

## 1. Vorbemerkung

Diese Vereinbarung zum Servicelevel für Dienste der Mitarbeiterschule GmbH (diese „SLA“) wird in Verbindung mit Ihrer Bestätigung des Auftrages, der AGB und der Leistungsbeschreibung (der „Vertrag“) geschlossen. Alle hier verwendeten, aber nicht in dieser SLA definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen wurde. Diese SLA gilt für die hierin aufgelisteten Mitarbeiterschule Dienste (ein „Dienst“ bzw. die „Dienste“), jedoch nicht für Dienste mit getrennten Marken, die zusammen oder in Verbindung mit den Diensten oder Vor-Ort-Software, die Bestandteil eines Dienstes ist, bereitgestellt werden.

Wenn wir die Servicelevel für jeden Dienst nicht wie in dieser SLA beschrieben einhalten und aufrechterhalten, dann sind Sie wohlmöglich zu einer Gutschrift über einen Teil Ihrer monatlichen Dienstgebühren berechtigt. Während der anfänglichen Laufzeit Ihres Vertrages werden wir die Bestimmungen Ihrer SLA nicht ändern. Wenn Sie jedoch Ihren Vertrag verlängern, gilt die Version dieser SLA, die zum Zeitpunkt der Verlängerung aktuell ist, während des Verlängerungszeitraums. Bei nachteiligen wesentlichen Änderungen an dieser Vereinbarung zum Servicelevel informieren wir den Kunden mindestens 90 Tage im Voraus. Unter <https://www.mitarbeiterschule.de/sla> können Sie jederzeit auf die aktuelle Version dieser Vereinbarung zum Servicelevel zugreifen.

## 2. Vertragsgegenstand

Mitarbeiterschule stellt dem Kunden flexible virtualisierte E-Learning Services im Rechenzentrum in Deutschland, das internationalen Sicherheitsstandards (ISO27001) entspricht und mit modernster Technologie ausgestattet ist, zur Verfügung. Die Datenspeicherung erfolgt lokal im Rechenzentrum nach deutschem Recht.

Updateintervalle und Systemaktualisierungen werden von Mitarbeiterschule zentral gesteuert. Mitarbeiterschule behält sich regelmäßige Systemaktualisierungen vor. Versionswechsel einer Applikation oder eines Dienstes werden dem Kunden rechtzeitig über die vom Kunden genannte Info-Mailadresse mitgeteilt.

## 3. Leistungsumfang

Mitarbeiterschule stellt dem Kunden, die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung aufgeführten E-Learning Services zur Verfügung. Die Leistungen und Preise sind Vertragsbestandteil.

Das E-Learning von Mitarbeiterschule wird über die webbasierte Software realisiert und zentral von Mitarbeiterschule verwaltet. Die Lizenzierung des Dienstes erfolgt pro Mitarbeiter und bietet dem Kunden Zahlungsmöglichkeiten: jährlich und monatlich. Die Kommunikation erfolgt verschlüsselt über HTTPS mit dem Internet und der Mitarbeiterschule.

## 4. Laufzeit

Der Vertrag beginnt zum in der Auftragsbestätigung aufgeführten Zeitpunkt. Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung eine andere Laufzeit angegeben wurde. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern nicht 4 Wochen vor Ablauf von einer Seite der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang bei der Mitarbeiterschule. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund (§314 BGB).

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung mehr als 60 Tage in Verzug Rückstand gerät, wenn über das

Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt, ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen den Kunden erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z.B. Aufhebung des Arrestes) wurden, wobei die vorstehende Aufzählung nicht abschließend ist. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Kündigung vom Kunden gem. § 543 Abs.2 Satz 1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Mitarbeiterschule ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch Mitarbeiterschule verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Bei erfolgen der Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund, ist der Kunde ungeachtet der Beendigung der Leistungen von der Mitarbeiterschule verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu leisten; dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass Mitarbeiterschule durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Schäden durch die Mitarbeiterschule bleibt hiervon unberührt.

## **5. Vergütung**

Die Vergütung beinhaltet die monatlichen Serviceleistungen gem. des in Punkt 1 vereinbarten Vertragsgegenstandes. Ergeben sich Änderungen im Sinne von Erweiterungen in dem in Punkt 1 vereinbarten Vertragsgegenstand, erfolgt insoweit eine Anpassung der Vergütung in dem Umfang, in dem sich der Vertragsgegenstand erweitert. Die Abrechnung erfolgt monatlich per Rechnung vorschüssig.

Das Zahlungsziel beträgt 10 Tage netto ab Rechnungsdatum, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung ein anderes Zahlungsziel angegeben wurde oder ein SEPA-Basis-Lastschrift-Mandat vereinbart wurde.

Falls der in Punkt 1 vereinbarte Vertragsgegenstand auch Softwarelizenzen enthält, sind diese mit den Herstellerpreisen berücksichtigt. Daher behalten wir uns vor, diese entsprechend anzupassen, sobald es Preisänderungen des Herstellers gibt. Der Kunde wird unverzüglich schriftlich informiert, sobald Preisänderungen von dem Hersteller angekündigt werden, unter Angabe des Zeitpunktes, ab dem die Änderung der Preise gilt und unter Benennung der Höhe der Änderung des Lizenzpreises.

## **6. Serviceverfügbarkeit**

Mitarbeiterschule kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern. Mitarbeiterschule wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten. Nach dem Eingang der Störungsmeldung wird sich ein Systemadministrator bei dem Kunden zur Problemlösung melden. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von Mitarbeiterschule unter Beachtung der vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit besteht nicht. Dem Kunden steht zu den Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (9 Uhr - 17 Uhr) die Supporthotline der Firma Mitarbeiterschule unter der Rufnummer +49 (0) 2505 – 6397 – 170 zur Verfügung.

## **7. Mängelansprüche**

Mitarbeiterschule wird Störungen der kundenseitig begehrten IT-Infrastruktur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.

Der Kunde hat die erbrachten Leistungen von der Mitarbeiterschule unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese Mitarbeiterschule anzuzeigen (im Sinne von § 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach bekannt werden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Sind Leistungen von der Mitarbeiterschule mangelhaft, ist sie verpflichtet auf schriftliches Verlangen des Kunden innerhalb angemessener Frist notwendige Nachbesserungsarbeiten (mindestens zwei Versuche) durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

Mitarbeiterschule übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Mitarbeiter, Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt Mitarbeiterschule in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von Mitarbeiterschule (90€ pro Std.) zu erstatten.

Die im vorliegenden Service Level Agreement übernommenen Verpflichtungen gelten des Weiteren nicht in folgenden Störungsfällen:

- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der Service Level Agreements;
- durch den Kunden schadhafte installierte Software/ Programme;
- Planmäßige Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;
- durch Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die NetPlans Infrastruktur basiert und/oder Hardware; Notfallwartung;
- Höhere Gewalt.

## **8. Pflichten des Kunden**

Der Kunde darf durch die von ihm im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch Mitarbeiterschule, veranlassten Maßnahmen nicht gegen gesetzliche Ge- und Verbote, die guten Sitten und/ oder Rechte Dritter (insbesondere Marken-, Namens-, Urheber-, Datenschutzrechte, wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) verstoßen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, keine pornographischen Inhalte und/ oder keine auf Gewinnerzielung gerichteten Leistungen anzubieten und/ oder anbieten zu lassen, die pornographischen und/oder erotischen Inhalte (z.B. Nacktbilder, Peepshows, wobei diese Aufzählung nicht abschließend ist) und/ oder deren Vermittlung zum Gegenstand haben. Ferner verpflichtet sich der Kunde, keine der freiheitlich demokratischen Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland widersprechenden Inhalte anzubieten und/ oder anbieten zu lassen. Der Kunde darf seinen gegebenenfalls mit den Leistungen von Mitarbeiterschule in Zusammenhang stehenden für die Öffentlichkeit einsehbaren Internetauftritt nicht in Suchmaschinen eintragen oder eintragen lassen, soweit der Kunde durch die Verwendung von Schlüsselwörtern bei der Eintragung gegen gesetzliche Ge- und Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstößt. Dies gilt auch, wenn solche Inhalte durch Hyperlinks oder sonstige Verbindungen, die der Kunde auf Seiten Dritter setzt, zugänglich gemacht werden. Der Kunde

stellt Mitarbeiterschule in diesem Zusammenhang bereits heute von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Innenverhältnis frei. Der Kunde sichert zu, dass die nach dieser Vereinbarung durch Mitarbeiterschule zu speichernden Daten nicht aus der Verletzung von Rechten Dritter herrühren. Der Kunde stellt Mitarbeiterschule bereits heute von der Haftung gegenüber Dritten wegen der Verletzung der diesen zustehenden Rechten frei.

## **9. Datenherausgabe**

Bei Vertragsende ist die Herausgabe der gespeicherten Inhalte durch den Export im Lehrerzimmer kostenlos. Weitere Dienstleistungen sind auf Wunsch nach den üblichen Vergütungssätzen von der Mitarbeiterschule möglich. Diese müssen schriftlich beauftragt werden. Der Auftrag bedarf zu seiner Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Mitarbeiterschule.

## **10. Haftung**

Für sämtliche Schäden, insbesondere wegen der Verletzung des Lebens und der Gesundheit sowie wegen Verletzung von Eigentum und des Vermögens, die Mitarbeiterschule, ihre Vertretungsorgane und/ oder ihre Erfüllungsgehilfen dem Kunden und/ oder Dritten in Erfüllung der Verpflichtung aus diesem Vertrag oder aus Anlass der Erfüllung der Verpflichtung aus diesem Vertrag schuldhaft zufügt, haftet Mitarbeiterschule entsprechend den nachfolgenden Regelungen:

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, beschränkt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, dieser beschränkt auf den nachgewiesenen Schaden, wobei die Möglichkeit des Nachweises eines geringeren Schadens durch Mitarbeiterschule davon unberührt bleibt. Als vertragstypischer, vorhersehbarer Schaden gilt dem Grunde nach ein Schaden in Höhe des durchschnittlichen Jahresumsatzes des Kunden mit der Mitarbeiterschule (sollte die Vertragsbeziehung kürzer sein, ist dieser anhand der monatlichen 1/12 – ggf. taggleichen 1/30 – Umsatzkennwerte zu ermitteln). Im Übrigen ist die Haftung von Mitarbeiterschule für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen, es sei denn, diese sind gesetzlich zwingend vorgesehen.

Zugesicherte Eigenschaften bzw. Garantien sind nur diejenigen, die als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich vereinbart sind. Sind die zugesicherten Eigenschaften nicht oder nur teilweise erfüllt, hat der Kunde zunächst Anspruch auf Nacherfüllung durch die Mitarbeiterschule.

Gelingt die Nacherfüllung nicht oder nur teilweise, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Mitarbeiterschule haftet nicht für auftretende Mängel, die im Zusammenhang mit einer durch den Kunden vorgenommenen oder sonst veranlassten Änderung der Leistungen von der Mitarbeiterschule oder sonstigen Fremdeinflüssen stehen, und die aus dem Risikobereich des Kunden stammen. Es obliegt dem Kunden, nachzuweisen, dass auftretende Mängel nicht kausal auf einer Änderung der Systemumgebung oder sonstigen Fremdeinflüssen beruhen. Die Mitarbeiterschule haftet nicht für Ansprüche Dritter, die aus einer Verfehlung des Kunden resultieren. Der Kunde stellt die Mitarbeiterschule bereits heute im Innenverhältnis von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

Die Datenkommunikation über das Internet kann trotz dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Eine Haftung für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit ist unbeschadet der in diesem Paragraphen genannten Fälle mithin ausgeschlossen.

Soweit die Haftung von der Mitarbeiterschule gegenüber dem Kunden beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies entsprechend für gesetzliche Vertreter, Arbeitnehmer, freie Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen von der Mitarbeiterschule und, soweit dieses gesetzlich zulässig ist, auch für außervertragliche Ansprüche. Sämtliche vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht, wenn der Schaden verursacht wurde durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit, sowie dann, wenn zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **11. Vollständigkeitsklausel**

Dies ist das vollständige Service-Level-Agreement zwischen Mitarbeiterschule und dem Kunden. Das SLA ergänzt die AGB, die Leistungsbeschreibung/das Angebot und alle bisherigen oder derzeitigen Vereinbarungen, Zusicherungen oder sonstigen Mitteilungen, die zwischen den Parteien getroffen wurden. Dieser Vertrag begründet keinen Anspruch auf Abschluss weiterer Verträge bezüglich hier nicht aufgeführter, anderer Dienstleistungen.

## **12. Datenschutz und Geheimhaltung**

Die Vertragsparteien werden sich gegenseitig über ihnen bekannt gewordene geschäftliche Vorgänge, die wesentliche Interessen beider Vertragsparteien berühren oder gefährden können, unverzüglich unterrichten. Die Mitarbeiterschule und seine Mitarbeiter verpflichten sich zur Vertraulichkeit nach Art. 32 Abs. 1 b) DSGVO und gemäß dem GesGehG über alle im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Kunden erlangten Kenntnisse. Die Mitarbeiterschule verpflichtet auch Auftragnehmer und deren Mitarbeiter zur Verschwiegenheit und zur Wahrung des Datengeheimnisses. Die Verpflichtung besteht über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus fort.

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

Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften der EU-DSGVO und anderer Vorschriften über den Datenschutz „Verantwortlicher“ (vgl. Art. 4 Abs. 7 DSGVO). Gleichfalls erklärt Mitarbeiterschule, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 in Verbindung mit der Anlage zu Art 32 DSGVO dem Grunde nach eingehalten werden.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies entsprechend den datenschutzrechtlichen Bedingungen geschieht und stellt im Fall eines Verstoßes die Mitarbeiterschule von Ansprüchen Dritter frei. Stellt der Kunde fest, dass bei ihm gespeicherte besondere Arten personenbezogener Daten, personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen, oder personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, und drohen schwerwiegende Beeinträchtigungen für die Rechte oder schutzwürdigen Interessen der Betroffenen, hat er dies nach umgehend, respektive unverzüglich der zuständigen Aufsichtsbehörde, der Mitarbeiterschule sowie den Betroffenen mitzuteilen (vgl. Art. 33, 34 DS-GVO).

## **13. Sonstige Bestimmungen**

Auf diesen Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des internationalen Privatrechts. Die Vertragssprache ist deutsch. Erfüllungsort sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von Mitarbeiterschule. Die Mitarbeiterschule ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, unwirksame vertragliche Bestimmungen unverzüglich im Wege der ergänzenden Vereinbarung durch solche Abreden zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung einer Regelungslücke.

Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag müssen als solche bezeichnet werden und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der eigenhändigen Unterschrift durch beide Vertragsparteien. Dieses gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Allgemeine Geschäftsbedingungen beider Parteien sind ausdrücklich ausgeschlossen und finden auf diese Vereinbarung keine bzw. nur dann Anwendung, wenn dieses schriftlich vereinbart ist. Dies gilt auch, wenn den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen worden ist.