

Leistungsschein „Workplace 365 Enterprise“

1. Gegenstand der Leistung

„Workplace 365 Enterprise“ dient der laufenden technischen Betreuung der vereinbarten Client-Systeme des Auftraggebers zu einem festen monatlichen Preis je betreuter Einheit.

Ziel der Leistung ist es, den bei Beginn der Leistungserbringung dokumentierten und vom Auftragnehmer übernommenen IT-Betriebszustand innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs funktionsfähig, sicher und betriebsbereit zu halten sowie bei auftretenden Störungen wiederherzustellen.

Die Leistungen werden proaktiv erbracht. Der Auftragnehmer führt daher auch ohne ausdrückliche Aufforderung des Auftraggebers Maßnahmen durch, soweit diese nach fachlicher Einschätzung zur Aufrechterhaltung eines stabilen und sicheren Betriebs der betreuten Client-Systeme erforderlich und vom Leistungsumfang dieses Leistungsscheins umfasst sind.

Für die Abgrenzung der in diesem Leistungsschein enthaltenen Supportleistungen orientieren sich die Vertragsparteien an der Grundidee des ITIL Incident Managements. Ein „Incident“ ist danach eine ungeplante Unterbrechung eines bestehenden IT-Services oder eine Beeinträchtigung seiner vereinbarten Qualität. Ziel der Bearbeitung eines Incidents ist es, den zuvor vorhandenen und ordnungsgemäßen Betriebszustand möglichst schnell wiederherzustellen.

Auf „Workplace 365 Enterprise“ übertragen bedeutet dies:

Die in der Servicepauschale enthaltenen Supportleistungen dienen der Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des dokumentierten und vom Auftragnehmer übernommenen IT-Betriebszustandes und eine Gewünschte Tätigkeit ohne vorausgegangene Störung = Service Request.

Zum Leistungsumfang gehören insbesondere „Service Client Software“

- (1) **Monitoring der Client-Systeme** zur Früherkennung von Problemen (z. B. Speicherplatz, Systemausfälle)
- (2) **Schnellzugriff auf den Support** für die Anwender (z. B. per Telefon, E-Mail oder Support-Button)
- (3) **Patchmanagement** für freigegebene Betriebssysteme und Standard-Anwendungen (automatisierte Updates)
- (4) **Betrieb und Überwachung einer Antivirenlösung (EDR)** auf den betreuten Clients
- (5) **Microsoft 365 Backup**
- (6) **Kontrollierte Vergabe von Administratorrechten**
- (7) **Microsoft 365 Business Premium Lizenz**
- (8) **Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA)** mit YubiKey
- (9) **Hornetsecurity 365 Total Protection Plan 4**
- (10) **OnSite Support** nach fachlicher Entscheidung des „Auftragnehmers“
- (11) **Schwachstellen-Analyse** auf den betreuten Clients
- (12) **Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen** im Ticketsystem beim „Auftragnehmer“
Microsoft 365 Backup für die im vereinbarten Sicherungsumfang enthaltenen Microsoft-365-Daten einschließlich Wiederherstellung versehentlich gelöschter Daten aus einem vorhandenen und technisch nutzbaren Sicherungsstand

Der „Auftragnehmer“ trägt die Betriebsverantwortung für die ordnungsgemäße Bereitstellung der oben genannten Services und Dienstleistungen während der vereinbarten Servicezeiten sowie für die Einhaltung etwaiger vereinbarter Service-Level-Zeiten (SLAs). Die Verantwortung erstreckt sich nicht auf die physische Hardware oder die eingesetzte Client-Software selbst, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Das vorliegende Vertragsverhältnis zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber stellt einen Dienstvertrag im Sinne der §§ 611 ff. BGB dar. Gegenstand des Vertrags ist die regelmäßige Erbringung

von Dienstleistungen im IT-Bereich, insbesondere Support-, Wartungs- und Betreuungsleistungen im Rahmen des Managed Service Modells. Der Auftragnehmer schuldet dabei kein bestimmtes Arbeitsergebnis, sondern die ordnungsgemäße Ausführung der vereinbarten Tätigkeiten nach bestem Wissen und Können.

Der „Auftraggeber“ bleibt verantwortlich für die physische Bereitstellung der Client-Systeme am Standort, die Benutzerverwaltung im Rahmen interner Prozesse sowie die Pflege und Dokumentation seiner internen IT-Richtlinien und -Infrastruktur.

Dieser Leistungsschein „Workplace 365 Enterprise“ wird auf Grundlage der **Anlage „AVB Cloud + Managed Services“**, **Stand 01.09.2026**, abgeschlossen. Diese werden dem „Auftraggeber“ bei Vertragsunterschrift ausgehändigt.

2. Betreuter IT-Betriebszustand

Grundlage der Leistungserbringung ist der zu Beginn der Zusammenarbeit festgestellte und dokumentierte IT-Betriebszustand der vom Auftragnehmer übernommenen Client-Systeme.

Hierzu werden die für die Betreuung erforderlichen Informationen über die vorhandenen Systeme, deren Konfiguration und die technische Umgebung im Service- und Dokumentationssystem des Auftragnehmers erfasst.

Dieser dokumentierte Zustand bildet den Referenzzustand für die laufende Betreuung.

Die Servicepauschale dient grundsätzlich dazu,

- diesen übernommenen IT-Betriebszustand aufrechtzuerhalten,
- Störungen innerhalb dieses Betriebszustandes zu erkennen,
- deren Auswirkungen möglichst zu reduzieren und
- die zuvor vorhandene Funktionsfähigkeit im Rahmen der vereinbarten Leistungen wiederherzustellen.

Zur Herstellung der Bereitschaft gehören insbesondere:

- (1) Durch den „Auftragnehmer“ wird auf den Clients des „Auftraggebers“ zur Erfüllung der Supportleistungen „Service Client Software“ installiert.
- (2) Für die im vereinbarten Sicherungsumfang enthaltenen Microsoft-365-Daten stellt der „Auftragnehmer“ das in diesem Leistungsschein beschriebene Microsoft 365 Backup bereit. Für Daten, Systeme, Anwendungen und Speicherorte außerhalb dieses Sicherungsumfangs bleibt der „Auftraggeber“ für eine geeignete Datensicherung verantwortlich, sofern hierzu keine gesonderte Vereinbarung getroffen wurde.
- (3) Die alleinigen Administrationsrechte auf den betreuten Clients liegen beim „Auftragnehmer“, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.
- (4) Der „Auftraggeber“ stellt den Zugang zu den Systemen sowie notwendiger technischer Infrastruktur (z. B. Räume, Strom, Netzwerk, Lagerung) sicher und setzt die Anweisungen des Auftragnehmers zur Fehlerbehebung und Systembedienung um.

- (5) Unterstützung des „Auftragnehmers“ durch den „Auftraggeber“ bei der Überprüfung der Vollständigkeit der installierten / aktiven Clients, indem der „Auftraggeber“ die in der Active Directory befindlichen Computerkonten dem Ist-Stand entsprechend neu organisiert.

3. Enthaltene Leistungen

3.1 Monitoring

Der Auftragnehmer überwacht die betreuten Client-Systeme automatisiert auf technisch erkennbare Zustände und Ereignisse, die auf eine Beeinträchtigung des ordnungsgemäßen Betriebs hinweisen können.

Hierzu gehören insbesondere die Überwachung ausgewählter Systemzustände wie beispielsweise:

- Verfügbarkeit des Systems,
- Speicherplatz,
- Zustand relevanter Systemdienste,
- Update- und Patchzustand,
- Sicherheitsmeldungen der eingesetzten Management- und Schutzsysteme.

Ziel des Monitorings ist es, sich abzeichnende Störungen möglichst frühzeitig zu erkennen und innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs geeignete Maßnahmen einzuleiten.

3.2 Patchmanagement

Der Auftragnehmer übernimmt das Patchmanagement für die betreuten und vom Auftragnehmer hierfür freigegebenen Betriebssysteme und Standardanwendungen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Prüfung und Bereitstellung freigegebener Updates,
- automatisierte Installation geeigneter Sicherheits- und Qualitätsupdates,
- Überwachung des Patchzustandes der betreuten Systeme.

Nicht zum Patchmanagement gehören insbesondere Versionswechsel, Migrationen, umfassende Funktionsupdates oder Maßnahmen, durch die sich der dokumentierte Betriebszustand wesentlich verändert.

Ein Wechsel beispielsweise von einem Betriebssystem auf eine neue Betriebssystemgeneration kann daher als Change eine gesondert zu beauftragende Leistung darstellen.

3.3 EDR-Sicherheitslösung

Auf den betreuten Client-Systemen wird eine durch den Auftragnehmer bereitgestellte und verwaltete EDR-Sicherheitslösung betrieben.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Bereitstellung und Betrieb der vereinbarten EDR-Lösung,
- Überwachung des technischen Betriebszustandes der Lösung,
- automatisierte Erkennung bekannter oder verdächtiger Aktivitäten im Rahmen der technischen Möglichkeiten der eingesetzten Lösung,
- automatisierte Schutz- und Abwehrmaßnahmen der eingesetzten Sicherheitslösung.

Die Sicherheitslösung dient der Prävention, Erkennung und automatisierten Abwehr von Bedrohungen. Ein vollständiger Schutz vor Schadsoftware, Cyberangriffen oder sonstigen Sicherheitsvorfällen kann technisch nicht gewährleistet werden.

Die manuelle Bereinigung, Wiederherstellung oder Neuinstallation von Systemen infolge eines erfolgreichen Cyberangriffs oder einer erfolgreichen Kompromittierung ist nicht Bestandteil der Servicepauschale.

3.4 Standardisierte Service Requests

Standardisierte Service Requests sind Bestandteil der in „Workplace 365 Enterprise“ enthaltenen Supportpauschale.

Als Service Request gelten insbesondere Anforderungen des Auftraggebers oder seiner Anwender, bei denen keine Störung einer zuvor vorhandenen und funktionsfähigen IT-Komponente oder IT-Funktion vorliegt, sondern eine Tätigkeit, Konfiguration, Bereitstellung oder sonstige Leistung gewünscht wird.

Hierzu können beispielsweise gehören:

- Zurücksetzen oder Ändern von Benutzerkennwörtern,
- Entsperren von Benutzerkonten,
- Einrichten oder Ändern von Berechtigungen,
- Einrichten von E-Mail-Weiterleitungen,
- Zuweisen von vorhandenen Shared Mailboxes,
- Hinzufügen von Benutzern zu bestehenden Gruppen,
- Installation oder Einrichtung von Software,
- Einrichtung oder Änderung von Benutzerprofilen,
- Einrichtung neuer oder zusätzlicher Endgeräte,
- sonstige standardisierte Benutzer- oder Administrationsanforderungen.

Maßgeblich für die Abgrenzung ist, ob eine zuvor vorhandene und vom Auftragnehmer übernommene Funktion gestört ist und wiederhergestellt werden soll oder ob der Auftraggeber eine zusätzliche Tätigkeit ohne vorausgegangene Störung wünscht.

Wiederherstellung einer vorhandenen Funktion = Incident

Gewünschte Tätigkeit ohne vorausgegangene Störung = Service Request

Veränderung oder Erweiterung des übernommenen IT-Betriebszustandes = Change

Außerhalb des normalen Betriebsrisikos = Sonderereignis

3.5 Schwachstellenanalyse

Der Auftragnehmer führt auf den betreuten Client-Systemen automatisierte Schwachstellenanalysen durch.

Ziel ist die Erkennung technisch identifizierbarer Schwachstellen, fehlender Sicherheitsupdates und anderer sicherheitsrelevanter Zustände.

Soweit erkannte Schwachstellen durch das vereinbarte Patchmanagement beseitigt werden können, erfolgt dies im Rahmen des Patchmanagements.

Maßnahmen, die eine Änderung, Migration, Erweiterung oder den Austausch von Systemen oder Anwendungen erfordern, sind nicht Bestandteil der Servicepauschale und werden nach Abstimmung gesondert angeboten.

3.6 Schnellaufgriff auf den Support

Den Anwendern der betreuten Client-Systeme stehen die vom Auftragnehmer bereitgestellten Supportwege zur Verfügung.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Support-Button auf dem betreuten Client,
- E-Mail,
- Telefon.

Der Schnellaufgriff dient der einfachen Meldung von Störungen und der Aufnahme von Supportfällen.

3.7 Remote-Support zur Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des IT-Betriebs

Die im Paket enthaltenen Supportleistungen werden grundsätzlich per Fernwartung erbracht.

Gegenstand des in der Servicepauschale enthaltenen Supports ist die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des bei Beginn der Leistungserbringung dokumentierten und vom Auftragnehmer übernommenen IT-Betriebszustandes.

Als Störung („Incident“) wird in Anlehnung an die ITIL-Systematik eine ungeplante Unterbrechung einer vorhandenen IT-Funktion oder eine Beeinträchtigung ihrer vereinbarten Qualität verstanden.

Ein Incident liegt insbesondere dann vor, wenn eine vorhandene und zuvor funktionsfähige IT-Komponente oder IT-Funktion nicht mehr oder nur eingeschränkt zur Verfügung steht.

Typische Beispiele können sein:

- ein betreuter Client funktioniert nicht ordnungsgemäß,
- ein zuvor funktionierender Netzwerkdrucker ist nicht mehr erreichbar,
- eine vorhandene VPN-Verbindung funktioniert nicht,
- eine bestehende Netzwerkverbindung ist gestört,
- ein Anwender kann sich aufgrund einer technischen Störung nicht mehr am betreuten System anmelden,
- eine vorhandene und vom Leistungsumfang umfasste Funktion steht aufgrund einer technischen Störung nicht mehr wie zuvor zur Verfügung.

Ziel der Supportleistung ist die Wiederherstellung des zuvor vorhandenen und dokumentierten Betriebszustandes.

Geschuldet ist die fachgerechte Bearbeitung der Störung, nicht die Garantie, dass jede Störung innerhalb einer bestimmten Zeit vollständig behoben werden kann.

3.8 Microsoft 365 Backup

Der Auftragnehmer stellt für die im vereinbarten Sicherungsumfang enthaltenen Microsoft-365-Daten eine Datensicherung bereit und betreibt diese während der Laufzeit dieses Leistungsscheins. Ziel der Leistung ist es, die Wiederherstellung von Daten zu ermöglichen, die im regulären Geschäftsbetrieb versehentlich gelöscht wurden oder aus vergleichbaren gewöhnlichen Bedien- oder Nutzungsvorgängen nicht mehr zur Verfügung stehen.

Die Leistung umfasst insbesondere:

Bereitstellung und Betrieb der vereinbarten Microsoft-365-Datensicherung,
regelmäßige Sicherung der vom vereinbarten Backupumfang erfassten Microsoft-365-Daten,
Überwachung der ordnungsgemäßen Durchführung der Datensicherung,
Wiederherstellung versehentlich gelöschter Daten aus einem vorhandenen und technisch nutzbaren Sicherungsstand,
Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Wiederherstellungszeitpunkts sowie
Dokumentation wesentlicher Wiederherstellungsmaßnahmen im Service- bzw. Ticketsystem des Auftragnehmers.

Eine Wiederherstellung kann nur erfolgen, soweit die betreffenden Daten vom vereinbarten Sicherungsumfang erfasst wurden und ein technisch verwertbarer Sicherungsstand vorhanden ist. Die Datensicherung stellt die technische Grundlage für eine mögliche Wiederherstellung bereit; ein bestimmter Wiederherstellungserfolg kann insbesondere bei beschädigten, nicht vollständig gesicherten oder außerhalb der vereinbarten Aufbewahrungszeiträume liegenden Daten nicht garantiert werden.

Im Festpreis enthalten ist die Wiederherstellung im Rahmen gewöhnlicher Wiederherstellungsfälle des laufenden Betriebs, insbesondere bei versehentlicher Löschung einzelner Daten durch Anwender.

Nicht Bestandteil der Servicepauschale sind umfangreiche Analyse-, Bereinigungs-, Rekonstruktions- oder Wiederherstellungsleistungen infolge eines Sonderereignisses. Hierzu gehören insbesondere vorsätzliches oder mutwilliges Löschen von Daten, erfolgreiche Cyberangriffe, Ransomware- oder Verschlüsselungsereignisse, erfolgreiche Malware-Infektionen, Kompromittierungen von Benutzerkonten oder Administrationszugängen sowie Wiederherstellungsaufwände infolge von Feuer, Wasser, Diebstahl oder vergleichbaren Schadensereignissen.

Für derartige Sonderereignisse steht der Auftragnehmer mit gesondert zu beauftragenden Support-, Wiederherstellungs- und Notfalleleistungen zur Verfügung.

3.9 Kontrollierte Vergabe von Administratorrechten

Auf den betreuten Client-Systemen werden lokale Administratorrechte grundsätzlich durch den „Auftragnehmer“ verwaltet.

Zur kontrollierten Bereitstellung administrativer Berechtigungen wird auf den betreuten Systemen eine Lösung zur Verwaltung temporärer Administratorrechte eingesetzt werden.

Die Leistung ermöglicht insbesondere:

- die gezielte Freigabe administrativer Rechte für einzelne Anwendungen oder Installationsvorgänge,
- die zeitlich begrenzte Bereitstellung administrativer Berechtigungen für ausdrücklich freigegebene Tätigkeiten,
- die dauerhafte Vorabfreigabe definierter und vom „Auftragnehmer“ geprüfter Standardanwendungen,
- die Genehmigung einzelner Anforderungen durch den „Auftragnehmer“,
- die Protokollierung ausgeführter administrativer Vorgänge im Rahmen der technischen Möglichkeiten der eingesetzten Lösung.

Bei einer anwendungsbezogenen Freigabe erhält ausschließlich die betreffende Anwendung die erforderlichen erweiterten Berechtigungen. Der Benutzer selbst erhält dadurch keine dauerhaften lokalen Administratorrechte.

Ziel der Leistung ist es, notwendige administrative Tätigkeiten zu ermöglichen, ohne Anwendern dauerhaft uneingeschränkte Administratorrechte auf den betreuten Client-Systemen einzuräumen.

Die Entscheidung über die Freigabe von Anwendungen, Installationen oder administrativen Tätigkeiten sowie über deren dauerhafte oder zeitlich begrenzte Berechtigung obliegt dem „Auftragnehmer“.

Nicht Bestandteil der Leistung ist ein Anspruch des Auftraggebers oder einzelner Anwender auf die Freigabe beliebiger Anwendungen oder administrativer Tätigkeiten. Anwendungen oder Vorgänge können insbesondere dann von einer Freigabe ausgeschlossen werden, wenn nach fachlicher Einschätzung des Auftragnehmers Sicherheits-, Stabilitäts- oder Compliance-Risiken bestehen.

3.10 Microsoft 365 Business Premium

Für die jeweilige betreute Einheit stellt der „Auftragnehmer“ während der Laufzeit dieses Leistungsscheins eine Microsoft 365 Business Premium Lizenz im vereinbarten Umfang bereit.

Die Lizenz bildet die Grundlage für die Nutzung der darin enthaltenen Microsoft-365-Dienste sowie der von Microsoft bereitgestellten Funktionen für Zusammenarbeit, Identitäts-, Geräte- und Sicherheitsmanagement. Art und Umfang der nutzbaren Funktionen richten sich nach dem jeweils gültigen Leistungsumfang des Herstellers.

Die Einrichtung und laufende technische Betreuung der im Rahmen dieses Leistungsscheins eingesetzten Microsoft-365-Funktionen erfolgt, soweit sie vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst ist. Individuelle Projekte, Migrationen, umfassende Neukonfigurationen oder die Einführung zusätzlicher Microsoft-365-Dienste können als Change gesondert zu beauftragen sein.

Die Lizenz wird für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Ein Anspruch auf bestimmte, vom Hersteller zukünftig geänderte oder eingestellte Funktionen besteht nicht, soweit diese Änderungen außerhalb des Einflussbereichs des „Auftragnehmers“ liegen.

3.11 Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) mit YubiKey

Zur zusätzlichen Absicherung von Benutzerkonten wird für die vereinbarten Benutzer eine Zwei-Faktor-Authentifizierung unter Einsatz eines YubiKey eingerichtet und im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs betreut.

Die Leistung umfasst insbesondere die Bereitstellung und Einrichtung des vereinbarten YubiKey, die technische Einbindung in die dafür vorgesehenen Authentifizierungsverfahren sowie die Unterstützung bei Störungen der eingerichteten Zwei-Faktor-Authentifizierung.

Der YubiKey ist sorgfältig aufzubewahren und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Verlust, Diebstahl oder Beschädigung des YubiKey ist dem „Auftragnehmer“ unverzüglich mitzuteilen.

Die Ersatzbeschaffung eines verlorenen, gestohlenen oder durch unsachgemäße Behandlung beschädigten YubiKey sowie hierdurch entstehende zusätzliche Einrichtungs- oder Wiederherstellungsaufwände sind nicht Bestandteil der Servicepauschale und können gesondert berechnet werden.

3.12 Hornetsecurity 365 Total Protection Plan 4

Für die vereinbarte Microsoft-365-Umgebung stellt der „Auftragnehmer“ Hornetsecurity 365 Total Protection Plan 4 bereit und betreibt die Lösung im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen technischen Möglichkeiten.

Die Lösung ergänzt die Microsoft-365-Umgebung um zusätzliche Schutz-, Compliance- und Awareness-Funktionen. Hierzu gehören im jeweils vereinbarten und vom Hersteller bereitgestellten Leistungsumfang insbesondere Funktionen für E-Mail-Sicherheit, Schutz vor fortgeschrittenen Bedrohungen, E-Mail-Archivierung, Security Awareness, Berechtigungsmanagement, Schutz vor Domainmissbrauch sowie weitere Sicherheitsfunktionen für Microsoft 365.

Die Leistung umfasst die technische Bereitstellung, Grundkonfiguration und laufende Betreuung der vereinbarten Funktionen. Ein vollständiger Schutz vor Phishing, Schadsoftware, Identitätsmissbrauch, Fehlbedienung oder sonstigen Cyberangriffen kann technisch nicht gewährleistet werden.

Manuelle Bereinigungs-, Rekonstruktions- oder Wiederherstellungsleistungen infolge eines erfolgreichen Sicherheitsvorfalls bleiben Sonderereignisse im Sinne dieses Leistungsscheins und sind nicht allein aufgrund der Bereitstellung von Hornetsecurity 365 Total Protection Plan 4 Bestandteil der Servicepauschale.

3.13 OnSite Support

Ergänzend zum Remote-Support umfasst „Workplace 365 Enterprise“ auch Vor-Ort-Support für vom Leistungsumfang dieses Leistungsscheins erfasste Incidents und Service Requests, soweit ein Vor-Ort-Einsatz nach fachlicher Beurteilung des „Auftragnehmers“ für eine sachgerechte Bearbeitung erforderlich ist.

Remote-Support bleibt die vorrangige Form der Leistungserbringung. Kann ein Supportfall nach fachlicher Einschätzung des „Auftragnehmers“ zweckmäßig und wirtschaftlich per Fernwartung bearbeitet werden, erfolgt die Bearbeitung remote.

Die Entscheidung, ob und zu welchem Zeitpunkt ein Techniker vor Ort eingesetzt wird, obliegt dem „Auftragnehmer“. Ein alleiniger Wunsch des „Auftraggebers“ oder eines Anwenders nach einem Vor-Ort-Termin begründet keinen Anspruch auf einen OnSite-Einsatz.

Vor-Ort-Leistungen für Changes, Projekte, Sonderereignisse, physische Reparaturen oder sonstige nicht vom Leistungsschein umfasste Tätigkeiten sind nicht Bestandteil der Servicepauschale und werden gesondert angeboten bzw. nach der vereinbarten Preisregelung abgerechnet.

4. Abgrenzung: Wiederherstellung und Veränderung

Entscheidend für die Abgrenzung der Servicepauschale ist der dokumentierte und vom Auftragnehmer übernommene IT-Betriebszustand.

In der Servicepauschale enthalten

Grundsätzlich enthalten sind die vereinbarten Leistungen, die erforderlich sind, um eine bereits vorhandene und vom Auftragnehmer übernommene Funktion aufrechtzuerhalten oder nach einer Störung wiederherzustellen.

Nicht in der Servicepauschale enthalten

Nicht Bestandteil der Servicepauschale sind Leistungen, durch die der dokumentierte IT-Betriebszustand

- verändert,
- erweitert,
- modernisiert,
- migriert oder
- um neue Funktionen, Systeme, Anwendungen, Komponenten oder Schnittstellen ergänzt

werden soll.

Solche Leistungen werden als **Changes** behandelt und nach vorheriger Abstimmung gesondert angeboten bzw. nach der vereinbarten Preisregelung abgerechnet.

Hierzu können beispielsweise gehören:

- Einführung neuer Anwendungen,
- Installation und Einrichtung neuer Systeme,
- Einführung neuer Schnittstellen oder APIs,
- Migration bestehender Systeme oder Daten,

- Wechsel auf eine neue Betriebssystemgeneration,
 - wesentliche Änderung vorhandener Konfigurationen,
 - erstmalige Integration neuer Geräte oder Anwendungen,
 - konzeptionelle Änderungen an der bestehenden IT-Umgebung.
-

5. Form der Leistungserbringung / Remote- und OnSite-Support

Die in „Workplace 365 Enterprise“ enthaltenen Supportleistungen werden grundsätzlich zunächst per Fernwartung bzw. Remote-Support erbracht. Remote-Support ist die vorrangige Form der Leistungserbringung, sofern der jeweilige Supportfall hierdurch fachgerecht und wirtschaftlich bearbeitet werden kann.

Ergänzend ist OnSite Support für die vom Leistungsumfang dieses Leistungsscheins erfassten Incidents und Service Requests enthalten, wenn ein Vor-Ort-Einsatz nach fachlicher Beurteilung des „Auftragnehmers“ zur sachgerechten Bearbeitung erforderlich ist.

Die Entscheidung, ob ein Supportfall remote bearbeitet wird oder ein Techniker beim „Auftraggeber“ vor Ort eingesetzt wird, obliegt ausschließlich der fachlichen Beurteilung des „Auftragnehmers“. Ein Wunsch des „Auftraggebers“ oder eines Anwenders nach einem Vor-Ort-Einsatz begründet für sich allein keinen Anspruch auf die Entsendung eines Technikers.

Kann ein Incident oder Service Request nach Einschätzung des „Auftragnehmers“ vollständig oder zweckmäßig per Fernwartung bearbeitet werden, erfolgt die Leistungserbringung remote. Damit sollen unnötige Anfahrten vermieden und eine schnelle sowie wirtschaftliche Bearbeitung von Supportfällen ermöglicht werden.

OnSite-Leistungen für Changes, Projekte, Sonderereignisse, physische Reparaturen oder sonstige Tätigkeiten, die nicht ausdrücklich Bestandteil dieses Leistungsscheins sind, sind nicht von der monatlichen Servicepauschale umfasst. Diese können nach Abstimmung gesondert beauftragt und nach der jeweils vereinbarten Preisregelung abgerechnet werden.

Die Wahl der geeigneten Form der Leistungserbringung - Remote-Support oder OnSite Support - erfolgt durch den „Auftragnehmer“ unter Berücksichtigung der Art der Störung, der technischen Möglichkeiten, der Dringlichkeit und einer wirtschaftlichen Leistungserbringung.

6. Physische Hardware und Ersatzbeschaffung

Die Servicepauschale umfasst nicht die kostenlose Bereitstellung, Reparatur oder den Ersatz physisch defekter Client-Systeme, Komponenten oder sonstiger Hardware.

Soweit Hardware, Komponenten oder Softwarelizenzen ersetzt oder neu beschafft werden müssen, erfolgt dies nach vorheriger Abstimmung und Freigabe des Auftraggebers gegen gesonderte Berechnung.

Herstellerseitige Garantie- oder Gewährleistungsansprüche bleiben hiervon unberührt.

7. Sonderereignisse und außergewöhnliche Schadensfälle

Nicht Bestandteil der monatlichen Servicepauschale sind insbesondere Aufwände, die aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse oder außerhalb des übernommenen Betriebszustandes entstehen.

Hierzu gehören insbesondere:

- erfolgreiche Cyberangriffe,
- Ransomware-Angriffe,
- erfolgreiche Malware-Infektionen,
- Kompromittierung von Benutzerkonten oder Systemen,
- Wiederherstellung nach Sicherheitsvorfällen, vorsätzliches oder mutwilliges Löschen von Daten durch Anwender oder sonstige Personen,
- Eingriffe oder Manipulationen durch unbefugte Dritte,
- nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmte Änderungen an den betreuten Systemen,
- vorsätzliche oder fahrlässige Veränderungen durch Mitarbeitende oder sonstige vom Auftraggeber autorisierte Personen,
- physischer Diebstahl oder Beschädigung von Hardware,
- Feuer-, Wasser-, Überspannungs- oder vergleichbare Schadensereignisse,
- Störungen durch nicht autorisierte oder private Hard- und Software.

Soweit im Rahmen von „Workplace 365 Enterprise“ ein Microsoft 365 Backup vereinbart ist, bleibt die Bereitstellung und der Betrieb der Datensicherung hiervon unberührt. Die im Festpreis enthaltene Wiederherstellung beschränkt sich jedoch auf gewöhnliche Wiederherstellungsfälle gemäß Ziffer 3.8. Umfangreiche Wiederherstellungsmaßnahmen infolge der vorstehend genannten Sonderereignisse sind nicht Bestandteil der Servicepauschale.

Die laufende Prävention, Überwachung, Erkennung und automatisierte Reaktion der vereinbarten Sicherheitslösungen bleibt hiervon unberührt und ist Bestandteil der vereinbarten Leistungen.

Für die Bearbeitung außergewöhnlicher Schadensereignisse steht der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit gesondert zu beauftragenden Support-, Wiederherstellungs- und Notfallleistungen zur Verfügung.

8. Nicht unterstützte und nicht wirtschaftlich betreibbare Systeme

Nicht Bestandteil der Servicepauschale sind Support-, Wartungs- und Entstörungsleistungen für Systeme, Betriebssysteme oder Anwendungen, für die

- der jeweilige Hersteller keinen regulären Support mehr bereitstellt,
- keine erforderlichen Sicherheitsupdates mehr verfügbar sind,
- erforderliche technische Aktualisierungen nicht mehr bereitgestellt werden oder
- der technische Zustand eine wirtschaftlich vertretbare und sichere Betreuung nicht mehr zulässt.

Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber auf ihm bekannte entsprechende Systeme hin.

Auf Wunsch unterbreitet der Auftragnehmer ein gesondertes Angebot zur Aktualisierung, Migration, Modernisierung oder Ablösung dieser Systeme.

9. Anwendungen und Anwendungssoftware

Der Verantwortungsbereich von „Workplace 365 Enterprise“ umfasst grundsätzlich die technische Betriebsplattform der betreuten Client-Systeme.

Die Verantwortung für die fachliche Nutzung, Inhalte, Daten, individuelle Konfiguration und Funktionsweise von Anwendungen oder branchenspezifischer Software liegt beim Auftraggeber bzw. beim jeweiligen Softwarehersteller, sofern deren Betreuung nicht ausdrücklich Bestandteil eines gesonderten Leistungsscheins ist.

Die Sicherung von Microsoft-365-Daten gemäß Ziffer 3.8 begründet keine Verantwortung des Auftragnehmers für die fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder inhaltliche Qualität der gesicherten Daten.

Störungen der technischen Client-Plattform, durch die eine vorhandene Anwendung nicht mehr ordnungsgemäß ausgeführt werden kann, können dagegen im Rahmen dieses Leistungsscheins bearbeitet werden.

10. Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die im Rahmen des Service durchgeführten wesentlichen Support- und Betriebsmaßnahmen in seinem Service- bzw. Ticketsystem.

Die Dokumentation dient insbesondere der Nachvollziehbarkeit der Betreuung sowie der Fortschreibung des übernommenen IT-Betriebszustandes.

11. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Voraussetzung für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen ist die erforderliche Mitwirkung des Auftraggebers.

Hierzu gehören insbesondere:

- Benennung geeigneter Ansprechpartner,
- Bereitstellung der erforderlichen Zugänge und Berechtigungen,
- Mitwirkung bei der Festlegung und Prüfung des vereinbarten Microsoft-365-Sicherungsumfangs sowie unverzügliche Information über Änderungen, die den Sicherungsumfang oder die Wiederherstellbarkeit betreffen können,
- Sorgfältige Aufbewahrung der bereitgestellten YubiKeys sowie unverzügliche Meldung bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung,
- Mitwirkung bei der Einrichtung und Nutzung der vereinbarten Zwei-Faktor-Authentifizierung,
- Gewährung des erforderlichen Zugangs zu den Geschäftsräumen und betreuten Systemen, soweit ein vom „Auftragnehmer“ festgelegter OnSite-Einsatz erforderlich ist,
- Aufrechterhaltung einer geeigneten Internetverbindung,
- Installation und Betrieb der vom Auftragnehmer benötigten Service-Client-Software,
- unverzügliche Meldung auftretender (Incidents) Störungen und Auffälligkeiten,
- Information über geplante oder durchgeführte Änderungen an der betreuten IT-Umgebung,

- Information über Tätigkeiten anderer IT-Dienstleister an den betreuten Systemen,
- Unterlassung nicht abgestimmter Eingriffe in die vom Auftragnehmer verwalteten Systeme, soweit hierdurch die Leistungserbringung beeinträchtigt werden kann.

Mehraufwand, der aufgrund einer unterlassenen oder unzureichenden Mitwirkung entsteht und nicht dem vereinbarten Leistungsumfang zuzurechnen ist, kann gesondert berechnet werden.

12. Beginn der Leistungserbringung

Die reguläre Leistungserbringung beginnt nach erfolgreicher Bestandsaufnahme, Herstellung der technischen Voraussetzungen und Übernahme der vereinbarten Client-Systeme in die Betreuung des Auftragnehmers.

Vorbereitende Arbeiten, die Beseitigung vorhandener Altlasten, Migrationen oder Maßnahmen zur erstmaligen Herstellung eines für die Betreuung geeigneten Zustandes sind nicht Bestandteil der laufenden Servicepauschale, sofern sie nicht ausdrücklich vereinbart wurden.

Solche Leistungen werden nach vorheriger Abstimmung gesondert angeboten bzw. nach der vereinbarten Preisregelung abgerechnet.

13. Reaktionszeit

Die für „Workplace 365 Enterprise“ vereinbarte Reaktionszeit beträgt: 4 Stunden

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen dem ordnungsgemäßen Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer. Die Servicezeiten / Geschäftszeiten sind geregelt in der erweiterten Vereinbarung zur Zusammenarbeit.

Eine Reaktionszeit stellt keine garantierte Lösungs- oder Wiederherstellungszeit dar.

14. Geltungsgrundlage

Dieser Leistungsschein beschreibt Art, Umfang und Abgrenzung der Leistungen des Pakets „Workplace 365 Enterprise“.

Er gilt ausschließlich in Verbindung mit der zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer bestehenden Vereinbarung zur Zusammenarbeit bzw. Erweiterten Vereinbarung zur Zusammenarbeit sowie den dort einbezogenen Vertragsbedingungen.

Einer gesonderten Unterzeichnung dieses Leistungsscheins durch die Vertragsparteien bedarf es nicht.