

Leistungsschein „Workplace 365 Standard“

1. Gegenstand der Leistung

„Workplace 365 Standard“ 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 Standard“ 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) **Schwachstellen-Analyse** auf den betreuten Clients
- (6) **Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen** im Ticketsystem beim „Auftragnehmer“

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 Basic“ 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) Datensicherheit, Sicherstellung einer arbeitstäglichen Datensicherung (kann gegen gesonderte Vergütung hinzu gebucht werden).
 - (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 Standard“ 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 Schnellzugriff 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 Schnellzugriff 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.

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-Support

Die in „Workplace 365 Standard“ enthaltenen Supportleistungen werden grundsätzlich per Fernwartung bzw. Remote-Support erbracht.

Der Remote-Support ist auf Maßnahmen zur Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des bei Beginn der Leistungserbringung dokumentierten und vom Auftragnehmer übernommenen IT-Betriebszustandes im Sinne dieses Leistungsscheins beschränkt.

Vor-Ort-Support ist nicht Bestandteil der monatlichen Servicepauschale von „Workplace 365 Standard“.

Soweit im Einzelfall ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich oder vom Auftraggeber gewünscht ist, kann dieser gesondert beauftragt werden. Die Abrechnung erfolgt nach der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers.

Gleiches gilt für sonstige Leistungen, die nicht ausdrücklich Bestandteil dieses Leistungsscheins sind. Diese können nach Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gesondert beauftragt werden und werden auf Grundlage der jeweils aktuell gültigen Preisliste des Auftragnehmers abgerechnet.

Die Entscheidung, ob ein Supportfall im Rahmen der vereinbarten Leistungen per Fernwartung bearbeitet werden kann oder ob eine darüber hinausgehende Leistung erforderlich ist, obliegt der fachlichen Beurteilung des Auftragnehmers.

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,
- 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.

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 Standard“ 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.

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,
- 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 Standard“ vereinbarte Reaktionszeit beträgt: 8 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 Standard“.

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.