als zwei Monatsbeträgen in Verzug befindet,
- durch Handlungen des Kunden die Sicherheit des Rechenzentrums gefährdet wird.

62. Beendigung und Datenlöschung

62.1 Nach Vertragsbeendigung endet das Recht des Kunden zur Nutzung der bereitgestellten Ressourcen.

62.2 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten spätestens 30 Tage nach Vertragsende eigenständig zu sichern.

62.3 Nach Ablauf dieser Frist ist Neápolis IT Solutions berechtigt, sämtliche Daten des Kunden unwiederbringlich zu löschen.



62.4 Auf Wunsch des Kunden kann gegen gesonderte Vergütung eine Datensicherung oder Migration zu einem anderen Anbieter vorgenommen werden.

63. Haftung

63.1 Neápolis IT Solutions haftet nicht für Schäden, die durch vom Kunden verursachte Fehlkonfigurationen, unzureichende Datensicherungen oder unsachgemäße Nutzung entstehen.

63.2 Die Haftung ist auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt, maximal auf den Betrag der jährlichen Vergütung für die betreffende Leistung.

63.3 Die Haftung für Datenverlust beschränkt sich auf den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

Teil G – Besondere Bedingungen für Housing-Leistungen

64. Geltungsbereich

64.1 Diese Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Neápolis IT Solutions dem Kunden in seinen Rechenzentrums- oder Technikräumen Flächen zur Aufstellung eigener Hardware („Housing“) bereitstellt.

64.2 Soweit diese Regelungen von den allgemeinen Bedingungen abweichen, gehen sie diesen vor.

65. Leistungsumfang

65.1 Neápolis IT Solutions stellt dem Kunden einen definierten Platz (Rack-Einheit, Schrank, Raumabschnitt oder Käfig) zur Aufstellung seiner eigenen Geräte (Server, Switches u. a.) zur Verfügung.



65.2 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, umfasst die Housing-Leistung nicht den Betrieb, die Wartung, Überwachung oder Sicherung der Geräte des Kunden.

65.3 Der Zugang zu den Räumlichkeiten wird dem Kunden nach vorheriger Anmeldung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten gewährt.

Ein ständiger Zugang ist nur bei entsprechender Vereinbarung möglich.

65.4 Neápolis IT Solutions sorgt für eine betriebsbereite Infrastruktur (Stromversorgung, Klimatisierung, Brandschutz, Zugangskontrolle und Netzwerkanbindung).

66. Pflichten des Kunden

66.1 Der Kunde ist verantwortlich für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Wartung und Sicherheit seiner Geräte sowie für alle auf ihnen installierten Programme und Daten.

66.2 Der Kunde darf nur Geräte verwenden, die den technischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen von Neápolis IT Solutions entsprechen.

66.3 Er verpflichtet sich, keine Geräte oder Anwendungen zu betreiben, die

- die Sicherheit oder Funktionsfähigkeit der Infrastruktur gefährden,
- Störungen bei anderen Kunden verursachen, oder
- gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen.

66.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Zugangspersonal die Sicherheits- und Zutrittsvorschriften von Neápolis IT Solutions einhält.

66.5 Der Kunde muss Neápolis IT Solutions unverzüglich über technische Änderungen oder Austausch von Geräten informieren.

67. Haftung und Sorgfaltspflicht



67.1 Neápolis IT Solutions haftet nicht für Betriebsstörungen oder Schäden an Kundengeräten, die durch Fehler oder unsachgemäßen Betrieb der Geräte des Kunden verursacht werden.

67.2 Für Beschädigungen der Infrastruktur durch Geräte oder Mitarbeiter des Kunden haftet der Kunde nach den gesetzlichen Bestimmungen.

67.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle Geräte ordnungsgemäß gegen Diebstahl, Feuer, Wasser und sonstige Gefahren zu versichern.

67.4 Neápolis IT Solutions haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden an den Geräten des Kunden.

68. Verfügbarkeit und Wartung

68.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet eine Verfügbarkeit der Housing-Leistungen von 99 % im Jahresmittel.

68.2 Wartungsarbeiten werden möglichst außerhalb der Betriebszeiten durchgeführt und rechtzeitig angekündigt.

68.3 Bei Gefahr im Verzug (z. B. Brand, Stromausfall, Sicherheitsvorfälle) ist Neápolis IT Solutions berechtigt, die Geräte des Kunden vom Netz zu nehmen oder den Zugang zu beschränken.

69. Vertragslaufzeit und Beendigung

69.1 Housing-Verträge werden, sofern nicht anders vereinbart, für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen und verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.

69.2 Nach Vertragsende hat der Kunde seine Geräte innerhalb von 10 Werktagen abzubauen und die Fläche in ordnungsgemäßem Zustand zurückzugeben.

69.3 Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist Neápolis IT Solutions berechtigt, die Geräte auf Kosten und Gefahr des Kunden zu entfernen und einzulagern.



69.4 Neápolis IT Solutions hat in diesem Fall ein Zurückbehaltungsrecht an den Geräten, bis sämtliche Kosten und Forderungen beglichen sind.

Teil H – Besondere Bedingungen für Server-Hosting

70. Geltungsbereich

70.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Neápolis IT Solutions dem Kunden Serverkapazitäten in Form von physischen oder virtuellen Servern zur Verfügung stellt (nachfolgend „Server-Hosting“).

70.2 Soweit diese Regelungen von den allgemeinen Bedingungen abweichen, haben sie Vorrang.

71. Leistungsumfang

71.1 Neápolis IT Solutions stellt dem Kunden die vereinbarten Serverressourcen zur Verfügung, die sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag ergeben.



71.2 Die Leistung umfasst insbesondere:

- Bereitstellung und Betrieb der Serverhardware (physisch oder virtuell),
- Betriebssysteminstallation und Grundkonfiguration,
- Anbindung an das Internet mit definierter Bandbreite,
- Stromversorgung, Kühlung und Überwachung der Serververfügbarkeit.

71.3 Optional können Zusatzleistungen vereinbart werden, z. B.

- Managed Services (Monitoring, Updates, Backup),
- Systemadministration,
- Firewall- oder Sicherheitslösungen,
- Technischer Support.

71.4 Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen individuellen Servicevertrag oder dem dazugehörigen Service Level Agreement (SLA).

72. Pflichten von Neápolis IT Solutions

72.1 Neápolis IT Solutions betreibt die Server in professionellen Rechenzentrumsumgebungen mit unterbrechungsfreier Stromversorgung, Klimatisierung, Zutrittskontrolle und Netzwerksicherheit.

72.2 Wartungsarbeiten, Sicherheitsupdates und Systemanpassungen werden regelmäßig und soweit möglich außerhalb der Betriebszeiten durchgeführt.

72.3 Bei planbaren Wartungsfenstern wird der Kunde mindestens 48 Stunden im Voraus informiert.

72.4 Neápolis IT Solutions verpflichtet sich, technische Störungen innerhalb angemessener Zeiträume zu beheben und die vereinbarte Verfügbarkeit gemäß SLA zu gewährleisten.



73. Pflichten des Kunden

73.1 Der Kunde ist für die Inhalte, Anwendungen und Daten verantwortlich, die er auf dem Server speichert oder bereitstellt.

73.2 Der Kunde verpflichtet sich insbesondere:

- keine rechtswidrigen oder schädigenden Inhalte bereitzustellen,
- den Server nicht zur Verbreitung von Schadsoftware, Spam oder zur Durchführung von Angriffen zu verwenden,
- sicherzustellen, dass Dritte keine unbefugten Zugriffe auf den Server erhalten.

73.3 Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig Datensicherungen seiner Systeme durchzuführen, sofern keine vertragliche Backup-Leistung durch Neápolis IT Solutions vereinbart wurde.

73.4 Bei Fehlfunktionen, Sicherheitsvorfällen oder Verdacht auf unberechtigte Zugriffe ist der Kunde verpflichtet, Neápolis IT Solutions unverzüglich zu informieren.

74. Verfügbarkeit und Wartung

74.1 Neápolis IT Solutions gewährleistet eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit der Server von **99 %**, bezogen auf die vereinbarte Leistung.

74.2 Nicht als Ausfallzeiten gelten insbesondere:

- Wartungszeiten, die rechtzeitig angekündigt wurden,
- Ausfälle infolge höherer Gewalt,
- Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden oder Dritter (z. B. Internetanbieter).

74.3 Bei Überschreitung der vertraglich vereinbarten Ausfallzeiten kann der Kunde Gutschriften im Rahmen des Service Level Agreements verlangen.



75. Datensicherung

75.1 Sofern vereinbart, führt Neápolis IT Solutions regelmäßig Datensicherungen durch. Die Intervalle, Speicherfristen und Wiederherstellungsverfahren ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag.

75.2 Eine Wiederherstellung von Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage der letzten verfügbaren Sicherung.

75.3 Der Kunde bleibt verpflichtet, eigene Sicherungskopien zu erstellen und zu archivieren, um im Falle eines Datenverlusts den Geschäftsbetrieb fortsetzen zu können.

76. Vertragsdauer und Kündigung

76.1 Hosting-Verträge werden für die im Vertrag vereinbarte Laufzeit geschlossen. Sofern keine besondere Vereinbarung getroffen ist, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate.

76.2 Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

76.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung gegen gesetzliche Vorschriften oder die Nutzungsbedingungen verstößt.

77. Haftung

77.1 Neápolis IT Solutions haftet für den ordnungsgemäßen Betrieb und die technische Funktionsfähigkeit der bereitgestellten Systeme im Rahmen der vertraglichen Verpflichtungen.

77.2 Die Haftung für Datenverluste ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich wäre.

77.3 Im Übrigen gelten die allgemeinen Haftungsbestimmungen gemäß Teil A, Ziffer 10.



Teil I – Besondere Bedingungen für Hotline-Leistungen

78. Geltungsbereich

78.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Neápolis IT Solutions dem Kunden telefonische, elektronische oder schriftliche Hotline- und Supportleistungen bereitstellt.

78.2 Soweit diese Bestimmungen von den allgemeinen Regelungen abweichen, haben sie Vorrang.

79. Leistungsgegenstand

Neápolis IT Solutions
Lademannbogen 55
22339 Hamburg
Tel.: +49 (0) 040/6453930
info@neapolis-it.com
<https://www.neapolis-it.com>

USt-IdNr.: DE365419279
Steuernummer: 49/105/03796

Mohammad Jadaan
Commerzbank
IBAN: DE18 2004 0000 0427 5772 00
BIC: COBADEFFXXX



79.1 Neápolis IT Solutions betreibt eine technische Hotline zur Unterstützung des Kunden bei Fragen, Störungen und Fehlern im Zusammenhang mit den von Neápolis IT Solutions gelieferten oder betreuten IT-Systemen, Softwarelösungen und Dienstleistungen.

79.2 Die Hotline dient insbesondere:

- der Entgegennahme von Fehlermeldungen,
- der Analyse und Einstufung technischer Störungen,
- der telefonischen oder elektronischen Unterstützung bei der Fehlerbehebung,
- der Koordination von Serviceeinsätzen vor Ort, sofern erforderlich.

79.3 Der genaue Leistungsumfang, die Reaktionszeiten und Servicezeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder dem Service Level Agreement (SLA).

80. Erreichbarkeit und Reaktionszeiten

80.1 Die reguläre Erreichbarkeit der Hotline ist montags bis freitags von **08:00 bis 17:00 Uhr** (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hamburg).

80.2 Anfragen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden am folgenden Werktag bearbeitet. Für Kunden mit vereinbartem Notdienst gelten die erweiterten Servicezeiten des jeweiligen Vertrags.

80.3 Reaktionszeiten beginnen mit dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung, die alle für die Bearbeitung erforderlichen Informationen enthält (z. B. System, Fehlerbeschreibung, Priorität).

80.4 Neápolis IT Solutions verpflichtet sich, innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten mit der Störungsbehebung zu beginnen oder geeignete Maßnahmen einzuleiten.

81. Mitwirkungspflichten des Kunden



81.1 Der Kunde benennt mindestens einen autorisierten Ansprechpartner, der berechtigt ist, Supportanfragen zu stellen und verbindliche Entscheidungen zu treffen.

81.2 Der Kunde ist verpflichtet, die gemeldeten Störungen so genau wie möglich zu beschreiben und die zur Analyse erforderlichen Informationen bereitzustellen (z. B. Logfiles, Screenshots, Fehlermeldungen).

81.3 Der Kunde stellt sicher, dass die Hotline-Mitarbeiter von Neápolis IT Solutions bei Bedarf per Fernzugriff (Remote Support) auf die betroffenen Systeme zugreifen dürfen, soweit dies technisch und datenschutzrechtlich zulässig ist.

82. Entgelte

82.1 Soweit die Hotlineleistungen Bestandteil eines Wartungs- oder Servicevertrags sind, sind sie mit der vereinbarten Grundvergütung abgegolten.

82.2 Werden Hotlineleistungen außerhalb vertraglich vereinbarter Servicezeiten oder für nicht betreute Systeme in Anspruch genommen, werden sie nach Zeitaufwand gemäß der gültigen Preisliste von Neápolis IT Solutions berechnet.

82.3 Für Notdiensteinsätze außerhalb der regulären Arbeitszeit gelten folgende Zuschläge auf den jeweils gültigen Stundensatz:

- Montag bis Freitag 17:00–22:00 Uhr: **+25 %**
- Samstag 08:00–22:00 Uhr: **+50 %**
- Sonn- und Feiertage sowie 24.12. und 31.12.: **+100 %**

Reisekosten werden gesondert nach Aufwand berechnet.

83. Haftung und Gewährleistung



83.1 Neápolis IT Solutions übernimmt keine Gewähr dafür, dass alle über die Hotline übermittelten Probleme sofort oder endgültig gelöst werden können.

83.2 Soweit die Hotline nur Beratungs- oder Unterstützungsleistungen erbringt, liegt kein Werkvertrag im Sinne der §§ 631 ff. BGB vor.

83.3 Für fehlerhafte oder unvollständige Angaben des Kunden übernimmt Neápolis IT Solutions keine Haftung.

83.4 Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen aus Teil A, Ziffer 10.

84. Dokumentation

84.1 Sämtliche Supportanfragen und deren Bearbeitung werden in einem elektronischen Ticketsystem protokolliert.

84.2 Auf Wunsch kann der Kunde regelmäßige Berichte über Art, Häufigkeit und Dauer der Hotlinefälle erhalten.

Teil J – Besondere Bedingungen für E-Mail-Services

85. Geltungsbereich

85.1 Die nachstehenden Regelungen gelten ergänzend zu Teil A dieser AGB, wenn Neápolis IT Solutions dem Kunden E-Mail-Dienste (z. B. Bereitstellung, Hosting oder Archivierung von E-Mail-Postfächern) zur Verfügung stellt.

85.2 Soweit diese Regelungen von den allgemeinen Bestimmungen abweichen, haben sie Vorrang.



86. Leistungsumfang

86.1 Neápolis IT Solutions stellt dem Kunden E-Mail-Postfächer und E-Mail-Dienste nach dem jeweiligen Vertrag bereit. Dazu können gehören:

- Einrichtung und Betrieb von E-Mail-Servern,
- Zugang über IMAP, POP3 oder Webmail,
- Spam- und Virenschutzfunktionen,
- optionale Archivierung nach den Anforderungen des Handels- und Steuerrechts (GoBD).

86.2 Die Einrichtung und Migration bestehender E-Mail-Konten gehören nur dann zum Leistungsumfang, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

86.3 Neápolis IT Solutions garantiert eine Verfügbarkeit der E-Mail-Systeme von 99 % im Jahresmittel. Wartungszeiten und Ausfälle durch höhere Gewalt sind davon ausgenommen.

87. Pflichten des Kunden

87.1 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

87.2 Der Kunde ist für sämtliche Inhalte und Nachrichten verantwortlich, die über seine E-Mail-Konten gesendet oder empfangen werden.

87.3 Er verpflichtet sich, den Dienst nicht für rechtswidrige Zwecke zu nutzen, insbesondere nicht für:

- Spam-, Phishing- oder Massenmailing-Aktivitäten,
- die Verbreitung von Schadsoftware oder unerlaubten Inhalten,
- die Verletzung von Rechten Dritter.



87.4 Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig Sicherheitskopien seiner E-Mail-Daten anzulegen, sofern keine Archivierung durch Neápolis IT Solutions vereinbart wurde.

88. Archivierung von E-Mails

88.1 Sofern vereinbart, stellt Neápolis IT Solutions dem Kunden eine rechtssichere E-Mail-Archivierung gemäß § 147 AO und GoBD zur Verfügung.

88.2 Die Archivierung erfolgt in einem geschützten System, das jede nachträgliche Veränderung der gespeicherten E-Mails ausschließt oder dokumentiert.

88.3 Neápolis IT Solutions nutzt für die Archivierung Softwareprodukte von Drittanbietern und führt regelmäßige Updates und Sicherungsmaßnahmen durch.

88.4 Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Einrichtung und Verwendung der Archivierung liegt beim Kunden. Der Kunde bleibt verpflichtet, alle gesetzlichen Aufbewahrungspflichten zu erfüllen.

89. Datenschutz und Vertraulichkeit

89.1 Die E-Mails des Kunden werden vertraulich behandelt. Ein Zugriff auf den Inhalt durch Neápolis IT Solutions erfolgt nur, soweit dies zur technischen Betriebsführung, Fehleranalyse oder zur Abwehr von Missbrauch unbedingt erforderlich ist.

89.2 Neápolis IT Solutions trifft alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit und Integrität der E-Mail-Daten (Art. 32 DSGVO).

89.3 Eine Weitergabe von E-Mail-Inhalten an Dritte erfolgt nur aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder gerichtlicher Anordnung.

90. Haftung



90.1 Neápolis IT Solutions haftet nicht für den Verlust von E-Mails oder Verzögerungen bei der Zustellung, soweit diese auf höhere Gewalt oder technische Störungen im Verantwortungsbereich Dritter (z. B. Internet-Provider) zurückzuführen sind.

90.2 Für den Inhalt von E-Mails haftet ausschließlich der Kunde.

90.3 Die Haftung für Datenverlust ist auf den Wiederherstellungsaufwand bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden beschränkt.

91. Laufzeit und Kündigung

91.1 E-Mail-Serviceverträge werden für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen und verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn sie nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt werden.

91.2 Nach Beendigung des Vertrags hat der Kunde das Recht, seine gespeicherten E-Mails innerhalb von 30 Tagen zu exportieren oder von Neápolis IT Solutions eine Kopie zu erhalten. Nach Ablauf dieser Frist werden alle E-Mail-Daten unwiderruflich gelöscht.

Teil K – Datenschutz

92. Geltungsbereich und Grundsätze

92.1 Neápolis IT Solutions verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) einzuhalten.



92.2 Personenbezogene Daten des Kunden werden ausschließlich zum Zweck der Vertragserfüllung, Kundenbetreuung, Rechnungsstellung und technischen Administration verarbeitet.

92.3 Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken erfolgt nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden oder auf Grundlage einer gesetzlichen Verpflichtung.

93. Verantwortliche Stelle und Datenschutzkontakt

93.1 Verantwortlich für die Datenverarbeitung im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist:

Neápolis IT Solutions

Mohammad Jadaan

Lademannbogen 55

22339 Hamburg

E-Mail: info@neapolis-it.com

93.2 Bei Fragen oder Anliegen zum Datenschutz kann sich der Kunde jederzeit an die oben genannte Kontaktadresse wenden.

94. Kategorien verarbeiteter Daten

94.1 Im Rahmen der Vertragsbeziehung werden insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Stammdaten (Name, Anschrift, Kontaktdaten, Kundennummer),
- Vertrags- und Abrechnungsdaten,
- Kommunikationsdaten (E-Mail, Telefon, Supportanfragen),
- technische Daten (IP-Adressen, Logfiles, Nutzungsdaten), soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist.



94.2 Soweit der Kunde Leistungen von Neápolis IT Solutions in Anspruch nimmt, können auch personenbezogene Daten seiner eigenen Kunden (sog. „Daten Dritter“) verarbeitet werden. In diesem Fall erfolgt die Verarbeitung ausschließlich im Rahmen eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

95. Auftragsverarbeitung

95.1 Erbringt Neápolis IT Solutions Dienstleistungen, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden verbunden sind (z. B. Hosting, Cloud, Backup, IT-Support), wird ein **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

95.2 Der AVV regelt insbesondere:

- Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung,
- Sicherheitsmaßnahmen nach Art. 32 DSGVO,
- Weisungsrechte des Kunden,
- Löschung und Rückgabe von Daten nach Beendigung der Verarbeitung.

95.3 Ohne einen solchen AVV werden keine personenbezogenen Daten Dritter im Auftrag verarbeitet.

96. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

96.1 Neápolis IT Solutions trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO, um personenbezogene Daten vor Verlust, Manipulation, unbefugtem Zugriff, Offenlegung oder Zerstörung zu schützen.

96.2 Dazu gehören insbesondere:

- Zugriffskontrollen (physisch und digital),
- Verschlüsselung und gesicherte Datenübertragung (TLS, VPN),



- regelmäßige Sicherheitsupdates und Patchmanagement,
- Protokollierung von Systemzugriffen,
- Schulung von Mitarbeitenden im Datenschutz.

96.3 Die TOMs werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, um dem Stand der Technik zu entsprechen.

97. Rechte der betroffenen Personen

97.1 Der Kunde und ggf. dessen Mitarbeiter haben im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO),
- Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO),
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“, Art. 17 DSGVO),
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO),
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO),
- Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO).

97.2 Anfragen zu diesen Rechten können jederzeit an die in Ziffer 93.1 genannte Kontaktadresse gerichtet werden.

98. Datenweitergabe an Dritte

98.1 Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur, wenn:

- dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist (z. B. an Lieferanten, Subunternehmer, Zahlungsdienstleister),



- eine gesetzliche Verpflichtung besteht, oder
- der Kunde ausdrücklich eingewilligt hat.

98.2 Soweit Dritte im Auftrag von Neápolis IT Solutions tätig werden, werden diese sorgfältig ausgewählt und vertraglich zur Einhaltung der Datenschutzvorgaben verpflichtet.

99. Speicherdauer und Löschung

99.1 Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

99.2 Nach Wegfall des Zwecks oder Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungsfristen (z. B. 6 Jahre nach § 257 HGB oder 10 Jahre nach § 147 AO) werden die Daten gelöscht oder anonymisiert.

99.3 Der Kunde hat das Recht, jederzeit die Löschung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

100. Schlussbestimmungen zum Datenschutz

100.1 Neápolis IT Solutions ist berechtigt, diese Datenschutzbestimmungen anzupassen, sofern Änderungen der gesetzlichen oder technischen Rahmenbedingungen dies erforderlich machen.

100.2 Über wesentliche Änderungen wird der Kunde rechtzeitig informiert.

100.3 Der jeweils aktuelle Stand der Datenschutzbestimmungen kann jederzeit auf Anfrage oder über die Website von Neápolis IT Solutions eingesehen werden.