

Servicebeschreibung Betrieb

Kennung SB-2026-01 · Anlage zu den Allgemeinen Bedingungen für IT-Leistungen · gilt für implec GmbH und implec Weser GmbH

1. Zweck und Geltung

(1) Diese Servicebeschreibung erläutert, wie der Auftragnehmer Meldungen, Anfragen und Änderungen des Auftraggebers entgegennimmt, bearbeitet und abschließt. Sie gilt für alle Leistungsscheine, soweit ein Leistungsschein nichts Abweichendes bestimmt.

(2) Die Prozesse orientieren sich an den Practices von ITIL 4 (Incident Management, Service Request Management, Change Enablement, Problem Management, Service Desk). Verbindliche Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Verfügbarkeiten und Servicezeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Leistungsschein und den Allgemeinen Bedingungen (AB). Diese Anlage begründet keine darüber hinausgehenden Fristen.

(3) Änderungen dieser Servicebeschreibung erfolgen nach Ziffer 18 der AB. Die jeweils gültige Fassung ist im Bestellschein bezeichnet und unter <https://www.implec.de/vertrag> abrufbar.

2. Kontaktwege und Servicezeiten

(1) Der Auftraggeber erreicht den Service Desk des Auftragnehmers auf folgenden Wegen:

Weg	Wofür	Hinweis
E-Mail an technik@implec.de	alle Störungen, Anfragen und Aufträge (Textform nach Ziffer 3 der AB)	erzeugt automatisch ein Ticket; Betreff so konkret wie möglich
Kundenzugang zum Ticketsystem	Tickets anlegen, Stand einsehen, Rückfragen beantworten, Tätigkeitsnachweise einsehen	Zugangsdaten werden beim Onboarding an die in Anlage KA benannten Ansprechpartner ausgegeben
Telefon (Rufnummer laut Anlage KA)	dringende Störungen der Priorität 1 und 2	der Service Desk legt das Ticket an; die Meldung gilt mit Ticketanlage als eingegangen
Notfallrufnummer außerhalb der Servicezeiten	nur bei gebuchten erweiterten Servicezeiten (Leistungsschein)	Zuschläge nach Preisliste, soweit im Leistungsschein nicht enthalten

(2) Meldungen über Messenger-Dienste (zum Beispiel WhatsApp), über private Rufnummern von Mitarbeitern des Auftragnehmers oder in sozialen Netzwerken gelten nicht als Meldung im Sinne der AB.

(3) Servicezeiten sind Montag bis Donnerstag 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag 08:00 bis 15:00 Uhr (Ziffer 5 der AB). Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der Servicezeiten. Der Service Desk ist innerhalb der Servicezeiten durchgehend besetzt.

3. Ablauf einer Störungsmeldung (Incident)

Schritt 1 – Meldung

Der Auftraggeber meldet die Störung über einen Kontaktweg nach Ziffer 2 und beschreibt: betroffenes System oder Gerät, betroffene Benutzer, Symptome, seit wann, was bereits versucht wurde, nach Möglichkeit mit Bildschirmfoto oder Fehlermeldung. Je genauer die Beschreibung, desto kürzer die Bearbeitung.

Schritt 2 – Bestätigung und Ticket

Jede Meldung erhält eine Ticketnummer. Der Auftraggeber erhält eine Eingangsbestätigung per E-Mail. Alle weiteren Rückfragen, Ergänzungen und die Mitteilung, dass sich die Störung erledigt hat, erfolgen als Antwort auf diese E-Mail oder im Kundenzugang, damit sie dem Ticket zugeordnet werden.

Schritt 3 – Einstufung und Priorisierung

Der Service Desk stuft die Störung nach Ziffer 4 der AB ein (Priorität 1 kritisch, Priorität 2 wesentlich, Priorität 3 sonstig) und berücksichtigt dabei die in Anlage KA benannten unternehmenskritischen Systeme und Prozesse. Bei mehreren gleichzeitigen Störungen wird nach Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb bearbeitet: Der Ausfall eines Servers, der alle Mitarbeiter betrifft, geht dem Fehler an einem einzelnen Arbeitsplatz vor. Die Einstufung wird im Ticket vermerkt; der Auftraggeber kann sie nach Ziffer 4 Abs. 3 der AB beanstanden.

Schritt 4 – Bearbeitung

Der Service Desk (First Level) nimmt die Störung auf, grenzt sie ein und löst sie, soweit möglich, im Erstkontakt – per Telefon, E-Mail oder Fernwartung nach Anlage FW. Kann der Service Desk die Störung nicht lösen, übergibt er sie an den Second Level (Systemtechnik) oder Third Level (Systemintegration, Hersteller). Der Auftraggeber wird über jeden Bearbeitungsschritt im Ticket informiert; bei Priorität 1 hält der Auftragnehmer den benannten Ansprechpartner laufend über den Stand auf dem Laufenden. Ein Einsatz vor Ort erfolgt, wenn die Störung aus der Ferne nicht behoben werden kann.

Schritt 5 – Abschluss

Ist die Störung behoben, dokumentiert der Auftragnehmer die Lösung im Ticket und schließt es; der Auftraggeber erhält eine Abschlussmitteilung. Tritt die Störung innerhalb von fünf Werktagen erneut auf, genügt eine Antwort auf die Abschlussmitteilung – das Ticket wird wieder geöffnet. Bleibt eine für die Bearbeitung nötige Rückmeldung des Auftraggebers länger als 14 Tage aus, gilt Ziffer 13 Abs. 4 der AB (Zwischenabrechnung und Schließung).

4. Prioritäten und Reaktionszeiten

(1) Die Kategorien nach Ziffer 4 der AB werden wie folgt angewendet:

Priorität	Beispiele	Bearbeitung
1 – kritisch	Server, Internetanbindung oder Telefonie für den gesamten Standort ausgefallen; Verschlüsselungsangriff; Ausfall eines Systems aus Anlage KA	sofortige Aufnahme, Bearbeitung ohne Unterbrechung bis zur Wiederherstellung oder Umgehungslösung; Information an Ansprechpartner des Auftraggebers und Geschäftsführung des Auftragnehmers
2 – wesentlich	Abteilung oder mehr als fünf Benutzer können nicht arbeiten; zentrale Anwendung (ERP, Warenwirtschaft, E-Mail) für viele Benutzer gestört	Aufnahme innerhalb der Reaktionszeit des Leistungsscheins, Bearbeitung vor allen Tickets der Priorität 3
3 – sonstig	einzelner Arbeitsplatz, einzelne Funktion, Drucker, Anfrage ohne Ausfall	Aufnahme innerhalb der Reaktionszeit des Leistungsscheins, Bearbeitung in Reihenfolge des Eingangs

(2) Die Reaktionszeit ist die Zeit von Eingang der Meldung bis zur qualifizierten Rückmeldung eines Technikers, der die Bearbeitung aufgenommen hat; sie ist keine Wiederherstellungszeit. Die Fristen je Tarif stehen im Leistungsschein (zum Beispiel LS-MW Ziffer 3). Für Programme ohne Supportvertrag des Herstellers gelten sie nicht (Ziffer 7 Abs. 2 der AB).

5. Anfragen und Standardaufträge (Service Request)

(1) Anfragen ohne Störung – zum Beispiel neuer Benutzer, Rechteänderung, Softwareinstallation, Postfachfreigabe, Passwortzurücksetzung, Bestellung von Geräten – werden als Service Request geführt. Sie werden innerhalb der Servicezeiten in Reihenfolge des Eingangs bearbeitet; Reaktionszeiten nach Ziffer 4 gelten für sie nicht, soweit der Leistungsschein nichts anderes bestimmt.

(2) Service Requests kann jede für den Auftraggeber tätige Person über Ticketsystem, E-Mail oder Kundenportal auslösen (Ziffer 3 Abs. 3 des Rahmenvertrages). Löst ein Auftrag Kosten Dritter aus (Hardware, Software, Lizenzen, Fremdleistungen) oder ändert er die Abrechnungseinheiten eines laufenden Bestellscheins, holt der Service Desk vor Ausführung die Bestätigung eines in Anlage KA benannten Ansprechpartners über das Ticket ein; bis dahin bleibt das Ticket wartend. Leistungen mit Laufzeit werden als Bestellschein vorgelegt (Ziffer 6 der AB).

(3) Ob ein Service Request im Leistungsumfang enthalten ist oder nach Aufwand abgerechnet wird, ergibt sich aus der Leistungstabelle des jeweiligen Leistungsscheins (Spalten „enthalten“ und „optional“).

(4) Aufwandsinformation. Wird ein Auftrag nach Aufwand ausgeführt, teilt der Service Desk bei Annahme über das Ticket den geschätzten Aufwand mit. Zeichnet sich ab, dass der gebuchte Aufwand die Schätzung um mehr als 25 % überschreitet, informiert das Ticketsystem den Auftraggeber automatisch; der Auftraggeber kann die Arbeiten dann anhalten oder eingrenzen lassen. Bis zur Mitteilung erbrachter Aufwand bleibt vergütungspflichtig.

6. Änderungen (Change) und Wartungsfenster

(1) Änderungen an Systemen, für die der Auftragnehmer die Betriebsverantwortung trägt (zum Beispiel Updates von Servern, Konfigurationsänderungen an Firewall oder Telefonanlage, Migrationen), plant der Auftragnehmer als Change. Ein Change enthält Beschreibung, Auswirkung, Zeitpunkt, Rückfallplan und Freigabe.

(2) Standard-Changes (wiederkehrend, geringes Risiko, zum Beispiel Sicherheitsupdates, Neustarts, Benutzeranlagen) führt der Auftragnehmer ohne Einzelfreigabe in den vereinbarten Wartungsfenstern durch. Normale Changes kündigt er mindestens fünf Werktage vorher in Textform an den benannten Ansprechpartner an; der Auftraggeber kann innerhalb von zwei Werktagen einen anderen Zeitpunkt verlangen. Notfall-Changes zur Abwehr einer Störung oder eines Sicherheitsrisikos führt der Auftragnehmer sofort durch und informiert nachträglich.

(3) Wartungsfenster sind, soweit in Anlage KA nichts anderes vereinbart ist, außerhalb der Nutzungszeiten des Auftraggebers; Server werden in diesen Fenstern neu gestartet. Arbeitsplatzgeräte erhalten Updates automatisch und benötigen dazu einen Neustart durch den Benutzer (Ziffer 12).

7. Problem-Management

(1) Tritt dieselbe Störung wiederholt auf oder lässt sich eine Störung nur durch eine Umgehungslösung beheben, eröffnet der Auftragnehmer ein Problem-Ticket, ermittelt die Ursache und schlägt eine dauerhafte Lösung vor. Ist die Lösung nicht im Leistungsumfang enthalten (zum Beispiel Austausch veralteter Hardware, Umstellung einer Anwendung), legt er dem Auftraggeber ein Angebot vor.

(2) Bekannte Fehler mit Umgehungslösung dokumentiert der Auftragnehmer, damit der Service Desk sie bei erneuter Meldung sofort anwenden kann.

8. Sicherheitsvorfälle

(1) Verdacht auf Schadsoftware, unbefugten Zugriff, Verschlüsselung, Datenabfluss oder Phishing mit Erfolg meldet der Auftraggeber sofort telefonisch und per E-Mail. Der Auftragnehmer behandelt die Meldung als Priorität 1 und als Security Incident: Er isoliert betroffene Systeme, sichert Spuren, informiert die Geschäftsführung des Auftraggebers und stimmt die weiteren Schritte ab. Meldepflichten des Auftraggebers gegenüber Behörden (zum Beispiel nach DS-

GVO oder NIS-2) bleiben bei ihm; der Auftragnehmer liefert die dafür erforderlichen technischen Informationen nach der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

9. Eskalation

(1) Ist der Auftraggeber mit Bearbeitung oder Einstufung nicht einverstanden oder wird eine Reaktionszeit überschritten, kann er eskalieren:

Stufe	Wer	Weg
1	Leitung Service Desk	über das Ticket mit dem Vermerk „Eskalation“ oder telefonisch
2	Geschäftsführung des Auftragnehmers	Kontaktdaten in Anlage KA; Antwort innerhalb eines Werktages

(2) Umgekehrt eskaliert der Auftragnehmer an den in Anlage KA benannten Entscheider des Auftraggebers, wenn eine Entscheidung oder Mitwirkung des Auftraggebers die Bearbeitung blockiert.

10. Ein- und Austritt von Benutzern, Geräte

(1) Eintritt: Der Auftraggeber meldet neue Benutzer mit Name, Starttermin, Standort, vorgesetzter Person und gewünschtem Nutzerprofil mindestens zehn Werktage vor dem Starttermin über einen Service Request. Der Auftragnehmer richtet Konto, Postfach, Gruppen, Gerät und – soweit gebucht – Telefonie in einem Vorgang ein und übergibt das Gerät einsatzbereit.

(2) Austritt: Der Auftraggeber meldet den letzten Arbeitstag, die Postfachvertretung und den Verbleib des Geräts mindestens fünf Werktage vorher. Am letzten Arbeitstag sperrt der Auftragnehmer das Konto, beendet Sitzungen und Mehrfaktor-Anmeldungen, richtet Weiterleitung oder Vertretung ein und entfernt Lizenzen zum nächstmöglichen Termin. Kurzfristige Sperrungen aus wichtigem Grund werden sofort ausgeführt.

(3) Änderungen der Benutzer- oder Gerätezahl wirken sich auf die Abrechnung nach dem jeweiligen Leistungsschein aus.

11. Überwachung, Fernwartung und Agent

(1) Auf Systemen mit Betriebsverantwortung des Auftragnehmers ist ein Verwaltungsagent installiert, der Zustand, Updates, Schutzsoftware und Inventar an das Managementsystem des Auftragnehmers meldet. Erkennt die Überwachung eine Störung, eröffnet der Auftragnehmer das Ticket selbst; die Reaktionszeit beginnt mit der Erkennung.

(2) Fernwartung erfolgt nach Anlage FW: nur nach Zustimmung des Benutzers im Einzelfall oder unbeaufsichtigt auf Servern und für den Auftraggeber freigegebenen Geräten, jeweils protokolliert.

12. Mitwirkung des Auftraggebers im Betrieb

(1) Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Benutzer: Arbeitsplatzgeräte am Ende des Arbeitstages herunterfahren oder mindestens täglich neu starten, damit Updates wirksam werden; offene Dateien speichern und Programme schließen; Störungen mit den Angaben nach Ziffer 3 melden; Rückfragen des Service Desks innerhalb von zwei Werktagen beantworten; keine eigenen Änderungen an Systemen mit Betriebsverantwortung des Auftragnehmers vornehmen (Ziffer 2 Abs. 4 der AB).

(2) Der Auftraggeber hält die Angaben in Anlage KA (Ansprechpartner, Entscheider, unternehmenskritische Systeme, Wartungsfenster, Lieferanten) aktuell und teilt Änderungen in Textform mit.

13. Berichte und Regeltermine

(1) Soweit ein Leistungsschein einen Monatsbericht vorsieht, stellt der Auftragnehmer ihn bis zum zehnten Werktag des Folgemonats im Kundenzugang bereit; er enthält mindestens Ticketzahlen nach Priorität, Einhaltung der Reaktionszeiten, Update- und Sicherungsstatus und offene Empfehlungen.

(2) Regeltermine (zum Beispiel jährliches IT- und Sicherheitsreview im Tarif Shield) ergeben sich aus dem Leistungsschein. Auf Wunsch des Auftraggebers findet einmal im Quartal ein Abstimmungstermin zu offenen Tickets, Änderungen und Planung statt; Aufwand hierfür ist im Leistungsumfang enthalten, soweit der Leistungsschein nichts anderes bestimmt.

14. Dokumentation

(1) Der Auftragnehmer dokumentiert Systeme, Zugänge, Konfigurationen und Tätigkeiten des Auftraggebers in seinem Dokumentations- und Ticketsystem. Der Auftraggeber kann Ticketverlauf und Tätigkeitsnachweise jederzeit im Kundenzugang einsehen und erhält bei Vertragsende die Dokumentation nach Ziffer 10 der AB.