Leistungsschein Managed Workplace

Kennung LS-MW-2026-01 · Fassung vom 26.09.2026 · Ebene 2 des implec Vertragswerks

1. Gegenstand

(1) Gegenstand dieses Leistungsscheins ist die Erbringung von Dienstleistungen zur Pflege der IT-Umgebung des Auftraggebers und zur Unterstützung seiner Benutzer gegen eine monatliche Pauschale je Benutzer (Flatrate-Betreuung). Der Auftragnehmer betrachtet dabei die IT-Sicherheit besonders. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungstabelle in Ziffer 2 und den Leistungsbeschreibungen in Ziffer 10.

(2) Der Auftraggeber wählt im Bestellschein einen der Tarife Managed Workplace Essential, Pro oder Shield und gibt die Benutzeranzahl bei Vertragsbeginn an.

(3) Nicht enthalten sind Dienstleistungen zugunsten von Software, die nicht Gegenstand von Abs. 1 ist, zum Beispiel Branchenlösungen wie ERP, BDE und vergleichbare Anwendungen; infrastrukturelle Änderungen wie Änderungen an der Gebäudeinfrastruktur (Verkabelung, Serverschrank und Vergleichbares); Consultingleistungen und Beratungen (zum Beispiel zu Automatisierung oder neuen Softwarelösungen) sowie alle Leistungen, die nicht notwendigerweise mit den in Abs. 1 genannten Leistungen zusammenhängen oder für den Auftragnehmer bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren. Ebenfalls nicht enthalten sind sämtliche von Dritten erbrachte Leistungen, insbesondere die Bereitstellung von Strom und Klimatisierung, Telekommunikations- und Internetanbindungen sowie Hosting-, Cloud- und SaaS-Dienste (zum Beispiel Microsoft 365, Telefonie-Anbieter, Internet Service Provider); für diese Leistungen sind ausschließlich die jeweiligen Anbieter verantwortlich, und es gelten ausschließlich deren Service Level und Vertragsbedingungen. Davon unberührt bleibt, dass der Auftragnehmer die in Ziffer 2 und Ziffer 7 genannten Lizenzen und Dienste Dritter (Microsoft 365, Anti-Virus, E-Mail-Archivierung, Backup für Microsoft 365) beschafft, bereitstellt und deren Konfiguration betreut; Betrieb und Verfügbarkeit dieser Dienste selbst schuldet der jeweilige Anbieter.

(4) In den Tarifen Pro und Shield übernimmt der Auftragnehmer die Betriebsverantwortung; Ziffer 2 Abs. 4 der AB (ausschließliche Administration durch den Auftragnehmer) gilt. Die Bearbeitung von Anfragen zu Drittprodukten (zum Beispiel Druck- und Kopiergeräte anderer Dienstleister, Dritt-Applikationen wie Online-Banking, Versand-Software oder Arbeitszeiterfassung) kann die Unterstützung externer Dienstleister oder Hersteller erfordern; hierfür anfallende Kosten trägt der Auftraggeber nach vorheriger Abstimmung.

2. Leistungstabelle

X = enthalten, pro-aktiv · A = enthalten auf Anforderung · (X) = optional gegen Aufpreis · – = nicht enthalten.

„X“ heißt: der Auftragnehmer wird von sich aus tätig, ohne dass der Auftraggeber es anstoßen muss. „A“ heißt: der Auftraggeber meldet sich, der Auftragnehmer erbringt die Leistung; der Aufwand wird gegen den monatlichen Richtwert gebucht. Spalte „Zeit“: Nur Leistungen mit dieser Markierung werden als Arbeitszeit gegen das Zeitbudget nach Ziffer 6 Abs. 6 gebucht. Leistungen ohne Markierung sind unabhängig vom Zeitaufwand im Preis enthalten und belasten das Zeitbudget nicht.

Die Überwachung über das Management-System des Auftragnehmers ist in allen Tarifen enthalten. Netzwerk-, USV- und Serverraum-Überwachung erfordert zusätzliche Technik und ist ab Pro enthalten. Mit – gekennzeichnete Leistungen sind nicht Bestandteil des Tarifs; anlassbezogen können sie nach Ziffer 6 der AB gesondert beauftragt und nach Aufwand berechnet werden.

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Allgemein				

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Übernahme der Betriebsverantwortung (IT) durch den Auftragnehmer		–	X	X
pro-aktive Pflege der überwachten Systeme (Server, Clients, Datensicherung, Microsoft 365)		X	X	X
pro-aktive Analyse der überwachten Systeme (Server, Clients, Datensicherung, Microsoft 365)	X	X	X	X
Erkennung von potenziellen Störungen der überwachten Systeme vor einer Auswirkung möglich		X	X	X
zugesicherte Reaktionszeit ab 2 Stunden		–	X	X
zugesicherte Reaktionszeit ab 4 Stunden		X	–	–
zugesicherte Verfügbarkeit 99 % im Jahresmittel mit Gutschriftregelung		–	X	X
Dokumentation der wesentlichen Systeme, Zugänge, Prozesse	X	X	X	X
aktive Mitarbeit und Beratung zu Berechtigungsstrukturen	X	A	A	A
aktive Mitarbeit und Beratung zu Gruppenstrukturen	X	A	A	A
Support entweder per Fernwartung oder vor Ort (Anfahrtskosten im Preis enthalten)	X	A	A	A
Risiko-Analyse				
laufende Prüfung von Risiko-Meldungen und -Warnungen	X	–	X	X
Planung und Umsetzung von kritischen Sicherheitsupdates	X	–	X	X
Sicherheitsprogramm				
regelmäßige Sicherheitsschulungen und dauerhafte Erstellung eines Mitarbeiter-Sicherheits-Index		(X)	(X)	X
simulierte Phishing-Kampagnen mit Auswertung, mindestens zwei Kampagnen je Jahr		–	(X)	X
Bereitstellung und Betreuung eines Passwort-Managers		(X)	(X)	X
Pflege von Mehrfaktor-Authentifizierung und Conditional-Access-Regeln in Microsoft 365 (setzt passende Microsoft-Lizenzen voraus)	X	–	–	X
Auswertung von Anmelde-Anomalien (unmögliche Reisen, neue Länder, wiederholte Fehlversuche)	X	–	–	X
halbjährliche Prüfung und Dokumentation von Administratorkonten und Berechtigungen	X	–	–	X
Erstellung und Pflege von Notfallplänen	X	(X)	(X)	X
jährliche Testrücksicherung eines vollständigen Systems mit Protokoll (Hardware/Kapazität erforderlich)	X	–	–	X

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Disaster-Recovery-Simulation des kompletten IT-Systems, jährlich ab 10 Benutzern (Hardware/Kapazität erforderlich); unterhalb dieser Größe optional	X	(X)	(X)	X
Penetrationstest des externen Perimeters (öffentliche IP-Adressen und veröffentlichte Dienste), jährlich ab 25 Benutzern; unterhalb dieser Größe optional. Interne Tests und Social Engineering nach Aufwand		(X)	(X)	X
jährliches IT- und Sicherheitsreview mit dem Auftraggeber, inklusive Bericht und Maßnahmenplan	X	–	–	X
NIS2 – Melde- und Nachweispflichten				
Unterstützung bei der Registrierung beim BSI	X	–	–	X
vorbereiteter Meldeprozess für meldepflichtige Sicherheitsvorfälle (Frühwarnung binnen 24 Stunden, Meldung binnen 72 Stunden, Abschlussbericht binnen eines Monats)	X	–	–	X
Dokumentation von Sicherheitsvorfällen in meldefähiger Form – Fakten, Zeitachse und getroffene Maßnahmen	X	–	–	X
jährliche Überprüfung der technischen Risikomanagementmaßnahmen nach Art. 21 NIS2 (Datensicherung, Zugriffskontrolle, Mehrfaktor-Authentifizierung, Kryptografie, Schulung)	X	–	–	X
Nachweisunterlagen für die Geschäftsleitung	X	–	–	X
Serverräume / Serverschränke				
auf Wunsch Überwachung von Temperatur, Feuchtigkeit, Türöffnung, Bewegung, Klimaanlage (Hardware erforderlich)		–	X	X
Server				
pro-aktive Pflege der Server		X	X	X
pro-aktive Analyse der Server	X	X	X	X
Erkennung von potenziellen Störungen vor einer Auswirkung möglich		X	X	X
aktive Überwachung der Server-Dienste durch das Management-System		X	X	X
Überwachung von einzelnen Server-Diensten durch ein Monitoring-System		X	X	X
aktive Überwachung der Festplatten auf Fehler durch das Management-System		X	X	X
Überwachung der CPU-Nutzung, RAM-Nutzung sowie Festplattenkapazität durch ein Monitoring-System		X	X	X
vereinfachter Support durch Fernwartungstools	X	A	A	A

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
tägliche Updates von Windows (nach Test der Updates)		X	X	X
monatliche Updates von Windows		X	X	X
tägliche Updates von weiterer Software (sofern durch das Management-System möglich)		X	X	X
Updates aller weiteren Software nach Vereinbarung	X	A	A	A
regelmäßige Bereinigung von temporären Daten und Ereignisprotokollen		X	X	X
tägliche Neustarts der meisten Server		X	X	X
Anti-Virus-Lizenz bereits enthalten ohne Mehrpreis		X	X	X
Überwachung der Lizenzabläufe von Anti-Virus		X	X	X
Beseitigung von Problemen	X	A	A	A
Beseitigung von Störungen, z. B. Hardware-Ausfall	X	A	A	A
Einrichtung von neuer Hardware	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten zur schnellen Wiederherstellung und einfacheren Administration	X	X	X	X
Datensicherung				
pro-aktive Pflege der Datensicherung		X	X	X
pro-aktive Analyse der Datensicherung	X	X	X	X
Beratung für eine zum Unternehmen passende Datensicherung	X	A	A	A
Überwachung des Erfolgs der Datensicherung		X	X	X
umgehende Analyse und Problembeseitigung bei Fehlern	X	X	X	X
bei Erkennung von Speichermangel umgehendes Angebot zur Erweiterung		X	X	X
Überwachung der Lizenzabläufe		X	X	X
regelmäßige Überprüfung der Datensicherung auf Funktion	X	A	X	X
halbjährliche Testrücksicherung von ausgewählten Ordnern	X	A	X	X
jährliche Aktualisierung der Datensicherungssoftware	X	X	X	X
Dokumentation der Datensicherungsprozesse	X	A	X	X
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten zur schnellen Wiederherstellung und einfacheren Administration	X	X	X	X
regelmäßige Sicherung der Konfiguration	X	X	X	X
Backup von Microsoft 365 (E-Mail, OneDrive, SharePoint, Teams) bereits enthalten – Lizenz bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl, 100 GB Speicher je Benutzer für E-Mail, je 1 TB für OneDrive und SharePoint, Teams unbegrenzt		X	X	X

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
USV				
pro-aktive Analyse der USV (sofern durch USV unterstützt)	X	–	X	X
Überwachung der USV (sofern durch USV unterstützt)		–	X	X
umgehende Analyse und Problembeseitigung bei Fehlern	X	A	X	X
bei Erkennung von Kapazitätsproblemen umgehendes Angebot zur Erweiterung		–	X	X
jährliche Aktualisierung der Firmware	X	A	X	X
jährlicher Shutdown-Test (Simulation eines Stromausfalls mit Prüfung des Shutdowns)	X	A	X	X
Infrastruktur (Switch, WLAN, Firewall, Storage/NAS)				
pro-aktive Analyse des Netzwerks	X	–	X	X
Überwachung des Netzwerks		–	X	X
umgehende Analyse und Problembeseitigung bei Fehlern	X	A	X	X
bei Erkennung von Kapazitätsproblemen umgehendes Angebot zur Erweiterung		–	X	X
Überwachung der Lizenzabläufe der Firewall		X	X	X
regelmäßige Aktualisierung der Firmware bei UniFi-Hardware	X	X	X	X
jährliche Aktualisierung der Firmware bei anderen Herstellern	X	A	X	X
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten zur schnellen Wiederherstellung und einfacheren Administration	X	X	X	X
Telefonie				
Verwaltung von Telefonie- und Mobilfunkverträgen	X	A	X	X
Anlage und Konfiguration neuer Benutzer	X	A	A	A
Änderungen bei Benutzern	X	A	A	A
Pflege von Endgeräten	X	A	A	A
Konfiguration neuer Endgeräte	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Elektronische Schließanlage				
Verwaltung der Schließanlage	X	A	X	X
Erstellung von Zugängen	X	A	A	A
Löschung von Zugängen	X	A	A	A
Erstellung einer Sicherung der Konfiguration	X	A	X	X
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	A	X	X
Microsoft 365				

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Anlage und Konfiguration neuer Benutzer	X	A	A	A
Änderungen bei Benutzern	X	A	A	A
Anlage von Teams oder Gruppen	X	A	A	A
laufende Sicherheitskonfigurationen (teilweise Lizenzen separat erforderlich)	X	–	X	X
laufende Prüfung von Risiko-Meldungen und -Warnungen	X	–	X	X
Planung und Umsetzung von kritischen Sicherheitsupdates	X	–	X	X
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Backup von Microsoft 365 (E-Mail, OneDrive, SharePoint, Teams) bereits enthalten (Umfang siehe Datensicherung)		X	X	X
Benutzer				
Bereitstellung einer Microsoft-365-Lizenz (Business Standard) je Benutzer		X	X	X
Bereitstellung einer Managed-365-Lizenz je Benutzer		X	X	X
GoBD-konforme E-Mail-Archivierungslösung		X	X	X
Einrichtung neuer Benutzer	X	A	A	A
Hilfestellung bei vergessenem Passwort	X	A	A	A
Unterstützung der Benutzer bei kleineren Fragen zur Software (keine Schulung – diese ist optional)	X	A	A	A
Fehlerbeseitigung bei Software- oder Hardwareproblemen (z. B. Drucker druckt nicht)	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Endgeräte mit Windows (Laptops, Computer)				
pro-aktive Pflege der Endgeräte		X	X	X
pro-aktive Analyse der Endgeräte	X	X	X	X
Erkennung von potenziellen Störungen vor einer Auswirkung möglich		X	X	X
aktive Überwachung der Clients durch das Management-System		X	X	X
vereinfachter Support durch Fernwartungstools (auf Wunsch mit Benutzerfreigabe)	X	A	A	A
tägliche Updates von Windows (nach Test der Updates)		X	X	X
tägliche Updates von Office-Anwendungen		X	X	X
tägliche Updates von weiterer Software (sofern durch das Management-System möglich)		X	X	X

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Updates aller weiteren Software nach Vereinbarung	X	A	A	A
regelmäßige Bereinigung von temporären Daten und Ereignisprotokollen		X	X	X
automatische Hinweise für den Benutzer über notwendige Neustarts der Clients		X	X	X
Anti-Virus-Lizenz bereits enthalten ohne Mehrpreis		X	X	X
Überwachung der Lizenzabläufe von Anti-Virus		X	X	X
Beseitigung von Problemen (z. B. eine Software funktioniert nicht mehr)	X	A	A	A
Beseitigung von Störungen (z. B. Hardware-Ausfall)	X	A	A	A
Einrichtung von neuer Hardware	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Endgeräte mit iOS, Android (Smartphones, Tablets)				
Bereitstellung einer MDM-Verwaltungskonsole (optional): zentrale Bereitstellung von Apps, Black- und Whitelist für Apps, zentrale Bereitstellung von Zugängen, zentrale Konfiguration von Endgeräten, Trennung geschäftlicher und privater Daten, Löschung aus der Ferne		(X)	(X)	(X)
Beseitigung von Problemen (z. B. eine Software funktioniert nicht mehr)	X	A	A	A
Beseitigung von Störungen (z. B. Hardware-Ausfall)	X	A	A	A
Einrichtung von neuer Hardware	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Weitere Peripherie (z. B. Drucker, Beamer, TV)				
Überwachung der Lizenzabläufe		–	X	X
Beseitigung von Problemen (z. B. eine Software funktioniert nicht mehr)	X	A	A	A
Beseitigung von Störungen (z. B. Hardware-Ausfall)	X	A	A	A
Einrichtung von neuer Hardware	X	A	A	A
Dokumentation von Zugängen und wesentlichen Fakten	X	X	X	X
Lizenzen				
Anti-Virus-Lizenzen (Windows-Clients und Server) bereits enthalten (bis zu 1,5-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X
Microsoft 365 Business Standard Lizenz bereits enthalten (je Benutzer)		X	X	X

Leistung	Zeit	Essential	Pro	Shield
Anti-Virus-Lizenz (E-Mail) für Benutzer und freigegebene Postfächer bereits enthalten (bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X
Anti-Spam-Lizenz (E-Mail) für Benutzer und freigegebene Postfächer bereits enthalten (bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X
E-Mail-Archivierungs-Lizenz (GoBD-konform) für Benutzer und freigegebene Postfächer bereits enthalten (bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X
Zentrale E-Mail-Signatur-Lizenz für Benutzer und freigegebene Postfächer bereits enthalten (bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X
Backup für Microsoft 365 Lizenz bereits enthalten (bis zu 1,2-fach der Benutzeranzahl)		X	X	X

Hinweis zu NIS2: Die Pflichten aus dem NIS2-Umsetzungsgesetz treffen den Auftraggeber. Der Auftragnehmer unterstützt bei den technischen Anteilen und stellt die für eine Meldung erforderlichen Fakten und Zeitachsen bereit; die Meldung an das BSI gibt der Auftraggeber selbst ab. Eine Zusage der NIS2-Konformität ist damit nicht verbunden.

3. Reaktionszeiten

(1) Der Auftragnehmer reagiert auf die Meldung eines Mangels (Kategorien nach Ziffer 4 der AB) innerhalb der Servicezeiten unter Einhaltung der folgenden Fristen:

Tarif	Kritischer Mangel (Prio 1)	Wesentlicher Mangel (Prio 2)	Sonstiger Mangel (Prio 3)
Essential	4 Stunden nach Erhalt der Meldung	8 Stunden nach Erhalt der Meldung	24 Stunden nach Erhalt der Meldung
Pro	2 Stunden nach Erhalt der Meldung	4 Stunden nach Erhalt der Meldung	24 Stunden nach Erhalt der Meldung
Shield	2 Stunden nach Erhalt der Meldung	4 Stunden nach Erhalt der Meldung	24 Stunden nach Erhalt der Meldung

(2) Reaktionszeiten laufen nicht außerhalb der Servicezeiten (Ziffer 5 der AB). Für Programme ohne Supportvertrag des Herstellers gelten die Reaktionszeiten nicht (Ziffer 7 Abs. 2 der AB).

4. Erweiterte Servicezeiten (optional)

(1) Der Auftraggeber kann im Bestellschein erweiterte Servicezeiten buchen:

Variante	Erweiterung	Aufpreis
Variante 1	um 2 Stunden außerhalb der üblichen Servicezeiten (Beispiel: 08:00–17:00 Uhr wird zu 06:00–19:00 Uhr)	20 % auf den Benutzerpreis
Variante 2	um 1 Stunde außerhalb der üblichen Servicezeiten	10 % auf den Benutzerpreis

5. Service Level Agreement (SLA) – Tarife Pro und Shield

(1) Geltungsbereich. Die Verfügbarkeitszusage und die Gutschrift nach Abs. 5 gelten ausschließlich in den Tarifen Pro und Shield, in denen der Auftragnehmer die Betriebsverantwortung übernimmt und die Infrastruktur überwacht. Im Tarif Essential wird keine Verfügbarkeit zugesichert; die Regelungen zu Reaktionszeiten und Haftung bleiben davon unberührt. Die Verfügbarkeitszusage gilt ausschließlich für die vom Auftragnehmer im Rahmen dieses Leistungsscheins erbrachten und durch ihn unmittelbar administrierbaren Systeme und Dienste („Vertragsleistungen"). Sie gilt nicht für Systeme oder Dienste, die der Auftragnehmer nicht selbst verantwortet, insbesondere a) die Versorgung mit Strom und Klimatisierung, b) Internet-, Mobilfunk- und sonstige Telekommunikationsanbindungen, c) Leistungen von Cloud-, SaaS- oder Hosting-Anbietern Dritter (zum Beispiel Microsoft 365 oder Telefonie-Anbieter), d) Hardware (Server, Clients, Netzwerk- und Peripheriegeräte), auch hinsichtlich Hardwaredefekten, e) Anwendungen, deren Pflege nicht Vertragsgegenstand ist, f) Beeinträchtigungen durch höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Cyber-Angriffe Dritter, insbesondere durch Schadsoftware, Viren, Trojaner, Ransomware-Angriffe und Phishing, sowie Sicherheits- oder Datenschutzvorfälle bei Cloud- oder SaaS-Anbietern, soweit der Auftragnehmer die nach dem Stand der Technik zumutbaren Schutzmaßnahmen ergriffen hat, sowie g) Beeinträchtigungen, die der Auftraggeber, seine Mitarbeiter oder von ihm beauftragte Dritte zu vertreten haben, insbesondere durch das Öffnen schadhafter Dateien oder Links, die Weitergabe von Zugangsdaten, den Anschluss nicht freigegebener Endgeräte oder Wechseldatenträger, eigenständige administrative Eingriffe in betreute Systeme oder die unterlassene Mitwirkung nach Ziffer 3 der AB.

(2) Nutzungszeiten sind Montag bis Freitag von 05:00 bis 22:00 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 07:00 bis 20:00 Uhr. In den Tarifen Pro und Shield beträgt die zugesicherte Verfügbarkeit der Vertragsleistungen während der Nutzungszeiten 99 % im Jahresmittel.

(3) Nicht verfügbarkeitsmindernd wirken sich Wartungsfenster aus, die a) der Auftraggeber – auch kurzfristig – in Textform genehmigt oder beauftragt hat, b) der Auftragnehmer mindestens fünf Werktage vorher in Textform an den benannten Ansprechpartner angekündigt hat, oder c) zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken oder zur unverzüglichen Umsetzung kritischer Sicherheitsupdates des Herstellers erforderlich sind; in diesem Fall informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber so früh wie möglich.

(4) Verfügbarkeitsmindernd wirken sich ausschließlich Ausfälle aus, die kumulativ a) als „kritischer Mangel" einzustufen sind, b) eine Vertragsleistung im Sinne von Abs. 1 betreffen und c) vom Auftragnehmer zu vertreten sind.

(5) Messung. Die Verfügbarkeit wird je Kalenderjahr als Verhältnis von (Nutzungszeit abzüglich Ausfallzeit) zu Nutzungszeit ermittelt. Ausfallzeit ist die Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung beziehungsweise Erkennung durch das Monitoring und der Wiederherstellung der Vertragsleistung, wie im Ticketsystem des Auftragnehmers dokumentiert; Zeiten außerhalb der Nutzungszeiten zählen nicht. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Berechnung auf Anforderung zur Verfügung.

(6) Wird die zugesicherte Verfügbarkeit nicht eingehalten, gewährt der Auftragnehmer eine Gutschrift nach der nachstehenden Tabelle. Voraussetzung ist, dass der Auftraggeber dies innerhalb von drei Monaten nach Ende des betroffenen Kalenderjahres in Textform (E-Mail an technik@implec.de genügt) geltend macht. Berechnungsgrundlage sind die im betroffenen Jahr für die jeweils ausgefallene Vertragsleistung gezahlten Monatsbeiträge. Die Gutschrift kann erst nach Ablauf des betroffenen Kalenderjahres geltend gemacht werden und ist insgesamt auf zwei Monatsvergütungen je Kalenderjahr begrenzt.

Verfügbarkeit im Jahresmittel	**Anteilige Rückerstattung**
100 – 99 %	0 %
< 99 – 98 %	5 %
< 98 – 97 %	10 %

Verfügbarkeit im Jahresmittel	Anteilige Rückerstattung
< 97 – 96 %	15 %
< 96 %	20 %

(7) Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie Betriebsunterbrechungen, entgangener Umsatz oder Gewinn, Verlust von Daten und Informationen, sind nur im Rahmen von Ziffer 15 der AB (Haftung) möglich. Auf etwaige Schadensersatzansprüche werden Ansprüche auf anteilige Rückerstattung angerechnet.

6. Vergütung

(1) Der Auftraggeber vergütet die Leistungen mit einer monatlichen Pauschale je Benutzer. Wird ein Anmeldekonto von mehreren Mitarbeitern genutzt, bestimmt sich die maßgebliche Anzahl der Benutzer nach der Anzahl der Mitarbeiter, die diesen Zugang nutzen.

(2) Preis je Benutzer und Monat (netto) nach Staffel:

Staffel	Essential	Pro	Shield
bis 9 Benutzer	99,00 €	199,00 €	299,00 €
ab 10 Benutzer	–	15 % Rabatt	10 % Rabatt
ab 25 Benutzer	–	20 % Rabatt	13 % Rabatt
ab 50 Benutzer	–	25 % Rabatt	16 % Rabatt
ab 75 Benutzer	10 % Rabatt	30 % Rabatt	20 % Rabatt

(3) Mitarbeitertypen. In den Tarifen Pro und Shield wird zwischen Mitarbeitertypen unterschieden; im Tarif Essential gibt es nur normale IT-Benutzer.

Mitarbeitertyp	Beschreibung	Preis
Normaler IT-Benutzer	nutzt während seines Arbeitstages überwiegend die IT-Systeme und Dienste; erhält Lizenzen nach Ziffer 2.	normaler Preis nach Staffel
Mitarbeiter mit geringer IT-Nutzung	Teilzeit/Mini-Job, maximal 20 Wochenstunden; benötigt Zugang zu den gängigen IT-Systemen und die gleichen Lizenzen wie ein normaler IT-Benutzer.	zusätzlich 20 % Rabatt auf den Staffelpreis
Mitarbeiter mit abgespeckten IT-Anforderungen	Abteilungen (z. B. Produktion, Versand) mit sehr geringer IT-Nutzung; abgespeckter Zugang, Microsoft-F1-Lizenz für Microsoft 365 (Exchange, Teams, OneDrive, SharePoint) enthalten; E-Mail-Kommunikation nicht möglich; Managed 365 nicht enthalten.	zusätzlich 40 % Rabatt auf den Staffelpreis

(4) Eine Erhöhung der Benutzeranzahl ist während der Laufzeit möglich und wird im Rahmen einer monatlichen Prüfung in der Abrechnung berücksichtigt. Ändert sich die Benutzeranzahl im Laufe eines Monats, wird der hinzugekommene Benutzer für den kompletten Monat nachberechnet. Bei Änderung der Staffel wird diese zum nächsten Monat angepasst.

(5) Eine Reduzierung der Benutzeranzahl ist mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende in Textform möglich. Es gilt durchgehend ein Anteil von 80 % der im Bestellschein angegebenen Benutzeranzahl bei Vertragsbeginn als nicht kündbare Mindestmenge. Reduziert sich die Mitarbeiterzahl des Auftraggebers nachweislich um mehr als 20 % infolge einer betrieblichen Restrukturierung (zum Beispiel Standortschließung, Geschäftsfeldaufgabe,

Insolvenzverfahren), passen die Parteien die Mindestmenge im Verhältnis der Reduzierung nach Treu und Glauben an.

(6) Zeitbudget. Das monatliche Zeitbudget des Auftraggebers ist die Summe der Richtwerte aller abgerechneten Benutzer (Pool); es umfasst nur Leistungen mit Zeitmarkierung nach Ziffer 2. Im Tarif Essential ist das Zeitbudget eine Höchstgrenze: Übersteigt der gebuchte Aufwand im Abrechnungsmonat das Zeitbudget, wird der übersteigende Aufwand zum Stundensatz der Preisliste in 15-Minuten-Schritten mit der Abrechnung dieses Monats berechnet. In den Tarifen Pro und Shield gilt: Übersteigt der gebuchte Aufwand in drei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten jeweils 75 % des Zeitbudgets, berechnet der Auftragnehmer ab dem vierten Monat den Aufwand, der das Zeitbudget des jeweiligen Monats übersteigt, zum Stundensatz der Preisliste; die Abrechnung endet, sobald der Aufwand in einem Monat wieder unter 75 % liegt. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber spätestens mit Beginn des dritten Monats in Textform auf die drohende Mehraufwandsabrechnung hin und benennt die wesentlichen Treiber. Beispiel: 20 Benutzer Pro ergeben ein Zeitbudget von 30 Stunden je Monat; werden in drei Folgemonaten jeweils mehr als 22,5 Stunden gebucht, wird ab dem vierten Monat jede Stunde über 30 berechnet. Der Stundensatz ergibt sich aus der Preisliste und wird in jeder Rechnung über Mehraufwand ausgewiesen.

Tarif	Richtwert je Benutzer und Monat
Essential	30 Minuten für Leistungen mit Zeitmarkierung (Höchstgrenze; darüber Abrechnung nach Preisliste in 15-Minuten-Schritten)
Pro	90 Minuten für Leistungen mit Zeitmarkierung (75 %-Regel über drei Monate)
Shield	120 Minuten für Leistungen mit Zeitmarkierung (75 %-Regel über drei Monate)

(7) Einrichtung. Im Tarif Essential wird keine Einrichtungspauschale berechnet – weder bei Vertragsbeginn noch für später hinzukommende Benutzer; der Einrichtungsaufwand wird wie jede andere Tätigkeit nach Abs. 6 behandelt. In den Tarifen Pro und Shield wird bei Vertragsbeginn einmalig eine Grundpauschale je betreuter IT-Umgebung berechnet (Pro 1.490,00 €, Shield 1.990,00 € netto) sowie je Benutzer eine Einrichtungspauschale (Pro 249,00 €, Shield 299,00 € netto); sie fällt für die bei Vertragsbeginn vorhandenen Benutzer an und ebenso für jeden später hinzukommenden Benutzer und wird mit der Abrechnung des Monats fällig, in dem der Benutzer eingerichtet wird.

(8) Für die Datensicherung nach Ziffer 8 sowie für zusätzliche Leistungen und Zuschläge gilt die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Preisliste. Fälligkeit und Zahlung richten sich nach Ziffer 5 des Rahmenvertrages.

7. Lizenzen

(1) Weitere E-Mail-Postfächer werden zu 35,00 € netto monatlich abgerechnet und enthalten: Exchange Online Plan 1, Managed 365 inkl. Anti-Spam, Anti-Virus, Mail-Archivierung, Backup, E-Mail-Signatur.

(2) Weitere Microsoft-Lizenzen, die nicht Teil der Benutzerpauschale sind, werden zu den vom Hersteller jeweils öffentlich veröffentlichten Listenpreisen abgerechnet (einsehbar unter den jeweiligen Produktseiten von Microsoft). Anpassungen der Microsoft-Listenpreise werden eins zu eins weitergegeben.

(3) Weitere Lizenzen für Anti-Virus, Managed 365 und für die Datensicherung der Server werden zu den jeweils gültigen Konditionen des Auftragnehmers nach der Preisliste abgerechnet; die Konditionen werden auf jeder Rechnung über die jeweiligen Lizenzen ausgewiesen. Anpassungen erfolgen ausschließlich nach Ziffer 14 der AB.

8. Datensicherung

(1) Der Auftragnehmer überwacht die Datensicherung von Montag bis Freitag. Die Überprüfung der Datensicherungen für Wochenend- und Feiertage erfolgt am darauffolgenden ersten Werktag. Der Auftragnehmer empfiehlt eine tägliche Sicherung sämtlicher geschäftsrelevanten Daten an unterschiedlichen Orten und

unterbreitet Verbesserungsvorschläge, sofern die Prozesse von den beim Auftragnehmer üblichen Datensicherungsprozessen abweichen.

(2) Die Sicherungen erfolgen mit der vom Auftraggeber bereitgestellten Software und auf Speichersystemen beim Auftraggeber vor Ort, soweit nicht ein gesonderter Leistungsschein (zum Beispiel Managed Backup) etwas anderes bestimmt. Ergänzend gilt Ziffer 8 der AB.

9. Laufzeit, Kündigung, Vertragsende

(1) Die Leistung beginnt zu dem im Bestellschein genannten Datum und läuft zunächst fest für 36 Monate. Anschließend verlängert sie sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums in Textform gekündigt wird.

(2) Für die ersten sechs Monate besteht ein Sonderkündigungsrecht: Der Bestellschein kann ohne Angabe von Gründen zum Ende des sechsten Monats mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden.

(3) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt neben den gesetzlichen Fällen (Ziffer 4 des Rahmenvertrages) insbesondere vor, wenn ein den geschuldeten Leistungen zugrunde liegender Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.

(4) Für die Übergabe der Dokumentation, Zugänge und Inventarisierung nach Ziffer 10 Abs. 2 der AB wird eine Pauschale in Höhe von 549,00 € netto zuzüglich 17,00 € netto je bei Vertragsende abgerechnetem Benutzer berechnet; die Herausgabe von Daten ist unentgeltlich.

10. Leistungsbeschreibungen

Wartung und Betrieb der IT-Umgebung

Der Auftragnehmer pflegt und analysiert die Systeme (Server, Clients, Netzwerkkomponenten, Speicherlösungen) des Auftraggebers proaktiv mit dem Ziel, Störungen bereits im Vorfeld zu erkennen und – sofern möglich – vor einer Auswirkung auf den laufenden Betrieb zu beheben. Hierzu zählen: Durchführung regelmäßiger Wartungs- und Pflegetermine in den je Applikation und System notwendigen Intervallen; Reaktion auf Überwachungsmeldungen (siehe Monitoring) und Einleitung sowie Durchführung geeigneter Behebungsmaßnahmen; Behebung von Herstellerfehlern, sofern möglich, mit den vom Hersteller zur Verfügung gestellten Mitteln wie Programm-Updates und Beschreibungen.

Die Leistungen werden wahlweise per gesicherter Fernwartung (Anlage FW) oder vor Ort erbracht. Grundlage für diese Entscheidung ist eine möglichst schnelle und zielführende Bearbeitung sowie eine Abstimmung zwischen den Parteien. Um die Zusammenarbeit durch persönliche Kommunikation zu unterstützen, plant der Auftragnehmer regelmäßige Vor-Ort-Einsätze.

Patchmanagement

Der Auftragnehmer installiert Updates mittels einer Software zur automatisierten Installation, die über einen Agenten auf Servern und Clients installiert wird. Im Rahmen einer täglichen Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen von Microsoft-Betriebssystemen und anderen unterstützten Herstellern wird der Versionsstand überwacht. Die Installation von Updates erfolgt zeitnah nach Freigabe des jeweiligen Herstellers. Neben Microsoft-Produkten werden auch Anwendungen von Drittherstellern – sofern technisch möglich und vom Hersteller freigegeben – aktualisiert; die aktuelle Liste der unterstützten Hersteller ist unter https://www.implec.de/v/lb-patchmanagement/ abrufbar.

Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart notwendig; bei Clients erfolgt dieser durch den Anwender im Rahmen der

normalen Gerätenutzung, erforderliche Server-Neustarts werden zu geeigneten Wartungszeiten automatisiert durchgeführt. Updates auf neue Produktversionen (Major Releases) werden nicht automatisiert durchgeführt.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber bei Bereitstellung eines Updates auf dem Pilotgerät in Textform ausdrücklich darüber, dass die Installation der Sicherheitsupdates auf alle weiteren Systeme als genehmigt gilt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von sieben Kalendertagen nach Eingang der Information in Textform erhebliche Störungen meldet. Zur Haftung für Updates gilt Ziffer 7 Abs. 3 der AB.

Monitoring Server

Der Auftragnehmer nutzt eine Software zur Überwachung und Betreuung der IT-Infrastruktur („Monitoring-Agent"). Auf Servern bietet sie unter anderem: Rund-um-die-Uhr-Überwachung von Systemdiensten, Speicher- und CPU-Auslastung; Ping-Test auf Netzwerkgeräte; Monitoring fehlgeschlagener Log-in-Versuche; Auslesen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt; bei physischen Servern oder der Virtualisierungsplattform Prüfung der SMART-Werte der Festplatten; fortlaufende Backup-Überprüfung; Feststellen des Datenzuwachses der letzten 24 Stunden auf ausgewählten Partitionen mit Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten; Überprüfung der Windows-Ereignisanzeige auf kritische Fehler; Installation einer Software zur Fernwartung; Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software; Remoteverwaltung im Hintergrund (Kommandozeile, Prozess- und Dienststeuerung); automatisierte Aufgaben und Reparaturen; Taskleistenanwendung mit individuellem Symbol.

Der Auftragnehmer wendet eine auf den Auftraggeber abgestimmte Überwachung an und überwacht die Server rund um die Uhr. Auftretende Fehler oder Negativtrends werden proaktiv erkannt und alarmiert, nach den Mängelkategorien klassifiziert, entsprechend der Reaktions- und Servicezeiten priorisiert und automatisch zur Bearbeitung übergeben.

Monitoring Clients

Auf Clients bietet der Monitoring-Agent unter anderem: Rund-um-die-Uhr-Überwachung von Systemdiensten, Speicher- und CPU-Auslastung; Prüfung der SMART-Werte der Festplatten; Installation einer Software zur Fernwartung; Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software; Remoteverwaltung im Hintergrund; automatisierte Aufgaben und Reparaturen; Taskleistenanwendung mit individuellem Symbol. Die Clients werden rund um die Uhr überwacht; erkannte Fehler werden wie bei Servern klassifiziert, priorisiert und zur Bearbeitung übergeben.

11. Kundenspezifische Angaben

Die unternehmenskritischen Systeme und Prozesse (Grundlage für die Einstufung als kritischer Mangel) sowie die Lieferanten und Hersteller, bei denen sich der Auftragnehmer im Namen des Auftraggebers melden darf, werden im gemeinsamen IT-Audit beim Onboarding festgelegt und in den Kundenspezifischen Angaben (Anlage KA) dokumentiert. Die Variante des Client-Fernzugriffs (Anlage FW) wird ebenfalls dort festgelegt.