

nce.products

MANAGED PRODUCT OVERVIEW



nce.care

nce.watch

nce.it-fullflat

MONITORING | N-ABLE

IT-SERVICE | IT-SPECIALISTS

licensing

nce.hosting

nce.archiv

M365 | ACTIVEBACKUP | HORNET

SERVERHOSTING | WEBHOSTING

TEAMS | MAIL | DOCUMENTS

nce.call

nce.compliance

nce.training

PBX | CLOUD

SAS | M365 PM | SIGNATURE | PASSPORTAL

M365 | HORNET | TEAMS

nce.backup

nce.protection

nce.process

COVE | ALTARO | HORNET

FIREWALL | EDR | AUDIT | SPAMSCHUTZ

SIGN | DMS

Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsbeschreibung	3
1.1	Die Basis einer Betreuung durch NCE kurz erläutert	3
1.1.1	nce.watch – keine IT-Betreuung im Blindflug (abgekündigt → nce.care).....	3
1.1.2	nce.it-fullflat - keine Kosten Serviceleistungen - (abgekündigt → nce.care)	3
1.1.1	nce.care – Das Upgrade für die Betreuung Ihrer IT	3
2	Unser Portfolio im Detail	4
2.1	nce.watch (old).....	4
2.1.1	Zweck und Art des Vertrages.....	4
2.1.2	Dauer des Vertrages, Vergütung & Haftung.....	5
2.1.3	Zustimmung der Handhabung.....	5
2.1.4	Wartungsfenster Patchmanagement für Server	6
2.2	nce.service (old).....	7
2.2.1	Zweck und Art des Vertrages / der Service Varianten	7
2.2.2	Dauer des Vertrages, Vergütung, Haftung und Versicherung.....	8
2.2.3	Leistungsumfang	8
2.2.4	Abwicklung und Kosten für Leistungen außerhalb der Servicezeiten.....	9
2.2.5	Interventionszeit (SLA)	11
2.3	nce.backup	12
2.3.1	Leistungsbeschreibung.....	12
2.3.2	Hinweise und Pflichten des Kunden.....	12
2.3.3	Detaillierter Leistungsumfang Online Backup.....	13
2.3.4	Funktionalitäten des Systems	13
2.4	nce.hosting.....	15
2.4.1	nce.serverhosting (innerhalb der NCE Colocation - NorthC & Hetzner RZ)	15
2.4.2	nce.webhosting (Domains, DNS, Websites, Plesk)	16
2.4.2.1	nce.webhosting “Basic”	17
2.4.2.2	nce.webhosting “Mail Extension”	18
2.5	nce.protection – nce.compliance.....	19
2.5.1	FIREWALL (Securepoint)	19
2.5.2	DNSFilter	20

2.5.3	EDR (SentinelOne)	21
2.5.4	AUDIT (Lywand)	22
2.5.5	SPAMSCHUTZ - (Hornet / mdaemon / Microsoft / Proxmox)	22
2.5.6	SECURITY AWARENESS – (Hornet).....	23
2.5.7	M365 PERMISSION MANAGER (Hornet)	25
2.5.8	SIGNATURE (Hornet / CodeTwo)	25
2.5.9	PASSPORTAL (n-able).....	26
2.6	licensing	26
2.6.1	MICROSOFT.....	27
2.6.1.1	Microsoft Lizenz Vertragslaufzeiten.....	27
2.6.2	HORNET	28
2.6.3	nce.active-backup (old)	28
2.7	nce.archive	29
2.7.1	TOA (Teams Online Archivierung)	29
2.7.2	MAIL (Hornet / Mailstore (old)).....	29
2.7.3	DOCUMENTS (inPoint).....	30
2.8	nce.call	30
2.8.1	3CX.....	31
2.8.2	YEALINK.....	31
2.9	nce.process	32
2.9.1	nce.sign - Moxis by XiTrust Secure Technologies GmbH.....	32
3	Rechtliche Punkte für nce.products Verträge.....	33
3.1	Datenschutz, Rechte Dritter	33
3.2	Haftungs- und Malus Regelungen	33
3.3	Flexibilität für Systemänderungen	34
3.3.1	Wahrung der Funktionalität	34
3.3.2	Hardware-Optimierungen Serverhosting	34
3.4	Preisstruktur innerhalb von bestehenden Verträgen	34
3.5	Gerichtsstand, Salvatorische Klausel, Sonstiges.....	35

1 Leistungsbeschreibung

IT wird stetig umfangreicher, die Betreuung auch. Für alle, die genau wissen wollen, zu welchem Leistungsumfang wir uns verpflichten oder welche Leistungen nicht in unseren Verträgen abgedeckt ist wird auf den folgenden Seiten detailliert beschrieben.

1.1 Die Basis einer Betreuung durch NCE kurz erläutert

Die Basis unserer IT-Systembetreuung setzt sich aus den zwei wichtigsten Paketen zusammen

1.1.1 [nce.watch](#) – keine IT-Betreuung im Blindflug (abgekündigt → [nce.care](#))

Monitoring Ihrer Systeme im Hintergrund | Serverdienstüberwachung | KI gestützter Virenschutz - EDR | Festplattenüberwachung | Backup-Überwachung | Patchmanagement - Steuerung und Koordination von Microsoft & Drittanbieter Updates | Remoteverwaltung im Hintergrund | TakeControl für Administratoren (Fernwartung) | Firewall Überwachung | NAS-Systemprüfung | M365 Dienstprüfung | Switch Monitoring ... [Details unter Punkt 2.1](#)

1.1.2 [nce.it-fullflat](#) - keine Kosten Serviceleistungen - (abgekündigt → [nce.care](#))

Ihr direkter Zugang auf unser Service-/ Administratorenteam zur Störungsbeseitigung, Instandhaltung, Anwenderunterstützung, sowie Hilfe bei der Kommunikation mit Drittanbietern. Alle erfassten Dienstleistungen, die zur Störungsbeseitigung des bestehenden Systems nötig sind, sind ohne Stundenkontingent enthalten. ... [Details unter Punkt 2.2](#)

1.1.1 [nce.care](#) – Das Upgrade für die Betreuung Ihrer IT

Alle Details zu [nce.care](#) finden Sie in den folgenden verlinkten Dokumenten

- [Produktflyer](#)
- [Leistungsbeschreibung](#)
- [Preisliste](#)

2 Unser Portfolio im Detail

Im Folgenden finden Sie alle Produktpunkte samt Vertragsinformationen.

2.1 nce.watch (old)

- MONITORING | N-ABLE | LYWAND

Ihre Systeme werden von uns stetig überwacht, wichtige Updates automatisch installiert und wir sorgen für eine umfassende Endgerätesicherheit. Durch die kontinuierliche Überwachung der Geräte können potenzielle Störungen erkannt und behoben werden, bevor sie entstehen. Sie bekommen von uns entsprechende Hinweise, wenn wir Handlungsbedarf sehen.

- Ermöglichen Sie Ihrer internen IT mit unserer *nce.watch* Lösung einen optimalen Überblick über die IT-Infrastruktur.
- Steht Ihnen keine interne IT-Abteilung oder ein IT-Beauftragter zur Verfügung, welcher als Erstansprechpartner im Unternehmen Ihre Mitarbeiter unterstützen kann, bieten wir einen optionalen Helpdesk zur Unterstützung an. Optionen hierzu bietet unsere *nce.service* Pakete.
- *nce.watch* dient der Softwarelizenzierung der Monitoring Systeme, Virenschutz sowie aller nötigen Anwendungen im Hintergrund. Ebenso die individuelle Konfiguration durch unser Monitoring Team.

Dieses Paket umfasst außerdem

- Lizenzierung aller Monitoring-Anwendungen sowie die Prüfung und Instandhaltung der Monitoring Komponenten
 - NCE entwickelt die Monitoring Lösungen kontinuierlich weiter, ein Spezialisten-Team hat alle Systeme stetig im Blick und kann bei Bedarf direkt reagieren.

2.1.1 Zweck und Art des Vertrages

- Überwachung von Servern & Workstations rund um die Uhr mit einem agentenbasierten, automatischen Software-Tool hinsichtlich der Lauffähigkeit der wichtigsten Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplattenfüllstandsschwellwertes, Aktualität des Virenschutzes, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen. Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Geräten installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).
- Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen: Anlassbezogene Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und

Eventlogeinträgen inklusive Berichtsmöglichkeiten über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

- Installation aktueller Sicherheitsupdates welche vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für *Adobe Reader, Adobe Air, Apple Quick Time, Audacity, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, VLC, WinZip, iTunes oder Mozilla Firefox* uvm.– Eine aktuelle vollständige Liste finden Sie unter folgendem Link:
 - [N-central third-party software patch list \(n-able.com\)](http://n-central.third-party-software-patch-list.n-able.com)

2.1.2 Dauer des Vertrages, Vergütung & Haftung

- Der Monitoring Vertrag bildet sich aus einer Grundgebühr sowie den Lizenzierungskosten je Position einer Geräteklasse, welche sich im aktiven Monitoring befindet. In diesem Paket sind keine Dienstleistungen an Ihren Systemen enthalten. *nce.watch* wird ist als Basispaket für einen *nce.service* Vertrag notwendig.
 - Wir weisen darauf hin, dass Betriebssystem-Sicherheitsupdates derzeit ausschließlich für im Microsoft Support befindliche Windows-Betriebssysteme durchgeführt werden. Derzeit sind Linux und Apple Betriebssysteme derzeit noch nicht möglich.
 - Die zentrale Überwachung und Freigabe von Updates erfolgen durch das Monitoring Team. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Die vom Hersteller als „wichtig“ oder „kritisch“ eingestuften Updates umgehen die vorherige Beobachtung der Updates und werden direkt ausgerollt.
 - Die Haftung für die Fehlerfreiheit von Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung der zu aktualisierenden Software, liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller.

2.1.3 Zustimmung der Handhabung

- Der *nce.watch* Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Patches automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden.
- Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit zu erhöhen. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, welche die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt NCE keine Haftung.
- Daran anschließend hat der Kunde angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder

ähnlichen Phänomenen, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern.

2.1.4 *Wartungsfenster Patchmanagement für Server*

- Standardrichtlinie für Microsoft Updates
 - Updates werden wöchentlich Samstagmorgen 04:00 Uhr zur Installation ausgerollt
 - Die anschließende Offlinezeit durch einen Neustart des Systems ist abhängig vom Umfang des erfolgten Updates

2.2 nce.service (old)

- IT-SERVICE | IT-SPECIALISTS

Ihr direkter Zugriff auf unsern Helpdesk, Geräteinstandhaltung, Anwenderunterstützung sowie Hilfe bei der Kommunikation mit Softwareherstellern. Alle erfassten Dienstleistungen, werden je nach gebuchtem Paket monatlich nach Aufwand abgerechnet oder sind vollumfänglich enthalten, sofern Sie bei der Bearbeitung am IST-Stand Ihrer IT-Infrastruktur erfolgt sind.

nce.basicsupport

- Zugriff auf das NCE Helpdesk Team
- anfallende Leistungen werden monatlich nach angefallenen Aufwendungen im 10 Minuten Takt abgerechnet

nce.stoerung

- Zugriff auf das NCE Helpdesk Team
- technische Störungsbeseitigung der im Vertrag enthaltenen Positionen
- anfallende Leistungen, welche nicht aufgrund einer technischen Störung der betreuten Positionen angefallen sind, werden monatlich nach angefallenen Aufwendungen im 10 Minuten Takt abgerechnet

nce.it-fullflat

- Zugriff auf das NCE Helpdesk Team
- technische Störungsbeseitigung der im Vertrag enthaltenen Positionen
- Anwenderunterstützung bei Fragen zur Verwendung Ihres IT-Systems
- Zentraler Ansprechpartner bei Fragen rund um Ihre IT-Infrastruktur

Für diese Vertragsformen ist eine vorherige Aufnahme und Analyse Ihrer IT-Systeme sowie ein bestehender [nce.watch](#) Vertrag notwendig.

2.2.1 Zweck und Art des Vertrages / der Service Varianten

- NCE übernimmt durch einen *nce.service* Vertrag die Dienstleistung der Durchführung von Dienstleistungen Remote oder am Ort des Kunden. Wir agieren als ihr direkter IT-Ansprechpartner innerhalb des Unternehmens, für Mitarbeiter, Führungskräfte und Sie, als auch für Ihre externen Dienstleister. Darüber hinaus sind wir gerne die Kommunikationsschnittstelle zu Softwareservicepartnern, sei es im Bereich Branchensoftware, Domänenadministration, Marketingagenturen oder Telefonanlagenanbieter uvm. Wir

koordinieren die Abstimmung und Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anbietern, die in Ihre Infrastruktur eingreifen.

2.2.2 *Dauer des Vertrages, Vergütung, Haftung und Versicherung*

- Die Höhe der Vergütung passt sich bei beiden Varianten *nce.it-fullflat* und *nce.stoerung (old)* dynamisch an den tatsächlichen Bestand Ihrer Infrastruktur und Benutzer an. Die zugehörige Positionsliste ist Bestandteil der monatlichen Rechnungsstellung. Die Grundgebühr bleibt davon, unberührt.
 - Die Laufzeit der aller *nce.service* Varianten beträgt 12 Monate und verlängert sich anschließend automatisch monatlich, wenn nicht eine Partei spätestens 42 Tage vor dem jeweiligen Ablauf den Vertrag kündigt. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Voraus per SEPA-Firmenlastschrift.
- Nicht abgedeckt sind die Lösung von Problemen, die durch Eingriffe seitens des Kunden oder Dritter entstanden sind, wie etwa die Löschung von Dateien oder Verzeichnissen sowie Softwareinstallationen. Des Weiteren fallen nicht unter den Leistungsumfang die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler oder Ausfälle der Stromversorgung verursacht wurden, die Entfernung jeglicher Art von Schadsoftware auf Server- und Client-Systemen sowie die Bereitstellung von Ersatzteilen für Hardware. Zusätzlich sind Arbeiten an der zentralen Verwaltung von Microsoft 365 bei Anpassungen oder Änderungen der Grundkonfiguration nicht eingeschlossen.

2.2.3 *Leistungsumfang*

- Unsere Aufgaben umfassen die Überprüfung und Vergabe notwendiger Berechtigungen sowie die Erstellung spezifischer Zugänge für Dritte, sofern erforderlich. Zudem begleiten wir Zugriffe im Rahmen eines 4-Augenprinzips, um die Sicherheit und Integrität Ihrer IT-Systeme zu gewährleisten. Alle Leistungen werden vom Kunden beauftragt und NCE wird diese nach aktuellen SLA-Standard oder entsprechende Sondervereinbarungen umgehend durchführen.
- Auf Wunsch richteten wir Ihnen einen gemeinsamen Speicherbereich ein. In diesem werden aktuelle Informationen zu Ihren bestehenden Serviceleistungen, Leistungsumfang und Produktbeschreibungen zur Verfügung gestellt. Gemeinsame Dokumente wie Benutzerberechtigungsformulare, Formulare für das Anlegen neuer Benutzer uvm. werden hier für einen direkten Austausch mit Ihnen oder Ihrer internen IT bereitgestellt. Der Zugriff ist identitätsbezogen und kann jederzeit angepasst werden. Die Unterstützung von Anwendern mit Microsoft Anwendungen führen unsere Techniker gerne telefonisch und per Fernwartung durch.

- Fällt unserem Serviceteam auf, dass aufgrund der sich stetig wandelnden Software-Trainingsbedarf besteht erhalten Sie ein separates Angebot für Anwenderschulungen oder Beratungszeiten angepasst an Ihre Anforderungen. So bilden sich keine Wissensinseln und die Effizienz im Team lässt sich steigern.
- Alle Änderungen oder Erweiterungen der bestehenden IT-Infrastruktur werden separat angeboten. Hierzu gehören unter anderem neue Arbeitsplätze, weitere Server- oder Netzwerkkomponenten, die Erweiterung von Betriebsstandorten oder das Onboarding neuer Mitarbeiter. Zusätzliche oder abweichend vereinbarte Leistungen werden in der Positionsliste innerhalb der Vertragsabrechnung als separat aufgelistet.
- Unsere Leistungen beziehen sich im Wesentlichen auf Hardware, Peripherie, das Betriebssystem sowie Standard-Software-Produkte wie Office, PDF-Reader oder Browser, die auf dem Desktop bzw. Server installiert sind. Des Weiteren nehmen wir uns speziell benannter Anwendungsprogramme an. Dies schließt die aktuellen Versionen ein, die vom Hersteller bereitgestellt werden und wir stimmen uns gegebenenfalls mit Ihrem Softwarehersteller ab. Bei einigen Softwareherstellern ist hierfür ein separates Servicepaket notwendig. Für die restliche Software bieten wir Ihnen unsere Unterstützung an, indem wir Ihre Anfragen an die Anbieter koordinieren.
- In der Vergangenheit gab es nur sehr wenige Situationen, in denen unzureichende Schulung der Nutzer oder stark abweichendes Nutzungsverhalten zu Aufwänden geführt haben, die es uns erschwerten, langfristig wirtschaftlich zu arbeiten. In solchen Ausnahmefällen setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und schlagen entweder geeignete Maßnahmen vor oder besprechen eine mögliche Anpassung der Preise.

2.2.4 Abwicklung und Kosten für Leistungen außerhalb der Servicezeiten

- Alle Leistungen werden in der Zeit Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundes- sowie bayernweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt in dieser Zeit telefonisch oder per Mail helpdesk@nce.de. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an Servern & Clients dürfen nur durch die NCE oder nach Rücksprache mit unserem Support durchgeführt werden. Sondervereinbarungen sind innerhalb der Vertragsabrechnung hinterlegt im Falle der Abstimmung mit einer vorhandenen internen IT-Abteilung.
 - Störungsmeldungen werden von der NCE direkt per Mail an wählbare Empfänger des Kunden verschickt bzw. in dessen Auftrag behoben.
 - In folgenden Zeiträumen erfolgt eine Berechnung von erbrachten Leistungen nach regulären Arbeitseinheiten á 10 Minuten. Diese sind nicht im *nce.service* enthalten,

wenn nicht anders vereinbart:

- Preisliste für Leistungen außerhalb der Service Pakete. Alle Preise Netto zzgl. MwSt.
 - Arbeitseinheit Technikereinsatz: 22,- €
 - Arbeitseinheit Trainer: 30,- €
 - Arbeitseinheit consulting / development 42,- €
- 50% für die Zeiten: Mo-Fr 17:00 - 22:00 Uhr
100% für die Zeiten: Mo-Fr 22:00 - 08:00 Uhr
Sams-, sonn- und feiertags
- Unsere Hauptausrichtung liegt auf der Fernwartung, was dazu beiträgt, Kosten zu reduzieren, Zeit zu sparen und die Umwelt zu schonen. Unser *TakeControl (Bestandteil des nce.watch)* ermöglicht es unseren Technikern, Probleme direkt aus der Ferne über eine standardmäßig sichere Internetverbindung zu lösen. Während dieser Prozess stattfindet, haben wir die Möglichkeit, Ihre Maus und Tastatur fernzusteuern. Bitte seien Sie unbesorgt! Unser Serviceteam behandelt Ihre Daten äußerst sorgfältig, wird kontinuierlich auf Diskretion und Sensibilität mit Kundendaten geschult.
- Bei Problemen mit IT-Zulieferern wie z.B. Internet Providern helfen wir gerne weiter, wenn dies gewünscht ist.
 - Die *nce.service* Verträge beinhaltet keine Störungen innerhalb von spezifischen Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.
- Entdeckt NCE im Rahmen ihrer Tätigkeit Schwachstellen im System, welche sie nicht direkt beheben kann, so informiert sie den Kunden darüber. Beide Parteien vereinbaren dann einen Lösungsweg, welcher dieses Problem beheben kann. Der Kunde entscheidet über die weitere Vorgehensweise.

2.2.5 Interventionszeit (SLA)

- Bei **kritischen Ereignissen**: Als kritisch wird ein Ereignis von NCE eingestuft, wenn dadurch ein Arbeitsausfall für mehr als zehn oder allen Personen im Unternehmen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen wird seitens Der NCE innerhalb von vier Stunden während des Servicezeitraums Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (*ausgenommen sind bundes- sowie bayernweit geltende Feiertage*) mit der Problemlösung entweder beim Kunden vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen. Die Interventionszeit beginnt mit Mitteilung an die NCE per E-Mail oder Telefon und läuft während des vereinbarten Servicezeitraums. Störungsmeldungen sind an helpdesk@nce.de zu richten. Telefonisch erreichen Sie unser Serviceteam unter 0911-99710-40.
- Bei **unkritischen Ereignissen** muss im Übrigen innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (*ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage*) mit der Problemlösung oder deren Terminierung begonnen werden. Andere Tätigkeiten außerhalb der *nce.service* Verträge werden über den Vertrieb separat terminiert. Diese sind nicht Bestandteil der Interventionszeit.

2.3 nce.backup

- COVE | ALTARO | HORNET

2.3.1 Leistungsbeschreibung

Bereitstellung von Backup-Software für Server & Clients

Die NCE Computer GmbH stellt ihren Kunden die Backup-Software “Cove, Altaro oder Veeam” zur Verfügung. Sie installiert den Backup-Agenten und richtet das Backup in Abstimmung mit dem Kunden ein. Die Backups können auf lokale Speicher sowie Cloud-Speicher abgelegt werden. Die NCE Computer GmbH bietet innerhalb der Tarife Cloud-Backup-Speicher zur Nutzung an. Dieser wird in einem, nach üblichem Standard gesicherten oder je nach Produkt direkt in deutschen Rechenzentren gehostet. Die zu sichernde Datenmenge legt die NCE Computer GmbH mit dem Kunden bei Vertragsbeginn gemeinsam fest. Treten beim Backup der Workstations Fehler auf (Störungen, Abbruch, etc.), wird dem Kunden dies auf seinem Rechner durch die Backup-Software angezeigt oder ist in der Übersicht der Weboberfläche ersichtlich.

2.3.2 Hinweise und Pflichten des Kunden

- Der Kunde ist verpflichtet, bei Fehlern oder Unregelmäßigkeiten die NCE Computer GmbH unverzüglich zu informieren, sofern kein *nce.watch* Vertrag besteht, welcher dies beinhaltet.
- Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine regelmäßige Datensicherung nicht bedeutet, dass im Fall des Datenverlustes immer sämtliche gesicherten Daten und Dateien vollständig wiederhergestellt werden können. Dem Kunden ist bekannt, dass trotz regelmäßigem Backup Daten oder Dateien möglicherweise nicht oder nicht vollständig wiederhergestellt werden können.
- Sollte der Kunde verschlüsselte Backups wünschen, hat er selbst für die sichere Aufbewahrung des Passwortes zu sorgen, da niemand die Daten ohne das Passwort entschlüsseln kann.

Die NCE Computer GmbH stellt den Kunden Festplattenkapazität je nach eingesetztem Produkt in einem nach aktuellem Sicherheitsstandard gesicherten Rechenzentrum bereit oder bietet ein entsprechendes Backup Speichermedium an. Die Datenübertragung und Datenspeicherung im Rechenzentrum erfolgt 256bit AES-verschlüsselt. Für jedes Gerät, für den das *nce.backup* Konzept gebucht ist, erhält der Kunde bei Bedarf ein Konto zur Sicherung seiner Workstations. Der Kunde kann selbst entscheiden, wie viele Versionen seiner Daten er im Rechenzentrum hinterlegen will. Mehrere Versionen erhöhen die genutzte Datenkapazität im Rechenzentrum.

2.3.3 *Detaillierter Leistungsumfang Online Backup*

Online-Datensicherung von Servern & Workstations

Das Online Backup System erstellt verschlüsselte Kopien vom Kunden spezifizierter Daten von Workstations und sendet diese in ein Rechenzentrum. Das System besteht aus zwei Komponenten. Die erste Komponente ist der Agent - eine Software, die auf den Servern oder der Workstations installiert wird. Die zweite Komponente ist ein Webportal, in dem Zugänge und Konten verwaltet werden. Der Agent stellt mehrere Funktionen bereit:

- Nutzung der Volumenschattenkopie-Services zur Sicherung geöffneter Dateien und Datenbanken
- Maschinenmodus zur Sicherung von Workstations
- Sicherung von Netzwerkpfaden
- Übertragung von geänderten Daten auf Blockbasis
- Filterfunktion, um unerwünschte Dateien nicht zu sichern
- Restore von einzelnen Dateien, Ordner oder der kompletten Sicherung

Die Steuerung des Backups ist wie folgt möglich

- Manueller Start des Backups
- Automatische Backup-Initialisierung bei Serververbindung
- Automatisches Backup nach x Stunden ohne Backup
- Zeitgesteuerte Sicherungsplanung

2.3.4 *Funktionalitäten des Systems*

- Ein manuelles oder automatisches Backup von allen oder von ausgewählten Daten der Server & Workstations auf die Online Backup-Plattform. Auf Server oder Workstation zwischenzeitlich geänderte oder gelöschte Dateien stehen auf der Online Backup-Plattform je nach Konfiguration des Backupagents eine begrenzte Zeit zur Wiederherstellung zur Verfügung.
- Die Übermittlung der zu sichernden Daten (Backup-Daten) erfolgt unter Verwendung von Datenreduktions- und Datenkompressions-Technologien, die dem Stand der Technik entsprechen. Hierbei werden die seit der letzten Datensicherung veränderten Datenblöcke ermittelt und ausschließlich diese für den aktuellen Sicherungsvorgang übertragen. Die für das erste Vollbackup erforderliche Dauer ist abhängig vom Datenvolumen sowie der Schnelligkeit des jeweiligen Internetzugangs. Das Vollbackup kann wahlweise auch durch einen Techniker des Auftragnehmers gegen Entgelt (Stundensatz wird auf Anfrage mitgeteilt) vorgenommen werden.

- Die vom Kunden übermittelten Daten werden so gespeichert, wie sie vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. Eine Überprüfung der Daten auf eine evtl. Virenverseuchung oder ähnliches erfolgt durch den Auftragnehmer nicht.
- Die Speicherung der Backup-Daten des Kunden auf der Onlinebackup-Plattform erfolgt in komprimierter und verschlüsselter Form. Ein Gerätebezogener Verschlüsselungs-Code verhindert den Zugriff von Unberechtigten auf die vom Kunden abgespeicherten Daten. Bei Verlust des Verschlüsselungs-Codes können die Daten nicht mehr wiederhergestellt werden, auch nicht durch den Auftragnehmer.
- Der Zugang zur Onlinebackup-Plattform erfolgt über das Internet. Die für den Zugang erforderlichen Anschlüsse sowie die für die Nutzung von Onlinebackup erforderlichen Verbindungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Voraussetzung für jeden Zugang zur Online Backup-Plattform ist die Authentifizierung des Kunden bzw. der von ihm autorisierten Nutzer mittels eines Passwortes.

Bereitstellung einer webbasierten Oberfläche zur Verwaltung der Zugänge

Über eine webbasierte Oberfläche können Zugänge angelegt und verwaltet werden. Folgende Funktionen sind in der Oberfläche gegeben:

- Anzeige der Menge der verbrauchten Datenvolumina
- Hinterlegung von Rechten auf Operator- und Geräte/User-Ebene hinsichtlich des Agenten
- Hinterlegung eines eigenen E-Mail-Textes für die Neuanmeldung

Verfügbarkeit

Für das Rechenzentrum wird eine 99-prozentige Verfügbarkeit im Jahresmittel abzüglich der Wartungszeit vertraglich vereinbart. NCE ist berechtigt, nach vorheriger Ankündigung Wartungsarbeiten durchzuführen, sollte absehbar sein, dass die Funktionalität Ihres bereit gestellten Dienstes nicht gewährleistet ist. Ist dies der Fall, wird NCE mindestens 3 Wochen vor Wartung über diesen Vorgang informieren.

NCE nimmt Störungsmeldungen des Kunden während der üblichen Betriebszeiten Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen sind bundesweit und bayernweit geltende Feiertage) entgegen und versichert eine schnellstmögliche Beseitigung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

2.4 nce.hosting

- SERVERHOSTING | WEBHOSTING

2.4.1 nce.serverhosting (innerhalb der NCE Colocation - NorthC & Hetzner RZ)

Ihre Server und Daten verdienen den bestmöglichen Schutz. Die NCE Computer GmbH virtualisiert Ihre Server auf NCE eigener Hardware nach höchsten technischen Konfigurationsstandards. Ihre virtuellen Server stellen wir in unserer Colocation in den Rechenzentren NorthC & Hetzner in Nürnberg / Feucht für Sie bereit. Das Rechenzentrum NorthC ist nach Tier-3 klassifiziert was für ein Höchstmaß an Sicherheit und Verfügbarkeit sorgt. Beide Rechenzentren sind nach ISO27001 zertifiziert, um internationale Sicherheitsstandards zu erfüllen.

NCE gewährleistet eine Verfügbarkeit der Netzanbindung des Rechenzentrums, Systemhardware sowie Klimatisierung von 99,7% im Jahresmittel, ausgenommen geplanter Wartungen unserer Systeme oder ungeplanten Ereignissen innerhalb der gehosteten Betriebssystemen. Wartungszeiträume werden, sofern diese den Betrieb der gebuchten Leistungen über die durch das *nce.watch* Monitoring hinaus üblichen Wartungszeiträume, 3 Wochen vorab angekündigt.

Unser Serverhosting Paket stellt ausschließlich die virtuelle Hardware und benötigte Lizenzierung zur Verfügung. *nce.watch* & *nce.service* ist für Ihre Server separat buchbar. Das Hosting Paket als Einzelbuchung, enthält keine zugesicherten Reaktionszeiten oder Zugriff auf unser Serviceteam bei Fehlern ausgehend vom gehosteten Betriebssystem.

- Beim Ausfall des Systems im Rechenzentrum wird umgehend gehandelt max. jedoch mit einer Reaktionszeit von 1 Stunde.

Flexible Anpassung der Kosten an die virtuellen Hardwareeigenschaften:

Die Kosten für die Hosting-Dienstleistungen können sich in Abhängigkeit von den bereitgestellten Hardwareeigenschaften flexibel anpassen. Die Parteien sind berechtigt, die vereinbarten Kosten entsprechend zu überprüfen und anzupassen, um sicherzustellen, dass sie im Einklang mit den benötigten Hardware-Ressourcen stehen. Eine solche Anpassung erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen. Die Anpassung der Kosten kann auf monatlicher Basis zwischen den Parteien erfolgen. Eine Reduzierung der Hardware unter die Mindestanforderung des jeweilig gehosteten Betriebssystems ist nicht möglich. Die Lizenzierung der im Betrieb befindlichen Systeme wird nach geltenden Lizenzierungsplänen der Softwarehersteller angepasst. Preisänderungen von Drittanbieter Lizenzen werden zu gehosteten Systemen weitergereicht. Durch NCE bereit gestellte Lizenzen können sein:

- Microsoft Windows Server Betriebssystem

- Microsoft SQL
- Microsoft Office
- RDS-SAL für Remotezugriff

Sowie weitere lizenzierungspflichtige Anwendungen. Aktuelle Preise erhalten Sie von unserem Vertriebsteam.

Backup virtueller Maschinen

Unsere Systeme werden via *nce.backup - Cove* verschlüsselt und anschließend in ein separates deutsches Rechenzentrum übertragen. Diese sind standardmäßig 28 Tage wiederherstellbar.

- Optional können GVS-Sicherungskonzepte mit automatisierten Recovery Tests gebucht werden. Diese sind Bestandteil unseres *nce.backup* Produktes, werden bei gehosteten Servern als Positionen an den gebuchten Servern als Positionen angezeigt.

Standort

Je nach Anforderungen an Ihre Infrastruktur wird das passende Rechenzentrum durch NCE ausgewählt. Eine Auswahl des RZ durch unsere Kunden ist nicht möglich, da die Hardware-/Anbindungskonfigurationen beider Rechenzentren voneinander abweichen.

2.4.2 *nce.webhosting (Domains, DNS, Websites, Plesk)*

Wir hosten Ihre Domain(s) und die entsprechenden DNS-Zonen für Sie. Als Ansprechpartner stehen wir allen Dienstleistern, welche Rund um Ihre Domain arbeiten, zur Verfügung. DNS-Änderungswünsche sind per Mail an helpdesk@nce.de zu richten. Eine Eigenverwaltung der DNS-Einstellungen ist ebenfalls möglich. Hierzu ist ein Umzug auf unseren plesk01-Server nötig. Zur Planung und Koordination wenden Sie sich hierzu an vertrieb@nce.de

Sie sind bereits auf unseren Plesk Server umgezogen? Dann steht Ihnen ein Zugang zur Verwaltung Ihrer DNS-Einstellungen zur Verfügung. Mit unserem im Jahr 2025 gestartetem Plesk Hosting im eigenen Colo im Rechenzentrum können Sie oder Ihre Agentur eine bestehende Website auf unseren plesk01-Server umziehen. Unser Plesk Server unterstützt ausschließlich im Support befindliche PHP-Versionen. Eine Website die aktuelle PHP-Versionen nicht unterstützt darf nicht umgezogen- / betrieben werden.

Basis-E-Mail-Funktionen sind über Plesk via Webmail oder SMTP möglich. Ist Ihre Domain / MX-Eintrag an einen dritten E-Maildienst gekoppelt, kann für diese Domain die Mailfunktion nicht genutzt werden.

2.4.2.1 nce.webhosting "Basic"

Unser Basis Webhosting Paket beinhaltet folgende Berechtigungen, Funktionen und Einstellungen

▪ Speicherplatz des gesamten Webspace:	50 GB
▪ Datenverkehr im Monat:	5 TB
▪ Verwaltbare Domains:	10 Stk
▪ Verwaltbare Subdomains:	50 Stk
▪ FTP Direktkonten:	10 Stk
▪ Datenbanken:	10 Stk
▪ WP Toolkit verwaltbare Websites	10 Stk

Berechtigungen

- Verwaltung der DNS-Zonen, Verwaltung der Hosting-Einstellungen, Verwaltung von PHP-Version und -Handler, Verwaltung des Spamfilters, Backup und Wiederherstellung der Abonnement-Daten mittels Serverspeicher, Verwaltung der Webstatistiken, Verwaltung der Protokollrotation, Verwaltung von Git, Zugriff auf WP Toolkit, Verwaltung der Sicherheit in WP Toolkit, Verwaltung des Klonens in WP Toolkit, Verwaltung der Synchronisierung in WP Toolkit, Verwaltung der automatischen Aktualisierungen in WP Toolkit, Zugang zu Sitejet Builder, Sitejet Builder SEO-Analyse von Xovi Now, Sitejet Builder E-Commerce feature, Zugriff auf Laravel Toolkit, Verwaltung der Unterstützung von Node.js, Verwaltung des Status von Node.js, Verwaltung der Version von Node.js

Hosting Details

- Status von Websites in gesperrten Abonnements
 - Gesperrt - Besucher der Websites werden mit dem suchmaschinenfreundlichen HTTP-Code 503 auf die benutzerdefinierte Fehlerdokumentseite weitergeleitet.
- Webstatistiken – Webalöizer
- FastCGI-Unterstützung
- Webbenutzer dürfen Skripte nutzen
- MySQL – MariaDB
- Web- und Traffic-Statistiken behalten für 3 Monate

2.4.2.2 nce.webhosting "Mail Extension"

Die Mail Extension erweitert Ihr Webhosting Paket um einen integrierten Maildienst für bis zu 50 E-Mail-Adressen mit je 2GB Postfachgröße und 10 Mailinglisten

- E-Mail-Postfächer: max 50 Stk.
- Postfachgröße: 2 GB
- Mailinglisten: 10 Stk

Angepasste Berechtigungen

- Verwaltung, Änderung von E-Mail-Einstellungen, Verwaltung von Mailinglisten

2.5 nce.protection – nce.compliance

- FIREWALL | EDR | SPAMSCHUTZ | SECURITY AWARENESS | M365 PERMISSION | SIGNATURE | LYWAND

2.5.1 FIREWALL (Securepoint)

Allgemeine Informationen

Unternehmensnetzwerke sind ein regelmäßiges Ziel von Angriffen. Eine Firewall bietet Schutz vor unbefugten Zugriffen und soll darüber hinaus Gefahren vom Unternehmen abhalten, die Arbeitsfähigkeit durch Lastverteilung des Datenverkehrs sicherstellen, Aufrufe von gefährlichen oder illegalen Webseiten unterbinden sowie eine sichere Anbindung von Außenstellen und Heimarbeitsplätzen gewährleisten. Zudem bietet sie die Möglichkeit, Netzwerke in logisch getrennte Einheiten voneinander zu trennen.

Ziel des Firewall Managements

Die einmalige Einrichtung einer Firewall genügt nicht, um ein Unternehmen dauerhaft vor Angriffen von außen zu schützen. Aufgrund der nahezu täglichen Änderung der Gefahrenlage und der Anforderungen des Unternehmens ist es zwingend erforderlich, die Konfiguration einer Firewall ständig anzupassen.

Automatische Aktualisierung

Der komplette Netzwerkverkehr wird durch die Firewall an einem zentralen Punkt gefiltert. Damit Schadsoftware erkannt und Angriffe identifiziert werden können, müssen die Virensignaturen sowie Spam- und Content Filter regelmäßig aktualisiert werden. Dies übernehmen wir im Rahmen des Firewall Managements. Auf Wunsch wird die Black- und White-List individuell angepasst. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Filter und Signaturen sowie die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung liegt allein beim jeweiligen Content Lieferanten.

Automatische Sicherung der Konfiguration

Die Konfiguration der Firewall wird im Rahmen des Firewall Managements automatisch gesichert. Dies ermöglicht eine unmittelbare Wiederherstellung des Systems im Bedarfsfall, beispielsweise bei einem Hardwaredefekt oder Konfigurationsfehlern.

Monitoring der Firewall (siehe auch *nce.watch*)

Durch eine stetige Überprüfung der Firewall können Probleme schneller erkannt und gelöst werden.

Einrichtung von VPN-Zugriffen und Site-to-Site Verbindungen

Auf Wunsch übernehmen wir die Einrichtung von VPN-Zugriffen für Mitarbeiter mit Heimarbeitsplätzen oder im Außendienst sowie die sichere Anbindung Ihrer Außenstellen über Site-to-Site Verbindungen.

Regelmäßige Aktualisierung der Firmware

Regelmäßige Aktualisierung der Firewall-Firmware mit aktuellen Updates, um Ihr System immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Die Beseitigung eines Virenbefalls oder Angriffs auf das Unternehmensnetzwerk und dessen Folgen sind nicht Bestandteil des Paketes und werden separat abgerechnet.

2.5.2 DNSFilter

Das Produkt DNSFilter von N-able bietet eine effektive Möglichkeit, unerwünschte oder schädliche Websites zu blockieren. Es nutzt eine Reihe von Filtermethoden, um den Zugriff auf schädliche Websites, Phishing-Seiten, unangemessene Inhalte und andere potenzielle Bedrohungen zu verhindern.

Content-Filterung: Diese Funktion ermöglicht die Kontrolle über den Zugriff auf bestimmte Arten von Webinhalten. Durch die Kategorisierung von Websites können Administratoren den Zugriff auf nicht geschäftskritische Seiten einschränken oder blockieren, um die Produktivität zu steigern und die Sicherheit zu erhöhen.

Bedrohungserkennung und -abwehr: DNSFilter überwacht ständig den Datenverkehr und identifiziert verdächtige oder schädliche Aktivitäten. Es erkennt bekannte Malware-Websites, Botnetze und andere böswillige Quellen und blockiert den Zugriff darauf, um Netzwerke und Endgeräte zu schützen.

Berichterstattung und Analyse: Die Plattform bietet detaillierte Berichte über den Netzwerkverkehr, blockierte Websites und Sicherheitsvorfälle. Diese Analysefunktionen ermöglichen es den Administratoren, Einblicke in die Netzwerknutzung zu gewinnen und potenzielle Sicherheitsbedrohungen zu identifizieren.

Benutzerdefinierte Richtlinien und Konfiguration: Administratoren können benutzerdefinierte Richtlinien festlegen, um spezifische Anforderungen ihres Netzwerks zu erfüllen. Dies umfasst die Konfiguration von Blockierungsregeln, Ausnahmen und anderen Einstellungen, die auf die individuellen Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten sind.

2.5.3 EDR (SentinelOne)

Endpoint Detection and Response (EDR)

EDR bezieht sich auf eine Sicherheitstechnologie, die dazu dient, Endgeräte (Endpoints) in einem Netzwerk auf mögliche Sicherheitsbedrohungen zu überwachen, zu erkennen und darauf zu reagieren.

Diese Technologie spielt eine entscheidende Rolle in der heutigen Cybersecurity-Landschaft, da sie dazu beiträgt, Sicherheitsvorfälle frühzeitig zu identifizieren und angemessen darauf zu reagieren.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Überwachung von Servern & Endpunkten:** Unsere EDR-Lösung überwacht kontinuierlich die Geräte in Ihrem Netzwerk, dazu gehören Computer, Laptops, Server, mobile Geräte und andere Endgeräte. Dies geschieht in Echtzeit, um verdächtige Aktivitäten zu erkennen.
- **Erkennung von Bedrohungen:** Unsere EDR-Lösung verwendet fortschrittliche KI-Technologien wie Verhaltensanalyse, maschinelles Lernen und Signaturen Abgleich, um verdächtige oder ungewöhnliche Aktivitäten zu identifizieren.
- **Reaktion auf Sicherheitsvorfälle:** Sobald eine Bedrohung erkannt wird, ermöglicht EDR uns angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um den Vorfall zu stoppen oder einzudämmen. Dies kann die Isolierung eines betroffenen Endpunkts, die Entfernung von Malware oder die Untersuchung des Vorfalls durch Sicherheitsanalysten umfassen.
- **Forensische Untersuchung:** Unser EDR bietet eine forensische Fähigkeit, um die Ursache eines Sicherheitsvorfalls zu ermitteln und den Verlauf zu rekonstruieren. Dies ist wichtig, um zu verstehen, wie eine Bedrohung in das Netzwerk eingedrungen ist und welche Schäden sie verursacht hat.
- **Berichterstattung und Compliance:** Unser EDR liefert Berichte über Sicherheitsvorfälle und Aktivitäten auf Endpunkten. Dies ist entscheidend für die Compliance-Anforderungen und die Dokumentation von Sicherheitsereignissen.

EDR-Technologien sind besonders wichtig, da sie die Fähigkeit bieten, Sicherheitsvorfälle schnell zu erkennen und darauf zu reagieren, was die Auswirkungen von Cyberangriffen erheblich reduzieren kann. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil moderner Sicherheitsarchitekturen, die dazu beitragen, die Sicherheit von Unternehmen und Organisationen zu gewährleisten.

Auch der aktuelle Sicherheitsstandart ist kein Garant für absolute Sicherheit. Anwender sind dahingehend zu sensibilisieren durch entsprechendes Awareness Training beim Umgang mit E-Mail und Internet (siehe Security Awareness). Beim fraglichen Verhalten des Arbeitsplatzes ist

umgehend der Administrator zu informieren, um evtl. weitreichende Schäden am Gerät oder im Netzwerk einzudämmen.

2.5.4 AUDIT (Lywand)

Chance auf Sicherheit

IT-Sicherheitslücken fallen bei KMUs seltener auf, denn Systemüberprüfungen erfordern viel Knowhow, Zeit und Personal. Eine fehlende Sichtbarkeit der eigenen IT-Sicherheitslage birgt jedoch große Risiken.

- vollautomatisierte und kontinuierliche Sicherheits-Checks.
- Maßgeschneidert - Basierend auf der Überprüfung und Bewertung Ihrer Sicherheitslage gibt es eine maßgeschneiderte Empfehlung an Maßnahmen zur Erhöhung Ihrer IT-Sicherheit.
- Unterstützend - Unterstützung und Beratung erhalten Sie von unserem Consulting Team, welches die Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Sicherheit, sowie deren Planung und Durchführung erledigt.
- Leistbar - Im Gegensatz zu Maßnahmen und Produkten, die sich angesichts des Preises nur große Organisationen leisten können, ist Lywand kostengünstig.
- Verständlich - Bewertungen und Empfehlungen werden bildlich und verständlich dargestellt, sodass kein technisches Knowhow benötigt wird.
- Dauerhaft - Durch regelmäßige Checks haben Sie immer Gewissheit und stets einen Überblick über Ihre Sicherheitslage. Bei einer Verschlechterung der Bewertung werden Sie automatisch benachrichtigt.
- Sichtbar - Mit Lywand wird Ihre Sicherheitslage greifbar. Somit ist kein blindes Vertrauen in ein Cybersecurity Produkt mehr nötig. Sie können sich einfach selbst überzeugen, wie gut Ihr Unternehmen geschützt ist.

2.5.5 SPAMSCHUTZ - (Hornet / mdaemon / Microsoft / Proxmox)

Details zur Hornet Spam & Malware Protection → [zum Hersteller](#)

Unser Spamschutz für E-Mail-Dienst bietet Ihnen eine effiziente und zuverlässige Lösung, um unerwünschte und schädliche E-Mails effektiv zu filtern und zu blockieren. Mit fortschrittlichen Technologien und maßgeschneiderten Einstellungen minimieren wir das Risiko von Spam, Phishing-Angriffen und Malware-Verbreitung, um die Sicherheit Ihrer E-Mail-Kommunikation zu gewährleisten.

Ihr Hornet Control Center erreichen Sie unter der Webadresse: <https://protectpanel.nce.de>

Hauptmerkmale

- Intelligente Spamfilterung: Unser Spamschutz nutzt intelligente Algorithmen, um verdächtige E-Mails zu erkennen direkt zu blockieren oder Ihnen vor Zustellung als Bericht zukommen zu lassen.
- Phishing-Erkennung: Wir erkennen und blockieren E-Mails, die darauf abzielen, persönliche Informationen, Passwörter oder finanzielle Daten durch Täuschung zu stehlen.
- Malware-Erkennung und Blockierung: Unser Dienst identifiziert und blockiert E-Mails mit schädlichen Anhängen oder Links, um Ihre Systeme vor Malware und Viren zu schützen.
- Benutzerdefinierte Einstellungen: Sie können die Spamschutz-Einstellungen nach Ihren individuellen Anforderungen anpassen, um ein optimales Gleichgewicht zwischen Sicherheit und gewünschten E-Mails zu finden.
- Whitelist und Blacklist: Sie haben die Möglichkeit, E-Mail-Adressen oder Domains auf eine Whitelist (erlaubte Absender) oder Blacklist (blockierte Absender) zu setzen, um die Kontrolle über Ihren Posteingang zu behalten.
- Regelmäßige Updates und Verbesserungen: Unser Spamschutz wird kontinuierlich aktualisiert, um aufkommende Bedrohungen zu erkennen und effektiv zu bekämpfen, indem wir die neuesten Erkenntnisse über Spam- und Malware-Taktiken integrieren.
- Benachrichtigungen über blockierte E-Mails: Sie erhalten Benachrichtigungen über blockierte E-Mails, damit Sie jederzeit wissen, welche Nachrichten zurückgehalten wurden.
- Unser Spamschutz für E-Mail-Dienst bietet Ihnen die Gewissheit, dass Ihre E-Mail-Kommunikation sicher und geschützt ist. Wir setzen modernste Technologien ein, um Ihre Produktivität zu steigern und Ihre Privatsphäre zu wahren.

2.5.6 SECURITY AWARENESS – (Hornet)

Details zum Hornet Security Awareness Service → [zum Hersteller](#)

Ihre Mitarbeiter stehen in der ersten Reihe, wenn Angreifer versuchen, technische oder menschliche Schwachstellen auszunutzen. Wenn Sie Ihre Mitarbeiter trainieren, verringern Sie das Risiko eines erfolgreichen Einbruchs.

95% aller Cybersicherheitsvorfälle sind auf menschliches Fehlverhalten zurückzuführen.

Die Durchführung eines nachhaltigen Security Awareness Trainings stellt für viele SEC-OPS Teams eine Herausforderung dar. Es kann zeit- und ressourcenaufwendig sein. Unser Security Awareness Service nimmt Ihnen einen Großteil dieser Arbeit ab.

Intelligentes Awareness Benchmarking

Das durch Hornet-Security patentierte ESI® – Employee Security Index ist ein branchenweit einzigartiger Benchmark, der das Sicherheitsverhalten der Mitarbeiter im gesamten Unternehmen kontinuierlich misst und vergleicht und den individuellen Bedarf an E-Training steuert.

Automatisiertes und bedarfsgesteuertes E-Training

Unsere Awareness Engine rollt automatisch die relevanten Lerninhalte aus – individuell zugeschnitten auf die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter und Gruppen.

Höchste Level der Spear Phishing Simulation

Unsere Spear Phishing Engine verwendet eine Vielzahl realistischer und aktueller E-Mail-Phishing-Szenarien, um Ihre Mitarbeiter so gut wie möglich auf ausgeklügelte Spear Phishing-Angriffe vorzubereiten

SIMULIERT REALISTISCHE SPEAR-PHISHING-ANGRIFFE

Wie ein echter Angreifer nutzt die Spear-Phishing-Engine verschiedene psychologische Manipulationsfaktoren sowie öffentlich verfügbare Unternehmensdaten und mitarbeiterbezogene Informationen, um die Spear-Phishing-Simulation noch gezielter zu gestalten.

- Unterschiedliche Schwierigkeitsgrade und Anforderungen
- Vollständig automatisiert gesteuerte Simulationen
- Patentiertes Verfahren

TRAINIERT MITARBEITER VOLLAUTOMATISCH

Die Awareness Engine ist das technologische Herzstück unseres Security Awareness Service und bietet das richtige Maß an Training für jeden: Jeder Benutzer erhält so viel Training wie nötig und so wenig wie möglich.

- Bedarfsgerechte Bereitstellung relevanter E-Trainingsinhalte
- Booster-Option für Benutzer, die ein intensiveres E-Training benötigen
- Vollständig automatisierte Steuerung des E-Trainings

AWARENESS DASHBOARD IM CONTROL PANEL

Verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Organisation mit dem Awareness Dashboard

- Echtzeit-Monitoring aller Statistiken zum Security Awareness Training
- ESI®-Reporting mit bisherigem ESI®-Verlauf und Forecast
- Konfigurieren und passen Sie das Awareness Training an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens an.

SECURITY HUB

Schaffen Sie eine motivierende Lernumgebung für Ihre Benutzer – mit dem Security Hub

- Zentraler Zugriff auf alle E-Learning-Inhalte
- Auswertung der individuellen Phishing-Simulation eines jeden Benutzers
- Gamification-Ansatz spornt Nutzer an, „ihr Bestes zu geben“

- Lerninhalte in mehreren Sprachen verfügbar

ESI® – EMPLOYEE SECURITY INDEX

Vor allem im Rahmen von IT-Sicherheitstrainings ist es nützlich, einen Awareness-Benchmark zur Hand zu haben, der bestimmt, welcher Zustand als sicher gilt.

Auf diese Weise kann ein Unternehmen anhand des Verhaltens seiner Mitarbeiter gegenüber gezielten Angriffen konkret bewertet werden.

Der ESI® Awareness Benchmark ermöglicht eine standardisierte, transparente Messung des Sicherheitsverhaltens auf Unternehmens-, Gruppen- und Benutzerebene.

2.5.7 M365 PERMISSION MANAGER (Hornet)

Details zum Hornet M365 Permission Manager → [zum Hersteller](#)

Steigern Sie Ihre Compliance mit dem GRC-Service (Governance, Risk und Compliance) für Microsoft 365.

Verwalten Sie mühelos Microsoft 365-Berechtigungen, setzen Sie Compliance-Richtlinien durch und überwachen Sie Verstöße mit dem benutzerfreundlichen GRC-Service. Erledigen Sie administrative Aufgaben im Handumdrehen!

2.5.8 SIGNATURE (Hornet / CodeTwo)

Details zum Hornet Signature & Disclaimer → [zum Hersteller](#)

Details zum CodeTwo E-Mail Signature 365 → [zum Hersteller](#)

E-Mail-Signaturmanagement zur einfachen Erstellung einheitlicher und rechtssicherer Firmensignaturen und Haftungsausschlüsse.

Jede ausgehende E-Mail eines Unternehmens ist sowohl geschäftsrelevant als auch eine Visitenkarte Ihres Hauses. Ein einheitliches sowie rechtskonformes Auftreten sind daher elementar. Erstellen Sie schnell und einfach einheitliche E-Mail-Signaturen und E-Mail-Disclaimer für Ihr gesamtes Unternehmen.

Gestalten Sie gruppenbasierte E-Mail-Signaturen und Disclaimer und profitieren Sie von der Möglichkeit, Ihre externe Unternehmenskommunikation, um Compliance Funktionen zu ergänzen sowie kreativ und individuell hervorzuheben.

2.5.9 PASSPORTAL (n-able)

NCE bietet wir mit N-able's Passportal eine erstklassige Lösung für das Identitäts- und Passwortmanagement an. Passportal ermöglicht es, die Sicherheit und Effizienz der Passwortverwaltung zu optimieren.

Passportal umfasst

- Sicherheit und Compliance:
 - Durch die sichere Speicherung sensibler Zugangsdaten in verschlüsselten Tresoren gewährleisten wir höchsten Schutz vor Datenlecks und unbefugtem Zugriff. Zudem unterstützen wir unsere Kunden bei der Einhaltung geltender Compliance-Standards.
- Zugriffsverwaltung und -verfolgung:
 - Wir ermöglichen unseren Kunden die effiziente Verwaltung von Zugriffsrechten und die detaillierte Verfolgung von Passwortänderungen. Dadurch behalten sie stets den Überblick über Zugriffe und Änderungen an kritischen Konten.
- Automatisierung und Effizienz:
 - Durch die Automatisierung von Passwortänderungen, das sichere Teilen von Zugangsdaten und die Integration in bestehende Systeme optimieren wir Prozesse und steigern die Produktivität unserer Kunden.
- Benutzerfreundlichkeit und Schulung:
 - Wir unterstützen die Mitarbeiter unserer Kunden bei der effektiven Nutzung von Passportal, bieten Schulungen an und stehen bei Fragen oder Problemen jederzeit zur Verfügung.

2.6 licensing

- MICROSOFT | HORNET

In nce.365 vereinen wir verschiedene Clouddienste. Neben dem effektiven Arbeiten mit der Microsoft 365 Cloud setzen wir zusätzlich auf Microsoft 365 Backup mit Hornet. Die Firma H&S arbeitet im Bereich der revisionssicheren Archivierung und bietet eine Teams Online Archivierung (TOA). Teams ist zudem zur E-Mail & Dokumentenmanagement der Kommunikationskanal, welcher der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht innerhalb einer Auftragsrelevanten Kommunikationen unterliegt. Die NCE Computer GmbH berät Sie rundum und organisiert einen stolperfreien umstieg in die Cloud Welt.

Hierzu zählen Planung, Beratung sowie Konzeption, die anschließende technische Umstellung und die darauffolgenden Schulungen von Mitarbeitern.

Unser Team an Spezialisten wird kontinuierlich anhand der Microsoft Zertifizierung geschult und geprüft. Derzeitiger Status *Stand 09.2023* – [Microsoft 365 Certified Administrator Expert](#).

2.6.1 MICROSOFT

Microsoft 365 bietet eine Vielzahl an Funktionen, welche durch Einzellizenzierung von Benutzer gesteuert werden. Details zur Lizenzierung erhalten Sie direkt beim Hersteller unter [Microsoft](#). Sollte der Direktlink zu Lizenzseite seitens Microsofts verändert werden, finden Sie Informationen über die Hauptwebsite www.microsoft.de

- Als Microsoft CSP Partner haben wir die Möglichkeit Ihnen Lizenzen monatlich variabel zur Verfügung zu stellen
- Alle Preise auf der Microsoft Website sind monatlich dargestellt jedoch stets mit jährlicher Vertragslaufzeit
 - Die Preise für monatliche Kündbarkeit weichen hiervon ab, Details hierzu erhalten Sie von unserem Vertriebsinnendienst
- alle Änderungen / Preisanpassungen, die seitens Microsofts festgelegt werden, geben wir transparent an Sie in der monatlichen Abrechnung weiter

Der Funktionsumfang der Microsoft365 Umgebung ist an die jeweilig gebuchten Lizenzen gekoppelt. Die NCE Computer GmbH hat keinen Einfluss auf Produktspezifische Inhalte der Microsoft Lizenzierung. Welche Lizenzmodelle in Ihrem Unternehmen am sinnvollsten sind stimmen wir gemeinsam mit Ihnen ab und planen ein auf Ihre Anforderung passendes Lizenzmodell der einzelnen Anwender.

2.6.1.1 Microsoft Lizenz Vertragslaufzeiten

Microsoft bietet je nach gewünschten Laufzeitmodell verschiedene Lizenzoptionen an. Hierbei variieren die Vertragslaufzeiten seitens Microsoft für jedes einzelne Produkt. Der bestehende Microsoft 365 Lizenzvertrag, in dem diese enthalten sind, zeigt übergeordnet abweichende Vertragslaufzeiten. Diese sind teilweise kürzer als die Laufzeit einzelner Microsoft Lizenzen.

- Beachten Sie ⚠ - Bei der Kündigung eines NCE Microsoft 365 Lizenzvertrages zum Ende der regulären Vertragslaufzeit, dass Lizenzen, welche eine abweichenden Lizenzzeitraum seitens Microsoft beinhalten, bis zum Ende der jeweiligen Lizenzlaufzeit der Einzellizenz in Rechnung gestellt werden.

2.6.2 HORNET

Das Softwarehaus Hornet Security reichert mit diversen Teilprodukten die Microsoft 365 Welt an. Hierzu gehören eine DSGVO Konforme [Datensicherung](#), das [Security Awareness Trainings](#) für Anwender. Für Mitarbeiter oder Datenschutzbeauftragte, welche mit dem Risiko- und Compliance Management im Unternehmen betraut sind, bietet Hornet Security den, [M365 Permission Manager](#) um hier die Unternehmensrichtlinien zu Überwachen und durchzusetzen. Im Zuge der [E-Mail Spam-](#) und [Archivierungsdienste](#), welche Hornet Security bei der Verwendung von Microsoft 365 bietet, wird zusätzlich ein optionaler [Signaturmanager](#) zur Verfügung gestellt. Sind einzelne Links zum Hersteller nicht mehr gültig, wenden Sie sich gerne an unseren Vertriebsinnendienst.

2.6.3 *nce.active-backup (old)*

Eine Datensicherung in die NCE Colocation im Rechenzentrum Ihres Tenant (SharePoint / OneDrive / Teams) besteht, ähnlich des Hornet Backups. Dieser Dienst wurde im Jahr 2023 für den Neukauf eingestellt. Bestehende Sicherungen laufen wie in Einzelverträgen enthalten uneingeschränkt weiter.

Alle aktuellen Informationen zu unseren Backups finden Sie im Bereich [2.3 nce.backup](#)

2.7 nce.archive

- TOA | MAIL | DOCUMENTS

Der Bereich der revisionssicheren Archivierung Ihrer Daten erstreckt sich je nach Anforderung über verschiedene Produkte.

2.7.1 TOA (*Teams Online Archivierung*)

Gemeinsam mit dem Softwareunternehmen H&S erweitern wir die offenen Komponenten der [Teams Online Archivierung](#) und einem revisionssicheren Dokumentenmanagement.

Die [Heilig und Schubert Software AG](#) mit Sitz in Österreich bietet alle nötigen Leistungen für den Weg in ein vollständig gesetzeskonformes papierloses Büro.

2.7.2 MAIL (*Hornet / Mailstore (old)*)

Die NCE Computer GmbH stellt ihren Kunden eine Software mit einer webbasierten Oberfläche zur vollständigen Archivierung des gesamten E-Mail-Verkehrs zur Verfügung.

Sie garantiert die sichere Aufbewahrung der archivierten Daten während des vereinbarten Leistungszeitraumes. Bei einer Beendigung der Zusammenarbeit werden alle E-Mails zwecks Migration in ein anderes System übergeben.

Die Leistung beinhaltet unter anderem folgende Funktionen und Vorteile:

Rechtliche Sicherheit

- Die Mail-Archivierung ermöglicht die zuverlässige Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Vorgaben und kann dabei helfen, die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) durch Aufbewahrungsrichtlinien einzuhalten
- Spezieller Auditor-Zugriff für externe Prüfer mit kompletter Protokollierung
- Über die rechtlichen Anforderungen hinaus erleichtert die vollständige Archivierung die Nutzung von E-Mails im Rahmen von Gerichtsprozessen als Beweis

Schutz vor Datenverlusten

- Alle bereits bestehenden E-Mails können archiviert werden
- Mit der Mail-Archivierung können alle ein- und ausgehenden E-Mails noch vor der Zustellung in die Postfächer automatisch archiviert und so zuverlässig gesichert werden. Wenn ein Anwender eine E-Mail löscht, ist sie trotzdem im Archiv vorhanden.

Backup und Wiederherstellung vereinfachen

- Fällt der E-Mail-Server aus, bleiben die E-Mails über das Archiv weiterhin zugreifbar
- aus dem Archiv wiederherstellen

Speicheranforderungen auf dem E-Mail-Server reduzieren

- E-Mails können nach der Archivierung regelbasiert vom E-Mail-Server gelöscht werden

Produktivität steigern

- Schnelle Volltextsuche über E-Mails und Dateianhänge mittels Web-Browser oder über Microsoft Outlook-AddIn
- Die gewohnte Ordnerstruktur bleibt erhalten
- Postfachbegrenzungen stören nicht mehr im Arbeitsablauf

Was NCE macht:

Die Installation und Einrichtung erfolgt durch Techniker der NCE Computer GmbH in Abstimmung mit dem Kunden. Die Archivierungsplattform liegt in einem deutschen Rechenzentrum, welches selbstverständlich rund um die Uhr überwacht wird. Die NCE Computer GmbH betreibt zur Aufnahme von Störungsanzeigen eine Service-Hotline, unter der der Helpdesk von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr (ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage) erreichbar ist. Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Die Kontaktdaten für Störungsanzeigen per E-Mail oder Telefon erhält der Kunde von seinem Ansprechpartner.

2.7.3 DOCUMENTS (inPoint)

Archivierung- / Dokumentenmanagementsysteme realisieren wir mit inPoint, einer Software aus dem Hause [Heilig und Schubert Software AG](#) – inPoint ist für verschiedene Bereiche der Archivierung zuständig.

- Vertragsmanagement
- Rechnungsverarbeitung
- Digitale Ablage
- Teams Daten Archivierung
- E-Mail-Archivierung
- SAP-Archivierung

2.8 nce.call

- 3CX | YEALINK

Die NCE Computer GmbH setzt auf Telefonie mit 3CX. Wir hosten Ihre Telefonanlage direkt beim Hersteller in der Cloud, wahlweise in unserer Colocation im Rechenzentrum oder als lokale Installation auf Ihrem Server. Es ist keine zusätzliche Hardwaretelefonanlage nötig.

2.8.1 3CX

Die 3CX Telefonanlage bietet neben der herkömmlichen Telefonie ebenso Live-Chat, sowie eine Anbindung des Chats an Ihre Website für noch besseren Kundensupport. Ebenso Videocalls oder Videokonferenzen direkt aus dem Browser, mit installierbarem Desktop Client oder per App auf Smartphone oder Tablet.

- Alle Funktionen rund um die 3CX selbst finden Sie direkt auf der Website [Kommunikationslösung & Business-Software | 3CX](#)

Die NCE Computer GmbH unterstützt Sie von Anfang an! Über Beratung und Planung Ihrer Telefonanlage von Endgeräten, angepasst auf den Bedarf der Nutzer, bis hin zur Installation und Konfiguration der Anlage. Wir übernehmen die Einbindung von SIP-Trunks sowie deren Registrierung. Die NCE Computer GmbH arbeitet mit dem Provider easybell zusammen. Wir prüfen mit unseren Kunden gemeinsam die Konditionen, um die Telefonkosten im Gesamten deutlich zu reduzieren.

2.8.2 YEALINK

Yealink liefert uns als Hersteller für Kommunikationslösungen die passende Hardware für alle Anwendungsbereiche. Neben Systemtelefonen für Arbeitsplätze erhalten wir hier komplexe Raumsystemlösungen für Besprechungsräume, die sich neben der Telefonie auch in die Microsoft 365 Teams Welt vollständig integrieren lassen.

- [Yealink | UC & C Terminal, Video Collaboration, Conference Phone, IP Phone, Headsets & Video Conferencing](#)

2.9 nce.process

- SIGN | DMS | | CONSULT

2.9.1 nce.sign - Moxis by XiTrust Secure Technologies GmbH

Die digitale Signaturlösung für alle Branchen. MOXIS bietet Ihnen mehr als nur eine digitale Signatur.

- 90% mehr Zeit durch die Beschleunigung Ihrer Signaturprozesse
- 75% Gesamtkostenersparnis durch den Einsatz der digitalen Unterschrift
- 25% Ersparnis pro Vertragsdokument (Personal, Papier, Archivierung, Versand, ...)
- Flexibles Deployment - MOXIS ist On-Premises und in der Cloud erhältlich
- MOXIS erfüllt alle Gesetzgebungen
 - MOXIS erfüllt die Anforderungen der eIDAS-, ZertES-Verordnung und entspricht den Richtlinien der DSGVO, sowie der Schweizer E-DSG
- Mit MOXIS können Sie Ihr Unternehmen digitalisieren und kommen gleichzeitig dem papierlosen Büro einen Schritt näher. Mit dem Verzicht auf Papier wird Wasser, CO2 und die Produktion von Altpapier reduziert

Die NCE Computer GmbH plant und berät Sie bei der Einführung von MOXIS in Ihre Prozesse. Wir richten Ihnen die Oberfläche von MOXIS je nach gewünschter Konfigurationsart ein und koordinieren die korrekte Lizenzierung des Produktes.

Alle Details finden Sie bei [E-Signatur für Ihr Business | XiTrust – The eSignature Company](#)

Die NCE Computer GmbH arbeitet derzeit daran Sie zusätzlich Ihnen und Ihren Mitarbeitern zur Ausstellung einer virtuellen Identität zu verhelfen.

3 Rechtliche Punkte für nce.products Verträge

3.1 Datenschutz, Rechte Dritter

NCE versichert dem Kunden Datenschutz und Betriebsgeheimnisse zu wahren, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und seine Mitarbeiter in diesem Bereich zu unterweisen und stetig weiterzubilden.

3.2 Haftungs- und Malus Regelungen

Die Haftung von NCE ist auf maximal den 12-fachen Betrag der Vergütung für einen Monat begrenzt. Dies gilt nur innerhalb von Vertragsvarianten welche Reaktionszeiten oder Verfügbarkeitsgarantien beinhalten und sind zusätzlich auf diese beschränkt.

- Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht bei Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten), Leben, Körper, Gesundheit und bei Vorsatz sowie grobem Verschulden. NCE haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. NCE haftet nicht für Störungen, die von Dritten zu vertreten sind (Verbindungen, Fehler in Softwarepaketen etc., höhere Gewalt)
- Sofern Sie eine Absicherung über die Haftungssumme aus obigen Punkt wünschen, schließt NCE eine Versicherung ab. Die Kosten werden innerhalb der Abrechnung separat aufgeführt. Die max. Haftung wird dann im Rahmen der Versicherung festgelegt.

3.3 Flexibilität für Systemänderungen

NCE kann, falls erforderlich, Änderungen an den IT-Systemen vornehmen, um die Effizienz oder Sicherheit zu verbessern. Als Kunden werden Sie im Voraus über wesentliche Änderungen informiert, es sei denn, solche Änderungen sind dringend und erfordern unmittelbare Maßnahmen zum Schutz der Systemintegrität.

3.3.1 *Wahrung der Funktionalität*

Die Parteien vereinbaren, dass Änderungen an den Monitoring-Systemen und Tools darauf abzielen, die Funktionalität, Sicherheit und Leistung zu verbessern. Der Dienstleister wird nach besten Kräften sicherstellen, dass solche Änderungen keine Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Überwachungsleistung verursachen.

3.3.2 *Hardware-Optimierungen Serverhosting*

NCE behält sich das Recht vor, Optimierungen an der Hardwarestruktur der bereitgestellten Server vorzunehmen, um die Leistung, Zuverlässigkeit oder Effizienz zu verbessern. NCE wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass solche Optimierungen keinen negativen Einfluss auf die laufenden Dienste haben und den vereinbarten Service-Leveln entsprechen. NCE wird Sie im Voraus über geplante Hardware-Optimierungen informieren, sofern dies möglich / nötig ist. In Fällen, in denen dringende Optimierungen erforderlich sind, wird NCE Sie so bald wie möglich nach der Implementierung über solche Änderungen informieren.

3.4 Preisstruktur innerhalb von bestehenden Verträgen

Kosten für Vertragsanpassungen werden bei Bedarf individuell kalkuliert. Es existieren keine vordefinierten oder standardisierte Preislisten für Vertragsänderungen. NCE wird dem Kunden bei der Anfrage nach Vertragsanpassungen ein individuelles Angebot unterbreiten, welches die spezifischen Anpassungen und die damit verbundenen Kosten transparent darlegt. Jegliche Kosten für Vertragsänderungen oder Kosten von Einzelpositionen werden vor ihrer Umsetzung dem Kunden kommuniziert.

- Für den Fall, dass bestehende Positionen im Vertrag vergrößert werden (Mengenanpassung), wird der bestehende Preis für diese Positionen beibehalten. Eine Erweiterung oder Vergrößerung vorhandener Leistungen oder Ressourcen innerhalb des Vertragsumfangs führt nicht zu einer Preiserhöhung für die bereits bestehenden

Positionen. Neue Preise gelten ausschließlich für die erweiterten oder zusätzlichen Leistungen, die über den bestehenden Vertragsumfang hinausgehen.

- Flexible Verträge
 - Die Verträge *nce.watch* - *nce.service* sowie weitere Lizenzverträge werden monatlich an Ihren tatsächlichen Bestand angepasst unabhängig von der Vertragslaufzeit. Unsere Service und Lizenzmodelle sind, wenn nicht separat vereinbart, monatlich flexibel. Einzelne Drittanbieter bieten dies nicht an, hier werden die Anbieter spezifischen Zeiträume an unsere Kunden weitergegeben. Detaillierte Informationen hierzu erhalten Sie von unserem Vertriebsteam.

- Preisanpassungsklausel
 - NCE ist berechtigt, die vereinbarten Preise erstmals nach Ablauf von 12 Monaten seit Vertragsbeginn sowie anschließend maximal einmal jährlich anzupassen, sofern sich die Kostenbasis für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen verändert hat (z.B. Löhne, Gehälter, Lizenzkosten oder Betriebskosten). Die Preiserhöhung wird mindestens vier Wochen im Voraus schriftlich oder in Textform angekündigt und nachvollziehbar begründet. Überschreitet die Preisanpassung innerhalb eines Jahres insgesamt 20% des ursprünglich vereinbarten Preises, erhält der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht, das innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich ausgeübt werden muss. Erfolgt keine Kündigung innerhalb dieser Frist, gilt die Preisanpassung als akzeptiert.

3.5 Gerichtsstand, Salvatorische Klausel, Sonstiges

Sind beide Parteien Kaufleute, vereinbaren sie Fürth als Gerichtsstand. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.

Die Parteien sind sich einig, dass falls Teile der vertraglichen Vereinbarung unwirksam sein sollten, diese durch wirksame ersetzt werden, welche die gleiche Ziel- und Zwecksetzung haben und der Vertrag dadurch die Gültigkeit an sich behält.

Leistungen zu den einzelnen Produktverträge sind unter den entsprechenden Produkten beschrieben.