

Leistungsbeschreibungen und Servicebedingungen

Stand 07.2023



Inhaltsverzeichnis

ICN Leistungsbeschreibungen und Servicebedingungen

1	Geltungsbereich, Rangfolge.....	3
2	Auskünfte, Beratung	3
3	Vertragsschluss.....	4
4	Leistungserbringung.....	5
5	Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug.....	5
6	Preise, Zahlungsbedingungen, Unsicherheitseinrede	6
7	Mitwirkungspflichten des Kunden	7
8	Eigentumsvorbehalt	11
9	Laufzeit.....	12
10	Installation.....	12
11	Werkvertragliche Leistungen	12
12	Mängelhaftung	13
13	Höhere Gewalt	14
14	Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung	14
15	Nutzungsrechte	15
16	Datenschutz, Schutz von Betriebsgeheimnissen	16
17	Subunternehmer	16
18	Fernwartung.....	17
19	Auftragsverarbeitung	17
20	ICN IT-Management	18
21	ICN Projekte und Beratung	35
22	Managed Services	36
23	Vermietung von Hardware und/oder Software.....	43
24	Schlussbestimmung, Salvatorische Klausel.....	46
A.	Ergänzungen der Leistungsmodule.....	47
B.	Patchmanagement kundenspezifischer Anwendungen.....	48
C.	Wiederherstellung und Einrichtung von Systemen.....	50

1 Geltungsbereich, Rangfolge

Diese Leistungsbeschreibungen und Servicebedingungen (LSB) der Firma ICN GmbH + Co KG, Joseph-von-Fraunhofer-Str. 29, 44227 Dortmund (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt natürlichen oder juristischen Personen, welche Leistungen zur gewerblichen oder beruflichen Verwendung erwerben.

Für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen Auftragnehmer und Kunden, unabhängig von den jeweiligen Leistungen, und auch für Auskünfte und Beratungen gelten ausschließlich die nachfolgenden LSB. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit der Auftragnehmer sie ausdrücklich schriftlich anerkennt. Ein Schweigen des Auftragnehmers auf derartige abweichende Bedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Diese LSB gelten auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen LSB abweichenden Bedingungen des Kunden die Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt und ausführt.

Die LSB gelten anstelle etwaiger Einkaufsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme oder Leistungserbringung als bedingungslose Anerkennung der Einkaufsbedingungen vorgesehen ist oder der Auftragnehmer nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner Einkaufsbedingungen leistet, es sei denn, es wurde ausdrücklich auf die Geltung der LSB verzichtet. Der Ausschluss der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gilt auch dann, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu einzelnen Regelungspunkten keine gesonderte Regelung enthalten. Der Kunde erkennt durch Annahme der LSB ausdrücklich an, dass er auf seinen aus den Einkaufsbedingungen abgeleiteten Rechtseinwand verzichtet.

Bei einem Vertragsschluss mit dem Kunden gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge:

- a) das Angebot mit den Leistungsbeschreibungen,
- b) diese LSB,
- c) die Regelungen des BGB und HGB,
- d) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

2 Auskünfte, Beratung

Auskünfte und Erläuterungen hinsichtlich Leistungen durch den Auftragnehmer oder erfolgen ausschließlich aufgrund der bisherigen Erfahrung. Sie stellen keinerlei Eigenschaften oder Garantien in Bezug auf Leistungen dar. Die hierbei angegebenen Werte sind als Durchschnittswerte der Leistungen anzusehen.

Der Auftragnehmer steht mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht dafür ein, dass dessen Leistungen für den vom Kunden verfolgten Zweck geeignet sind.

Eine Beratungspflicht übernimmt der Auftragnehmer nur ausdrücklich kraft eines schriftlichen, gesonderten Beratungsvertrags.

Eine Garantie gilt nur dann als übernommen, wenn der Auftragnehmer schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.

3 Vertragsschluss

Angebote sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder ausdrücklich verbindliche Zusagen enthalten oder anderweitig die Verbindlichkeit ausdrücklich vereinbart wurde. Sie sind im juristischen Sinn Aufforderungen zu Bestellungen.

Der Kunde ist an seine Bestellung als Vertragsantrag 14 Kalendertage nach Zugang der Bestellung beim Auftragnehmer gebunden, soweit der Kunde nicht regelmäßig auch mit einer späteren Annahme durch den Auftragnehmer rechnen muss (§ 147 BGB). Dies gilt auch für Nachbestellungen des Kunden.

Ein Vertrag kommt – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst dann zustande, wenn der Auftragnehmer die Bestellung des Kunden schriftlich oder in Textform (das heißt auch per Telefax oder E-Mail) durch eine Auftragsbestätigung bestätigt. Die Auftragsbestätigung gilt nur unter der Bedingung, dass noch offene Zahlungsrückstände des Kunden beglichen werden und dass eine durch den Auftragnehmer vorgenommene Kreditprüfung des Kunden ohne negative Auskunft bleibt.

Bei einer Leistungserbringung innerhalb der angebotsgegenständlichen Bindungsfrist des Kunden kann die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers durch dessen Leistung und Lieferung ersetzt werden, wobei die Absendung einer Lieferung maßgeblich ist.

Der Kunde hat den Auftragnehmer rechtzeitig vor Vertragsschluss schriftlich auf etwaige besondere Anforderungen an dessen Leistungen hinzuweisen. Solche Hinweise erweitern jedoch nicht die vertraglichen Verpflichtungen und die Haftung des Auftragnehmers. Mangels anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarungen ist der Auftragnehmer lediglich verpflichtet, die bestellten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen und Produkte als in der Bundesrepublik Deutschland verkehrs- und zulassungsfähige Ware zu liefern.

Die Übernahme eines Beschaffungsrisikos oder einer Beschaffungsgarantie liegt nicht allein in der Verpflichtung des Auftragnehmers zur Lieferung einer nur der Gattung nach bestimmten Sache. Ein Beschaffungsrisiko im Sinne des § 276 BGB übernimmt der Auftragnehmer nur kraft schriftlicher gesonderter Vereinbarung unter Verwendung der Formulierung „übernimmt der Auftragnehmer das Beschaffungsrisiko ...“

Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadenersatz statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. Der Auftragnehmer muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen.

Im Fall des vorstehend geregelten Schadenersatzverlangens beträgt der zu leistende Schadenersatz 20 % des Nettolieferpreises bei Kaufverträgen oder 20 % der vereinbarten Nettovergütung bei Leistungsverträgen. Der Nachweis einer anderen Schadenshöhe oder des

Nichtanfall eines Schadens bleibt beiden Parteien vorbehalten. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen mit handelsüblichen Abweichungen in Qualität, Abmessung, Gewicht oder Ausrüstung zu liefern. Solche Ware gilt als vertragsgerecht.

4 Leistungserbringung

Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

Der Kunde trägt die Erfolgs- und Projektverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist der Auftragnehmer allein gegenüber seinen Mitarbeitern weisungsbefugt. Dessen Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur gegenüber dem Projektkoordinator des Auftragnehmers Vorgaben im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen machen, nicht gegenüber einzelnen Mitarbeitern unmittelbar.

Der Auftragnehmer entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden und behält sich deren jederzeitigen Austausch vor. Der Auftragnehmer kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Leistungserbringung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. Die Art und Weise der Leistungserbringung wird durch den Auftragnehmer bestimmt.

Ohne weitere vertragliche Vereinbarung ist Ort der Leistungserbringung der Sitz des Unternehmens des Auftragnehmers.

Für die Verwertung der von IT-Systemen des Kunden kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse bleibt allein der Kunde verantwortlich.

Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen des Auftragnehmers zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet.

5 Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug

Verbindliche Liefertermine und Fristen müssen ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Bei unverbindlichen oder ungefähren Lieferterminen (beispielsweise durch Angaben wie „circa“ oder „etwa“) und Fristen bemüht sich der Auftragnehmer, diese nach besten Kräften einzuhalten.

Liefer- und/oder Leistungsfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden, jedoch nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrags geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen oder Sicherheiten und notwendige Mitwirkungsleistungen vollständig geleistet sind. Entsprechendes gilt für Liefertermine und Leistungstermine. Hat der Kunde

nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Liefer- und/oder Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch den Auftragnehmer.

Gerät der Auftragnehmer in Leistungs- oder Lieferverzug, muss der Kunde ihm zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens – soweit nicht unangemessen – 14 Tagen zur Leistung setzen. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadenersatzansprüche wegen Pflichtverletzung nur nach Maßgabe der Regelung in Ziff. 14 (Haftung).

Wenn dem Kunden wegen Verzug des Auftragnehmers ein Schaden erwächst, so ist er unter Ausschluss weiterer Ansprüche berechtigt, eine Verzugsentschädigung zu fordern. Sie beträgt für jede angefangene Woche des Verzugs 0,5 % der Netto-Vergütung für die im Verzug befindliche Leistung im Ganzen, aber höchstens 5 % der Netto-Vergütung der Gesamtleistung, die infolge des Verzugs nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß durch den Auftragnehmer geleistet wird. Ein weitergehender Ersatz des Verzögerungsschadens durch den Auftragnehmer ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht im Falle eines vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns seitens des Auftragnehmers, bei Ansprüchen wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, bei der Übernahme einer Leistungsgarantie und bei einer gesetzlich zwingenden Haftung.

6 Preise, Zahlungsbedingungen, Unsicherheitseinrede

Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz des Auftragnehmers und grundsätzlich in Euro netto, ausschließlich See- oder Lufttransportverpackung, Fracht, Porto und, soweit eine Transportversicherung vereinbart wurde, Versicherungskosten, zzgl. vom Kunden zu tragender gesetzlich anfallender Umsatzsteuer in jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe, zzgl. etwaiger länderspezifischer Abgaben bei Lieferung in andere Länder als die Bundesrepublik Deutschland sowie zzgl. Zoll und anderer Gebühren und öffentlicher Abgaben für die Leistung.

Andere Zahlungsmethoden als Barzahlung oder Banküberweisung bedürfen gesonderter Vereinbarung zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden; dies gilt insbesondere für die Bezahlung mit Schecks und Wechseln.

Bei vereinbarter Überweisung gilt als Tag der Zahlung das Datum des Geldeingangs beim Auftragnehmer oder der Gutschrift auf dessen Konto bzw. auf dem Konto der durch den Auftragnehmer spezifizierten Zahlstelle.

Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Tage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt, sofern im Auftrag keine anderweitigen Regelungen getroffen wurden.

Sofern Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiträume durch den Auftragnehmer erbracht werden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 25 % werktags, 50 % sonn- und feiertags.

Die Vergütung nach Aufwand erfolgt bei Leistungserbringung nach der gültigen Preisliste des Auftragnehmers. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen 2 Wochen nach Zugang der Abrechnung in Textform widersprechen. Nach Ablauf dieser 2 Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz der Mitarbeiter des Auftragnehmers berechnet. Reisezeiten und –kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten werden gem. der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Vergütung einseitig im Falle der Erhöhung von Materialherstellungskosten und/oder Material- und/oder Produktbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch Umweltauflagen und/oder Währungsschwankungen und/oder Zolländerung und/oder Frachtsätzen und/oder öffentlichen Abgaben entsprechend zu erhöhen, wenn diese die Beschaffungskosten oder Kosten der vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung mehr als 4 Wochen liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung aufgehoben wird.

Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechts 20 % oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zur Kündigung von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich nach Mitteilung des erhöhten Preises geltend machen.

Ein Zurückbehaltungsrecht oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

Eingehende Zahlungen werden zunächst zur Tilgung der Kosten, dann der Zinsen und schließlich der Hauptforderung nach ihrem Alter verwendet.

Der Kunde kann mit dem Auftragnehmer unterschiedliche Dienstleistungskontingente vereinbaren. Diese werden im Abschnitt **20 ICN IT-Management** beschrieben.

Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung des Auftragnehmers innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

7 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er dem Auftragnehmer insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf seine IT-Infrastruktur ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal zur Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht.

Erbringt der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nur unzureichend, so kann dies zu Störungen in der Leistungserbringung des Auftragnehmers führen und berechtigt diesen zur Zurückbehaltung seiner Leistungen, bis die Mitwirkungspflichten des Kunden vollständig und mangelfrei erbracht sind.

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für die Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit zu der Datensensitivität und zu den Datenmengen eine sofortige und kurzfristige Wiederherstellung des Zustands von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen. Die Maßnahmen umfassen aber mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien, von Programmen, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

Für die notwendige Archivierung, insbesondere nach den steuerlichen und handelsrechtlichen Vorschriften, ist der Kunde allein verantwortlich, soweit entsprechende Leistungen durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind.

Der Kunde hat dem Auftragnehmer Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse zweckdienlichen Informationen in Textform innerhalb von 24 Stunden zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkung der Störung.

Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen muss der Kunde die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen.

Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur und Datenbankstrukturen zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit den IT-Systemen während der Zeit der Leistungserbringung des Auftragnehmers einzustellen.

Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung des Auftragnehmers abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannten Ansprechpartner dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Auftragnehmer darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer er erkennt diese als offensichtlich unvollständig und unrichtig.

Der Kunde wird alle dem Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust rekonstruiert werden können.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsmäßige Nutzung von Software sichergestellt wird und ein unberechtigter Zugriff Dritter auf die Software nicht erfolgen kann.

Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderung bei den Mitarbeitern und Usern mit, die dessen Leistungserbringung betreffen und für diese Leistungserbringung von Bedeutung sind. Die durch die Veränderung entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.

Der Kunde stellt sicher, dass es durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den vom Auftragnehmer betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für den Auftragnehmer kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde diesen von allen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen. Entstehen dem Auftragnehmer Schäden durch eine Nichtbeachtung des Vorgenannten, sind diese ebenfalls im vollen Umfang vom Kunden zu ersetzen.

Der Kunde ist für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software durch den Auftragnehmer bereitgestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Der Auftragnehmer ist dann berechtigt, entsprechende Erklärungen im Auftrage des Kunden abzugeben.

Wenn der Auftragnehmer die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung der Leistungserbringung herauszugeben und/oder an den Auftragnehmer zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch den Auftragnehmer ermöglichen.

Wenn der Kunde Dritte mit Änderungen an Leistungen des Auftragnehmers beauftragt und dies nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmt hat, ist der Kunde allein für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und trägt die beim Auftragnehmer entstehenden Mehraufwände.

Der Kunde wird Leistungen des Auftragnehmers so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss in dessen Kommunikationsnetz nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden vom Kunden installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer IT-Systeme, so kann der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum des Auftragnehmers ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen. In diesem Fall wird eine Meldung an den Kunden übermittelt. Eine neue Anbindung kann erst dann erfolgen, wenn die vorgenannten Komplikationen behoben worden sind. Der Auftragnehmer haftet nicht für etwaige Schäden, die durch die Einschaltung der Anbindung aus diesem Grund erfolgen.

Für die Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen des Auftragnehmers zuzugreifen.

Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Verhältnisses enden, wird der Kunde Softwareagenten und vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden unverzüglich beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die der Auftragnehmer zur Verfügung gestellt hat, entstanden sind.

Der Kunde wird auf dem durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internetadresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder ähnliches zum Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von jeglichen von ihm zu vertretenden Inanspruchnahmen durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

Im Fall eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist dieser berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Er wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte oder ähnliches den Betrieb des Servers des Auftragnehmers oder dessen Kommunikationsnetzes oder die Sicherheit und Integrität anderer auf dessen Servern abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren und deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist er auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz oder für den Kunden bestimmte Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch zweimal jährlich, zu ändern und hierbei kein bereits zuvor genutztes Passwort zu nutzen. Das Passwort muss eine Mindestlänge von acht Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz oder auf Leistungen des Auftragnehmers Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal infolge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz oder die Leistungen des Auftragnehmers zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Der Auftragnehmer ist diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfrage über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn den datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen.

8 Eigentumsvorbehalt

Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an einer Kaufsache bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Liefervertrag vor. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Kaufsache zurückzunehmen. In der Zurücknahme der Kaufsache durch den Auftragnehmer liegt ein Rücktritt vom Vertrag. Der Auftragnehmer ist nach Rücknahme der Kaufsache zu deren Verwertung befugt, der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Kunden – abzüglich angemessener Verwertungskosten – anzurechnen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln; insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlsschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss der Kunde diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde unverzüglich den Auftragnehmer schriftlich zu benachrichtigen, damit dieser Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Auftragnehmer die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Auftragnehmer entstandenen Ausfall.

Der Kunde ist berechtigt, die Kaufsache im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen; er tritt dem Auftragnehmer jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages (einschließlich MwSt) der Forderung ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis des Auftragnehmers, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Er verpflichtet sich jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist aber dies der Fall, so kann der Auftragnehmer verlangen, dass der Kunde ihm die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt.

Die Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für den Auftragnehmer vorgenommen. Wird die Kaufsache mit anderen, nicht dem Auftragnehmer gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt dieser das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache (Faktura-Endbetrag, einschließlich MwSt) zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende Sache gilt im Übrigen das Gleiche wie für die unter Vorbehalt gelieferte Kaufsache.

Wird die Kaufsache mit anderen, nicht dem Auftragnehmer gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so erwirbt dieser das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache (Faktura-Endbetrag, einschließlich MwSt) zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Erfolgt die Vermischung in der Weise, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, so gilt als vereinbart, dass der Kunde dem Auftragnehmer anteilmäßig Miteigentum überträgt. Der Kunde verwahrt das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum für den Auftragnehmer.

Der Kunde tritt dem Auftragnehmer auch die Forderungen zur Sicherung dessen Forderungen gegen ihn ab, die durch die Verbindung der Kaufsache mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten des Auftragnehmers die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Auftragnehmer.

9 Laufzeit

Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

Laufzeiten und Kündigungsfristen für den ICN Supportservice und Managed Services werden abweichend in den Abschnitten 20.12 und 22.1.3.1 geregelt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

10 Installation

Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers werden nach Aufwand berechnet. Die Vergütung richtet sich nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.

Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl des Auftragnehmers elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version einer Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

11 Werkvertragliche Leistungen

Werkvertragliche Leistungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Falle der produktiven Nutzung von werkvertraglichen Leistungen durch den Kunden gilt dies als Abnahme. In einem solchen Fall bedarf es keiner schriftlichen ausdrücklichen Abnahme mehr.

12 Mängelhaftung

Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist.

Die Regelungen nach § 377 HGB gelten auch für werkvertragliche Leistungen.

Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten nach erfolgter Ablieferung der durch den Auftragnehmer gelieferten Produkte beim Kunden, nach erfolgter Leistungserbringung oder nach Abnahme.

Für Schadensersatzansprüche bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Auftragnehmer beruhen, gilt die gesetzliche Verjährungsfrist. Soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), § 445b BGB (Rückgriffsanspruch) und § 634a Abs. 1 BGB (Baumängel) längere Fristen zwingend vorschreibt, gelten diese Fristen. Vor einer etwaigen Rücksendung von Waren ist die Zustimmung des Auftragnehmers einzuholen.

Sollten trotz aufgewendeter Sorgfalt die Leistungen des Auftragnehmers einen Mangel aufweisen, der bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag, so wird dieser die Leistungen vorbehaltlich fristgerechter Mängelrüge nach seiner Wahl nachbessern oder Ersatzleistungen erbringen. Es ist ihm stets Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben. Rückgriffsansprüche bleiben von vorstehender Regelung ohne Einschränkung unberührt.

Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche – vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.

Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Verschleiß wie bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Werden vom Kunden oder Dritten unsachgemäß Instandsetzungsarbeiten oder Änderungen an den Leistungen vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.

Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen, weil die durch den Auftragnehmer erbrachten Leistungen nachträglich an einen anderen Ort als den Leistungsort verbracht worden sind, es sei denn, die Verbringung entspricht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Rückgriffsansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer bestehen nur insoweit, als der Kunde mit seinem Abnehmer keine über die gesetzlich zwingenden Mängelansprüche hinausgehende Vereinbarungen getroffen hat. Für den Umgang des Rückgriffsanspruchs des Kunden gegen den Lieferer gilt insbesondere der vorstehende Absatz entsprechend.

13 Höhere Gewalt

Erhält der Auftragnehmer aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung seiner geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistung Leistungen seiner Unterlieferanten trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsschluss mit dem Kunden entsprechend der Quantität und der Qualität aus seiner Liefervereinbarung mit dem Kunden nicht, nicht rechtzeitig oder nicht richtig oder treten Ereignisse höherer Gewalt von nicht unerheblicher Dauer (das heißt mit einer Dauer von länger als 14 Kalendertagen) ein, so wird er seinen Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit er seiner vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist und nicht das Beschaffungsrisiko oder eine Liefergarantie übernommen hat. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrungen, behördliche Eingriffe, Energie- und Rohstoffknappheit, unverschuldete Transportengpässe oder Transporthindernisse, unverschuldete Betriebsbehinderung zum Beispiel durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht vom Auftragnehmer schuldhaft herbeigeführt worden sind, gleich.

Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen gem. Abs. 1 der vereinbarte Leistungstermin überschritten, so ist der Kunde berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

Vorstehende Regelungen gelten entsprechend, wenn aus den in Abs. 1 genannten Gründen auch ohne vertragliche Vereinbarung eines festen Leistungstermins dem Kunden ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist.

14 Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung

Der Auftragnehmer haftet vorbehaltlich nachstehender Ausnahmen nicht, insbesondere nicht für Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz oder Aufwendungsersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Verletzungen von Pflichten aus dem Schuldverhältnis.

Der Haftungsausschluss gem. Abs. 1 gilt nicht, soweit gesetzlich zwingend gehaftet wird, sowie:

- für eigene vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen und vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen;
- für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; „wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Pflichten, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf;
- im Falle der Verletzung von Leib, Leben und Gesundheit, auch durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen;

- im Falle des Verzugs, soweit ein fixer Leistungszeitpunkt vereinbart war;
- soweit der Auftragnehmer die Garantie für die Beschaffenheit oder das Vorhandensein eines Leistungserfolgs oder ein Beschaffungsrisiko im Sinne des § 276 BGB übernommen hat;
- bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

Im Falle, dass dem Auftragnehmer oder seinen Erfüllungsgehilfen nur leichte Fahrlässigkeit zur Last fallen und kein Fall des vorstehenden Abs. 2, dort 4, 5, 6 Spiegelstrich vorliegt, haftet der Auftragnehmer auch bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden.

Die Haftung des Auftragnehmers ist der Höhe nach für jeden einzelnen Schadensfall begrenzt auf eine Haftungshöchstsumme in Höhe des Jahresentgelts. Dies gilt nicht, wenn ihm Arglist, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, für Ansprüche wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit sowie im Falle einer Forderung, die auf einer deliktischen Handlung oder einer ausdrücklich übernommenen Garantie oder der Übernahme eines Beschaffungsrisikos nach § 276 BGB beruht oder in Fällen gesetzlich zwingend abweichender höherer Haftungssummen. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.

Die Haftungsausschlüsse bzw. -beschränkungen gemäß Abs. 1 bis Abs. 4 und dem nachfolgenden Abs. 6 gelten im gleichen Umfang zugunsten der Organe des Auftragnehmers, seiner leitenden und nichtleitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen sowie seinen Subunternehmern.

Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz aus diesem Vertragsverhältnis können nur innerhalb einer Ausschlussfrist von 6 Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn geltend gemacht werden. Dies gilt nicht, wenn dem Auftragnehmer Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, für Ansprüche wegen der Verletzung von Leib, Leben und Gesundheit sowie im Falle einer Forderung, die auf einer deliktischen Handlung oder einer ausdrücklich übernommenen Garantie oder Übernahme eines Beschaffungsrisikos nach § 276 BGB beruht, oder im Falle, dass gesetzlich zwingend eine längere Verjährungsfrist gilt.

15 Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vertraglich vereinbarte Leistung in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Dem Kunden wird ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer eingeräumt, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Leistung ist nicht gestattet, soweit dies nicht ausdrücklich im Vertrag erlaubt ist.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt wurden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.

Der Auftragnehmer kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Er hat dem Kunden vorher eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat ihm die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

Soweit Software von Dritten eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers oder Dritten. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch die SB nicht und ist nicht beabsichtigt.

Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller oder der Dritten gelten ausschließlich für die Leistung und die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor den SB. Der Kunde erhält die Software Dritter oder Leistungen Dritter entsprechend der veröffentlichten Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers für die Software.

Für die Nutzung von Software müssen die vom Auftragnehmer oder vom Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen und Hinweise zu den Systemvoraussetzungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

16 Datenschutz, Schutz von Betriebsgeheimnissen

Der Kunde verpflichtet sich, die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz einzuhalten und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftragnehmers vor unberechtigtem Zugriff ausreichend und im erforderlichen Umfang zu schützen.

Dem Vertragspartner ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation, z. B. per E-Mail, mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden beide Vertragspartner daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind. Davon ausgenommen sind die Fälle, in denen zuvor eine Verschlüsselung zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart worden ist.

17 Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist berechtigt, für sämtliche Leistungsverpflichtungen Dritte als Subunternehmer zu beauftragen und/oder in die Leistungserbringung einzubinden. Er trägt dafür Sorge, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen. Weiterhin ist der Auftragnehmer berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen.

18 Fernwartung

Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen nach Weisungen des Kunden durch. Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt werden, werden nur für Zwecke der Fernwartung genutzt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.

Der Auftragnehmer verwendet, soweit technisch möglich, ein sicheres Identifizierungsverfahren. Der Beginn der Fernwartung mit Bildschirmspiegelung (z.B. TeamViewer) wird auf Wunsch telefonisch oder per E-Mail angekündigt, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.

Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. In diesem Fall hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren. Mehraufwände und Schäden, die aufgrund der kundenseitigen Unterbrechung der Fernwartung entstehen, sind vom Kunden zu tragen.

Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so informieren der Auftragnehmer hierzu vorab den Kunden, soweit dies technisch möglich ist.

19 Auftragsverarbeitung

Die Vertragsparteien schließen einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

20 ICN IT-Management

20.1 Übersicht Leistungsmodule und Servicestufen

ICN stellt eine technische und organisatorische Infrastruktur für den Betrieb und die Implementierung von IT- und TK-Systemen des Kunden bereit.

In diesem Rahmen stehen elf Leistungsmodule zur Verfügung, die vom Kunden für die sechs Gerätekategorien Server / PCs / Notebooks / ThinClients / Mobile Endgeräte / Firewallsysteme auf monatlicher Basis gebucht werden können:

ICN IT-Management 2.0 - Übersicht	
Module	Funktionen/Leistungen
Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> - Konzeption und Planung für Ausbau und Restrukturierung von IT- und TK-Systemen - Austausch unter Wartung befindlicher Geräte und Systeme - Installation und Konfiguration neuer Anwendungen auf Clients und Servern - Upgrade von Betriebssystemen auf Client- und Serversystemen - Upgrade von Anwendungen auf Client- und Serversystemen
Kontinuität	<ul style="list-style-type: none"> - Wiederherstellung der Funktion von Bestandssystemen bei Ausfall der Hardware (Voraussetzung Herstellerwartung und Datensicherung vorhanden) - Disaster Recovery Test nach individueller Vereinbarung möglich (1 pro Jahr) - Notfallkonzepte - Erstellung und Pflege - Disaster Recovery Konzept + Betrieb (Initialprojekt erforderlich) - Unterstützung bei der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen - Reporting (Sicherheit) - Zugang Dokumentationsdatenbank (doku.icn.de) für erweiterte Dokumentationen - erweiterte SLA und 24/7 Annahme von Störungen möglich (optional) - wöchentliches Jour Fixe möglich
Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> - System- und Nutzeradministration (Neueinrichtung von Benutzeraccounts / Einrichten neuer Zugänge / Anpassungen der Systemkonfigurationen) - Installation neuer Client-Anwendungen und Paketierung von Software - Unterstützung Drittanbieter bei Anpassungen von Kundensoftware - Anpassung der Anwendungssysteme nach ICN-Standard - Anpassung der sicherheitsrelevanten Anwendungssysteme nach ICN-Standard - Vereinbarung von SLA's für Veränderungsleistungen - fester Ansprechpartner für technische Leitung (TL) - 14 tägiges Jour Fixe möglich
Entstörung	<ul style="list-style-type: none"> - Entstörung aller vom Vertrag erfasster Systeme und Endgeräte (Softwareentstörung) - Hardwareentstörungen bei vorhandenem Herstellersupport (kein vollständiger Austausch) - Entstörung von Fehlermeldungen aus dem Überwachungssystem - Beratungsgespräche / allgemeine Fragen - Vereinbarung von SLA's für Entstörungsleistungen - feste Ansprechpartner für IT-Betrieb und vor Ort Service (KV)
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> - Betriebshandbuch - Netzwerkdokumentation / Netzwerkpläne - ThirdParty Anbindung über API / OpenID / OAuth (IDS Anbindung) - Unterstützung Aufbau Lizenzmanagement (Kundenvorgaben erforderlich)
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptiver Schutz der Systeme - Überprüfung der Systeme auf Sicherheitsvorfälle (IDS/IPS & Antivirus) - Betrieb von Sandboxtechnologien in der Cloud (Lizenzen erforderlich) - Optimierungen von Sicherheitseinstellungen und Regelwerken (IPS-, AV- und Webfilter) - Zugriff auf wichtige Sicherheitsfunktionen / Dashboards - Awareness und Phishing Kampagnen - jährliche Sicherheitsbewertung
Aktualisierung - Kundensysteme	<ul style="list-style-type: none"> - Aktualisierung freigegebener kundenspezifischer Anwendungen gem. LSB - Unterstützung Drittanbieter bei Updates und Wartungen von jeglicher Kundensoftware (Wartungsvertrag mit Drittanbieter oder lokaler IT-Ansprechpartner muss vorhanden sein)
Automatisierung	<ul style="list-style-type: none"> - Strukturierte Benutzerverwaltung (Benutzerkonten, Benutzergruppen, Aufgaben und Rollen) - Bereitstellung Softwareverteilung für Standardsoftware - Bereitstellung Softwareverteilung für kundenspezifische Software, sofern paketierbar - Zentral gesteuerte Systemwartung und automatische Aufgaben - Automatisierung von IT-Workflows
Servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> - Erfassung und Überwachung von Serviceanfragen durch den Kunden (Ticketing) - Rollenbasiertes IT-Service-System mit Anbindung an Kunden Active Directory - Zentrale Verwaltung von Kundensystemen - Zentrale Anlaufstelle für wichtige Kundendokumente - Bereitstellung ICN Servicemanagement
Aktualisierung - Standardsysteme	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßige Aktualisierung von Betriebssystemen - Regelmäßige Aktualisierung von Standardanwendungen gem. ICN LSB - Regelmäßige Aktualisierung von ausgewählten Anwendungen im Bereich ESET, Swyx und Veeam
Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> - Überwachung der Systeme hinsichtlich Funktion und Verfügbarkeit - Auswertung und Weiterverarbeitung automatisierter Systemmeldungen - Inventarisierung der Systeme - Fernzugriff auf überwachte Systeme

Die Module bauen hierarchisch aufeinander auf und müssen grundsätzlich für alle Geräte aller vom Vertrag erfassten Kategorien gebucht werden. Eine Ausnahme bildet lediglich das Modul *Kontinuität*, das für einzelne oder mehrere Gerätekategorien selektiv ausgewählt werden kann.

Die Abrechnung der gebuchten Module erfolgt auf Basis der in Betreuung befindlichen Geräte mit monatlichen Pauschalen. Veränderungen in der Anzahl der Geräte werden monatlich berücksichtigt und führen ggf. zu einer Anpassung der Abrechnung für den nachfolgenden Monat.

Detaillierte Informationen über die Leistungsmodule und die Abrechnungsgrundlagen finden Sie in den Abschnitten 20.3. und 20.5.

20.2 Übersicht Servicestufen

Die Leistungsmodule sind hierarchisch zu insgesamt 7 Servicestufen unter den Kategorien **ICN IT-Manager – Basis / Standard / Premium** und **ICN Supportservice – Basis / Standard / Premium / Premium Plus** zusammengefasst:

ICN IT-Management 2.0 - Übersicht										
ICN Supportservice				ICN IT-Manager			Modul			
P r e m i u m P l u s	P r e m i u m	S t a n d a r d	B a s i s					Implementierung		
								Kontinuität		
								Veränderung		
								Entstörung		
	P r e m i u m	S t a n d a r d	B a s i s						Dokumentation	
									Sicherheit	
									Aktualisierung - Kundensysteme	
									Automatisierung	
B a s i s							Servicedesk			
							Aktualisierung - Standardsysteme			
							Überwachung			

Detaillierte Informationen über die Servicestufen finden Sie im Abschnitt 20.4.

20.3 Leistungsmodule

20.3.1 Überwachung

Das Modul **Überwachung** bildet die Basis für alle weiteren Leistungsmodule des ICN Supportservice. Für die Einbindung eines IT- oder TK-Systems wird der Softwareagent des ICN IT-Managers auf dem betreffenden System installiert und bietet damit die Möglichkeit kontinuierlich den Status des Systems abzufragen und im Bedarfsfall einzugreifen.

Im Rahmen des Moduls erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Überwachung der Systeme hinsichtlich Funktion und Verfügbarkeit
- Auswertung und Weiterverarbeitung automatisierter Systemmeldungen
- Inventarisierung der Systeme
- Fernzugriff auf überwachte Systeme

Vom Vertrag umfasste Systeme und Geräte:

Die Leistungserbringung im Rahmen des Moduls **Überwachung** und aller weiteren Module bezieht sich ausschließlich auf die im Auftrag oder Leistungsschein genannten Systemen und Geräte, sowie alle Systeme, die während der Vertragslaufzeit neu in Betrieb genommen werden.

Der Auftragnehmer bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei erheblichen Störungen wird der Auftragnehmer den Kunden unverzüglich informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Systemmonitorings.

Die Überwachung ersetzt keine Datensicherung, keinen Endgeräteschutz oder die regelmäßige Pflege und Wartung der eingesetzten Hardware und Software. Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Kundensysteme zu erhalten sind nicht im Leistungsumfang des Moduls Überwachung enthalten. Die Überwachung liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.

Bei einem Rechenzentrumsbetrieb in den Räumlichkeiten des Auftraggebers ist dieser für die Bereitstellung und den Betrieb der damit im Zusammenhang stehenden Gebäudeinfrastruktur wie Stromanschlüsse, Klimatisierung und Belüftung der Serverräume und IT-Systeme verantwortlich. Der Auftraggeber ist für die Überwachung der Anlagen, sowie die notwendigen Wartungs- und Reinigungsmaßnahmen zuständig. Lüftungssysteme müssen von Staub freigehalten werden.

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.2 Aktualisierung – Standardsysteme

Das Modul **Aktualisierung – Standardsysteme** setzt auf dem Modul **Überwachung** auf und umfasst das automatische Patchmanagement für Server- und Client-, sowie Firewallsysteme. Es gilt für alle vom Vertrag umfassten Systeme, für die das Modul **Überwachung** gebucht ist. Das Modul beinhaltet Standardsoftware inkl. der gängigen Drittanbietersoftware nach ICN-Standard. Kundenspezifische Software ist in diesem Modul nicht enthalten.

Im Rahmen des Moduls erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Regelmäßige Aktualisierung von Standardanwendungen auf Server- und Clientsystemen:
Serversysteme*:
Windows Server 2012/2012R2/2016/2019/2022
Microsoft Exchange Server 2010 (bis 10.2020)/2013/2016/2019,
SQL-Server 2012/2014/2016/2017/2019/2022 (jeweils aktuelles Service Pack),

Arbeitsplatzsysteme*:
MS Windows 8.X, Windows 10, Windows 11
Funktionsupdates für Windows 10/11 werden zweimal im Jahr (ca. März und September) über den halbjährlichen Kanal veröffentlicht. Sie werden je nach Lifecycle-Richtlinie mit monatlichen Qualitätsupdates für 18 oder 30 Monate ab dem Datum der Veröffentlichung gewartet (<https://docs.microsoft.com/de-de/windows/release-information/>),
MS Office 2013/2016/2019/2021
Adobe Flash Player, Adobe Reader, Adobe Acrobat, Adobe Shockwave Player, 7-Zip, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Java Runtime Environment (für Java: Wartungsvertrag mit dem Hersteller erforderlich)
* *Umfang kann technisch bedingt abweichen*
- Zentral gesteuerte Systemwartung und automatische Aufgaben (Defragmentierung, etc.)
- Deaktivierung der Update-Hinweise (soweit von Herstellern zugelassen)

Im Rahmen dieses Moduls werden **keine Versionswechsel** von Microsoft-Produkten (z.B. Windows 8 -> Windows 10, Exchange 2016 -> Exchange 2019) durchgeführt.

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.3 ServiceDesk

Das Modul **ServiceDesk** setzt die Buchung der Module **Überwachung und Aktualisierung - Standardsysteme** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des **Moduls ServiceDesk** stellt ICN eine webbasierte Anwendung mit folgenden Softwarefunktionen bereit:

- Erfassung und Überwachung von Serviceanfragen durch den Kunden (Ticketing)
- Rollenbasiertes IT-Service-System mit Anbindung an Kunden Active Directory
- Zentrale Verwaltung von Kundensystemen
- Zentrale Anlaufstelle für wichtige Kundendokumente
- Bereitstellung ICN Servicemanagement

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.4 Automatisierung

Das Modul **Automatisierung** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung - Standardsysteme und ServiceDesk** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Automatisierung** stellt ICN eine webbasierte Anwendung mit folgenden Softwarefunktionen (abhängig von der Realisierung) bereit:

- Strukturierte Benutzerverwaltung (Benutzerkonten, Benutzergruppen, Aufgaben und Rollen)
- Bereitstellung Softwareverteilung für Standardsoftware

- Bereitstellung Softwareverteilung für kundenspezifische Software, sofern paketierbar
- Zentral gesteuerte Systemwartung und automatische Aufgaben
- Automatisierung von IT-Workflows

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.5 Aktualisierung - Kundensysteme

Das Modul **Aktualisierung - Kundensysteme** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk und Automatisierung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Aktualisierung - Kundensysteme** vereinbart ICN sofern es notwendig ist mit dem Kunden die Bedingungen für die Aktualisierung aller Anwendungen, die nicht vom automatischen Patchmanagement (**Aktualisierung – Standardsysteme**) erfasst sind. Die Anwendungen und der Zyklus der Aktualisierung jeder Anwendung werden in Absprache mit dem Kunden festgelegt und in einer Übersichtstabelle dokumentiert. Eine Beispieltabelle, sowie die Randbedingungen des Patchmanagements sind im **Anhang B** aufgeführt.

Im Rahmen des Moduls erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Aktualisierung kundenspezifischer Anwendungen nach separater Tabelle
- Einspielen von Fehlerbehebungs- und Sicherheitspatches
- Unterstützung Drittanbieter bei Updates und Wartungen von Kundensoftware (Wartungsvertrag mit Drittanbieter erforderlich)

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.6 Sicherheit

Das Modul **Sicherheit** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung und Aktualisierung - Kundensysteme (sofern vereinbart)** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Sicherheit** erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Adaptiver Schutz der Systeme
- Überprüfung der Systeme auf Sicherheitsvorfälle (IDS/IPS & Antivirus)
- Betrieb von Sandboxtechnologien in der Cloud (Lizenzen erforderlich)
- Optimierungen von Sicherheitseinstellungen und Regelwerken (IPS-, AV- und Webfilter)
- Zugriff auf wichtige Sicherheitsfunktionen / Dashboards

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.7 Dokumentation

Das Modul **Dokumentation** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme (sofern vereinbart) und Sicherheit** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Dokumentation** erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Betriebshandbuch
- Netzwerkdokumentation / Netzwerkpläne
- ThirdParty Anbindung über API / OpenID / OAuth (IDS Anbindung)
- Unterstützung Aufbau Lizenzmanagement (Kundenvorgaben erforderlich)

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.8 Entstörung

Das Modul **Entstörung** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit und Dokumentation** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Entstörung** erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Entstörung aller vom Vertrag erfassten Systeme und Endgeräte (Softwareentstörung)
 - Ausgenommen sind Störungen oder Funktionsausfälle durch externe Einflüsse wie z.B. Hardwaredefekt, manuelles Löschen von Daten, Infizierung mit Schadsoftware, Stromausfälle und sonstige Fälle höherer Gewalt (Leistungen in diesen Fällen werden über das Modul **Kontinuität** abgedeckt) -.
- Hardwareentstörungen bei vorhandenem Herstellersupport (kein vollständiger Austausch)
- Entstörung von Fehlermeldungen aus dem Überwachungssystem
- Beratungsgespräche / allgemeine Fragen
- Vereinbarung von SLAs für Entstörungsleistungen
- feste Ansprechpartner für IT-Betrieb und vor Ort Service (KV)

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.9 Veränderung

Das Modul **Veränderung** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation und Entstörung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Im Rahmen des Moduls **Veränderung** erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- System- und Nutzeradministration (Neueinrichtung von Benutzeraccounts / Einrichten neuer Zugänge / Anpassungen der Systemkonfigurationen)
- Installation neuer Client-Anwendungen und Paketierung von Software
- Unterstützung Drittanbieter bei Anpassungen von Kundensoftware
- Anpassung der Anwendungssysteme nach ICN-Standard
- Anpassung der sicherheitsrelevanten Anwendungssysteme nach ICN-Standard
- Vereinbarung von SLAs für Veränderungsleistungen
- Fester Ansprechpartner für technische Leitung (TL)
- Jour fix 14-tägig möglich

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A** – Ergänzungen der Leistungsmodule.

20.3.10 Kontinuität

Das Modul **Kontinuität** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation, Entstörung und Veränderung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Das Modul **Kontinuität** kann – abweichend von den anderen Modulen – selektiv für eine oder mehrere Gerätekategorien gebucht werden. Der Auftragnehmer stellt die Funktion für alle vom Vertrag umfassten Systemen und Geräten in einem Desasterfall ohne weitere Kosten für den Auftraggeber wieder her.

Beispiele für einen Desasterfall sind:

- Hardwaredefekt
- Diebstahl
- Starker Leistungsabfall auf Grund des Alters eines Systems
- Manuelles Löschen von Daten oder Beschädigung von Dateien
- Infizierung mit Schadsoftware (einmal pro Vertragsjahr inkl.)
- Stromausfälle
- Höhere Gewalt

Im Rahmen des Moduls **Kontinuität** erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Wiederherstellung der Funktion von Bestandssystemen bei Ausfall der Hardware (Voraussetzung Herstellerwartung und Datensicherung vorhanden)
- Desaster Recovery Test nach individueller Vereinbarung möglich (1 pro Jahr)
- Notfallkonzepte - Erstellung und Pflege
- Desaster Recovery Konzept + Betrieb (Initialprojekt erforderlich)
- Unterstützung bei der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen
- Reporting (Sicherheit)
- Zugang Dokumentationsdatenbank (doku.icn.de) für erweiterte Dokumentationen
- Erweiterte SLA und 24/7 Annahme von Störungen möglich (optional)
- Wöchentliches Jour Fixe möglich

Für dieses Modul gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Voraussetzungen zentrale Systeme:
 - Alle Systeme (Server, Speichersysteme, Firewall, Netzwerkschicht) müssen während der gesamten Vertragsdauer unter Herstellerwartung stehen.
- Voraussetzungen Nutzerendgeräte und sonstige Infrastruktur:
 - Nach Vertragsbeginn erworbene Hardware (PCs, Notebooks, Handys, Drucker, etc.) muss mindestens mit 3 Jahren Herstellergarantie erworben werden (sofern durch Hersteller angeboten).
- ICN garantiert keine Wiederherstellzeit für Systeme. Diese ist u.a. abhängig von Reaktionszeiten der Hersteller und dem Umfang, sowie der Art des Ausfalls.

Zusätzlich kann im Modul ein vollständiger Desaster Recovery Test ohne weitere Kosten vereinbart werden. Auf Wunsch stellt ICN das benötigte Equipment in den Räumlichkeiten der ICN bereit. Ein vollständiger Desaster Recovery Test kann einmal innerhalb von 24 Monaten ohne weitere Kosten durchgeführt werden.

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A – Ergänzungen der Leistungsmodule**.

20.3.11 Implementierung

Das Modul **Implementierung** setzt die Buchung der Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation, Entstörung, Veränderung und Kontinuität** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte voraus.

Mit der Buchung dieses Moduls erhält der Kunde eine „Flatrate“ für die Bestandssysteme seiner IT- und TK-Infrastruktur und deren Betrieb auf einer pauschalen Basis und erwirbt darüber hinaus nur noch die benötigte Hardware und Software. Die Installation, Konfiguration von neuen, zusätzlichen Hardware-Endgeräten wie Servern, PCs, Notebooks, ThinClients, Firewallsystemen, Netzwerkschaltern, Telefonieendgeräten, mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets wird auf Basis von einmaligen Endgerätepauschalen abgerechnet.

Im Rahmen des Moduls erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Konzeption und Planung für Ausbau und Restrukturierung von IT- und TK-Systemen
- Austausch unter Wartung befindlicher Geräte und Systeme
- Installation und Konfiguration neuer Anwendungen auf Clients und Servern
- Upgrade von Betriebssystemen auf Client- und Serversystemen
- Upgrade von Anwendungen auf Client- und Serversystemen

Für die Bereitstellung des Leistungsmoduls **Implementierung** ist eine feste Vertragslaufzeit erforderlich, die von Art und Umfang der zu erwartenden Projektaufwände abhängig ist.

Kosten die in Verbindung mit einem Firmensitzwechsel entstehen, sind von der Pauschale ausgeschlossen. (Umzugskosten).

Gerätespezifische Ergänzungen der Leistungsmodule finden Sie im Anhang **A – Ergänzungen der Leistungsmodule**.

20.4 Servicestufen

20.4.1 ICN IT-Manager Basis

Die Servicestufe **ICN IT-Manager Basis** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme und ServiceDesk** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Berechnung von Anfahrtskosten pro km (Kilometersatz von 1,20€ netto)
- Berechnung von Anfahrtszeiten auf Basis des vereinbarten Stundensatzes
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: Kunde

Die Behebung von Störungen der Systeme oder die Unterstützung der Anwender wird nach Aufwand pro Stunde auf Basis des vereinbarten Stundensatzes abgerechnet.

20.4.2 ICN IT-Manager Standard

Die Servicestufe **ICN IT-Manager Standard** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung und Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart) für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Berechnung von Anfahrtkosten pro km (Kilometersatz von 1,20€ netto)
- Berechnung von Anfahrtszeiten auf Basis des vereinbarten Stundensatzes
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: Kunde

Die Behebung von Störungen der Systeme oder die Unterstützung der Anwender wird nach Aufwand pro Stunde auf Basis des vereinbarten Stundensatzes abgerechnet.

20.4.3 ICN IT-Manager Premium

Die Servicestufe **ICN IT-Manager Premium** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit und Dokumentation** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Berechnung von Anfahrtkosten pro km (Kilometersatz von 1,20€ netto)
- Berechnung von Anfahrtszeiten auf Basis des vereinbarten Stundensatzes
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: Kunde

Die Behebung von Störungen der Systeme oder die Unterstützung der Anwender wird nach Aufwand pro Stunde auf Basis des vereinbarten Stundensatzes abgerechnet.

20.4.4 ICN Supportservice Basis

Die Servicestufe **ICN Supportservice Basis** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation und Entstörung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Der **ICN Supportservice Basis** stellt den IT- und TK-Betrieb des Auftraggebers auf einer pauschalen Basis sicher. Das Ziel ist es, die Funktion und Verfügbarkeit des Bestandes durch Entstörung zu erhalten. ICN garantiert im Standardleistungsumfang keine Verfügbarkeitslevel der Systeme. Die Systemwiederherstellung im Desasterfall wird von der Monatspauschale in dieser Servicestufe nicht abgedeckt.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 16 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anfahrtkosten mit reduziertem Kilometersatz von 0,60€ netto

- Keine Berechnung von Anfahrtszeiten
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: ICN
- Wiederherstellung von Systemen auf der Basis von Fallpauschalen bei Hardwaredefekt*

* Fallpauschalen für Systemwiederherstellung müssen vertraglich vereinbart werden

20.4.5 ICN Supportservice Standard

Die Servicestufe **ICN Supportservice Standard** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation, Entstörung und Veränderung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Der **ICN Supportservice Standard** stellt den IT- und TK-Betrieb des Auftraggebers auf einer pauschalen Basis sicher. Das Ziel ist es, die Funktion und Verfügbarkeit des Bestandes durch Entstörung zu erhalten, sowie notwendige Anpassungen und administrative Vorgänge durchzuführen. ICN garantiert im Standardleistungsumfang keine Verfügbarkeitslevel der Systeme. Die Systemwiederherstellung im Desasterfall wird von der Monatspauschale in dieser Servicestufe nicht abgedeckt.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 2 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anfahrtskosten mit reduziertem Kilometersatz von 0,60€ netto
- Keine Berechnung von Anfahrtszeiten
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: ICN
- Wiederherstellung von Systemen auf der Basis von Fallpauschalen bei Hardwaredefekt*
- Fallpauschalen für Einrichtung von Nutzerendgeräten gelten auch bei Neukauf
- Das Modul umfasst **nicht** die Einführung neuer Anwendungssysteme (Client-Server-Anwendungen).

* Fallpauschalen für Systemwiederherstellung müssen vertraglich vereinbart werden

20.4.6 ICN Supportservice Premium

Die Servicestufe **ICN Supportservice Premium** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation, Entstörung, Veränderung und Kontinuität** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Der **ICN Supportservice Premium** stellt den IT- und TK-Betrieb des Auftraggebers auf einer pauschalen Basis sicher. Das Ziel ist es, die Funktion und Verfügbarkeit des Bestandes durch Entstörung zu erhalten, sowie notwendige Anpassungen und administrative Vorgänge durchzuführen. Die Systemwiederherstellung der vom Vertrag umfassten Geräte und Systeme im Desasterfall wird von der Monatspauschale in dieser Servicestufe abgedeckt. ICN garantiert im Standardleistungsumfang keine Verfügbarkeitslevel der Systeme.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 2 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anfahrtskosten mit reduziertem Kilometersatz von 0,60€ netto

- Keine Berechnung von Anfahrtszeiten
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: ICN
- Fallpauschalen für Einrichtung von Nutzerendgeräten gelten auch bei Neukauf
- Das Modul umfasst nicht die Einführung neuer Anwendungssysteme (Client-Server-Anwendungen).

20.4.7 ICN Supportservice Premium Plus

Die Servicestufe **ICN Supportservice Premium Plus** enthält die Module **Überwachung, Aktualisierung – Standardsysteme, ServiceDesk, Automatisierung, Aktualisierung – Kundensysteme** (sofern vereinbart), **Sicherheit, Dokumentation, Entstörung, Veränderung, Kontinuität und Implementierung** für alle vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte.

Der **ICN Supportservice Premium Plus** stellt den IT- und TK-Betrieb des Auftraggebers auf einer pauschalen Basis sicher. Das Ziel ist es, die Funktion und Verfügbarkeit des Bestandes durch Entstörung zu erhalten, notwendige Anpassungen und administrative Vorgänge durchzuführen, sowie die Dienstleistungsaufwände zukünftiger Implementierungsprojekte zur Ersetzung von Bestandssystemen oder Restrukturierung des Bestandes abzudecken. Die Systemwiederherstellung der vom Vertrag umfassten Geräte und Systeme im Disasterfall wird von der Monatspauschale in dieser Servicestufe abgedeckt. ICN garantiert im Standardleistungsumfang keine Verfügbarkeitslevel der Systeme.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 2 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anfahrtskosten mit reduziertem Kilometersatz von 0,60€ netto
- Keine Berechnung von Anfahrtszeiten
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: ICN
- Fallpauschalen für Einrichtung von Nutzerendgeräten gelten auch bei Neukauf

20.5 Mengengerüst als Abrechnungsgrundlage

Die Buchung aller Servicestufen (IT-Manager und ICN Supportservice) erfolgt auf der Basis des Mengengerüsts der vom Vertrag umfassten Systeme, Geräte und Anwendungen.

20.5.1 Initiale Erfassung des Mengengerüsts

Die initiale Erfassung des Mengengerüsts der für den Vertrag relevanten Geräte und Systeme der relevanten Kategorien erfolgt in einer Tabelle wie im nachfolgenden Muster dargestellt:

Objekt	Anzahl
Server (Hardware)	
Server (BS, VM)	
PCs	
Notebooks	
ThinClients	
Mobile Endgeräte	
Firewallsysteme	
Telefonieendgeräte (IP)	
TK-Gateway (IP)	
Switche	
AccessPoints (WLAN)	
Drucker / Plotter /Scanner	
Multifunktionsgeräte	
Netzwerkspeicher	

Erfolgt die initiale Erfassung nicht auf Basis einer solchen Tabelle, dann gilt die Abrechnung für den ersten Vertragsmonat als vertragliche Basis für die von ICN verwalteten und betriebenen Systemen.

20.5.2 Anpassungen des Mengengerüsts für die monatliche Abrechnung

Die Abrechnung der gebuchten Module erfolgt auf Basis der in Verwaltung befindlichen Geräte mit monatlichen Pauschalen. Veränderungen in der Anzahl der Geräte werden monatlich berücksichtigt und führen ggf. zu einer Anpassung der Abrechnung für den nachfolgenden Monat.

ICN nimmt Anpassungen des Umfangs der betriebenen Systeme (Aktivierung und Deaktivierung in den ICN-Systemen für den IT-Betrieb) nur auf Basis von Kundenaufträgen vor. Die Anzeige, dass Geräte oder Systeme nicht mehr vom Servicevertrag erfasst werden, obliegt der Verantwortung des Kunden.

Der Kunde hat die abgerechneten Mengen an Hand der Monatsabrechnung zu prüfen und etwaige Unstimmigkeiten innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung an ICN zu melden (per E-Mail an: buchhaltung@icn.de). Darüber hinaus hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit Art und Anzahl der von ICN im Servicevertrag betriebenen bzw. betreuten Systeme und Geräte im ICN ServiceDesk zu überprüfen.

20.5.3 Systeme und Geräte außer Betrieb

Nimmt der Kunde oder ICN im Auftrag des Kunden Geräte oder Systeme, die Bestandteil des Vertrages für den monatlichen IT-Betrieb sind, vorübergehend außer Betrieb, dann wird von ICN eine Rabattierung der monatlichen Pauschalen für die betroffenen Systeme vorgenommen werden. Die Einzelheiten werden dazu im jeweiligen Vertragsverhältnis festgelegt.

20.6 ICN Supportservice variabel

20.6.1 ICN Supportservice nach Aufwand

Der Auftragnehmer übernimmt auf Einzelauftragsbasis Betriebs- und Supportleistungen, für die IT- und TK-Infrastruktur des Kunden. Alle Leistungen wie z.B. die Behebung von Störungen oder die Unterstützung der Anwender werden nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes abgerechnet.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 09:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 48 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Abrechnung von Aufwänden pro Viertelstunde
- Berechnung von Anfahrtskosten pro km (Kilometersatz von 1,20€ netto)
- Berechnung von Anfahrtszeiten auf Basis des vereinbarten Stundensatzes
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: Kunde

20.6.2 ICN Supportservice Stundenkontingent

Der Kunde erwirbt auf Basis des vereinbarten Stundensatzes ein festes, monatliches Stundenkontingent, das im Laufe des Leistungsmonats für Betriebs- und Supportleistungen für die IT- und TK-Infrastruktur eingesetzt wird.

Der Auftragnehmer stimmt mit dem Kunden das Aufgabenspektrum bzw. den Zeitumfang ab, in dessen Rahmen ICN Leistungen ohne Rücksprache erbringen kann. Für alle Aufwände außerhalb des vereinbarten Spektrums bzw. zeitlichen Umfangs leistet der Auftragnehmer nur auf Einzelauftragsbasis.

In einem Monat erbrachte Aufwände, die über das erworbene Stundenkontingent hinausgehen, werden mit der nächsten Monatsabrechnung berechnet. In einem Monat nicht verbrauchte Stunden werden auf den nächsten Monat übertragen. Der Auftragnehmer erstellt dazu monatlich eine Übersicht des Saldos der erworbenen und verbrauchten Stunden.

Das Dienstleistungskontingent muss innerhalb von zwölf Monaten nach Rechnungsstellung durch den Auftragnehmer vom Kunden ausgeschöpft worden sein. Danach verfällt der nicht genutzte Teil des Dienstleistungskontingents. Eine Auszahlung eines nicht in Anspruch genommenen Kontingents ist nicht möglich, es sei denn, dass Nicht-Inanspruchnehmen beruht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten des Auftragnehmers.

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Servicezeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00h – 17:00h
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Abrechnung von Aufwänden pro Viertelstunde
- Berechnung von Anfahrtskosten pro km (Kilometersatz von 1,20€ netto)
- Berechnung von Anfahrtszeiten auf Basis des vereinbarten Stundensatzes
- Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur: ICN*

In Verbindung mit Buchung des **ICN IT-Managers Basis / Standard / Premium übernimmt der Auftragnehmer die Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur. Diese Betriebsführung kann ggf. durch Nicht-Freigabe von Aufträgen durch den Kunden eingeschränkt sein.*

20.6.3 Verwendung von Dienstleistungskontingenten

Die Verwendung von Kontingenten ist ausschließlich für den Bezug von Dienstleistungen der Servicetechniker des Auftragnehmers außerhalb von Projekten vorgesehen. Der Erwerb von Hardware oder Software ist mit den Dienstleistungskontingenten nicht möglich. Rabattierte Dienstleistungskontingente können nicht mit anderen rabattierten Produkten und Leistungen kombiniert werden.

20.7 ICN Supportservice Ergänzungsmodule

20.7.1 ICN Störungshotline 24/7

Ergänzend zum ICN Supportservice kann bei Buchung des ICN Supportservices Premium oder Premium Plus der Service ICN Störungshotline 24/7 gebucht werden.

Über eine eigens eingerichtete Rufnummer erhält der Kunde die Möglichkeit rund um die Uhr (24/7) schwerwiegende Störungen des Betriebs seiner IT- und TK-Infrastruktur zu melden. Die Bearbeitung findet an Werktagen von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 - 20:00h sowie an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen von 08:00 - 18:00h statt und wird von ICN im Rahmen der vertraglich vereinbarten Regeln durchgeführt.

Die Störungshotline nimmt ausschließlich Entstörungsaufträge an und bearbeitet diese. Administrative Arbeiten oder allgemeine Beratungen werden nicht durchgeführt. Der Kreis der anrufberechtigten Personen ist begrenzt. Dafür werden entsprechende Kontaktdaten hinterlegt, auf Grund derer die Agenten über die Berechtigung des Anrufers zur Nutzung der Störungshotline entscheiden können.

Für durchgeführte Arbeiten außerhalb der vereinbarten Servicezeiten fallen Aufschläge gemäß der Leistungs- und Servicebedingungen an. Diese Aufschläge werden im Rahmen der Monatsabrechnung als eigenständige Position in Rechnung gestellt. Die Mindestlaufzeit für die Buchung der Störungshotline beträgt 12 Monate.

20.7.2 ICN Operations Manager

Ergänzend zum ICN Supportservice stellt ICN bei Buchung des ICN Supportservices Premium oder Premium Plus in Abstimmung mit dem Auftraggeber eine feste Kontaktperson als Operations Manager auf Basis einer monatlichen Pauschale bereit.

Der Operations Manager ist dafür verantwortlich, die IT-Prozesse des Auftraggebers aufrechtzuerhalten und zu koordinieren, ohne dabei aktive Administrationsaufgaben zu übernehmen. Er fungiert als zentraler IT-Ansprechpartner für die Belegschaft des Auftraggebers und sorgt dafür, dass Kundenanliegen im IT-Bereich effektiv bearbeitet werden. Der Operations Manager überwacht und verbessert die IT-Sicherheit kontinuierlich.

Insgesamt gewährleistet der Operations Manager einen reibungslosen Ablauf der IT-Prozesse und agiert als Schnittstelle zwischen den verschiedenen IT-Bereichen der ICN und den Mitarbeitern des Unternehmens, sowie weiteren externen Dienstleistern.

Klar abgrenzbare Projektaufwände, die vom Operations Manager erbracht werden, werden gesondert berechnet. Es muss im Vorfeld eine Freigabe durch den Kunden erfolgen.

20.8 ICN Supportservice für Fremdprodukte

20.8.1 ICN Supportservice Basis für Office 365

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (MS Exchange, MS Skype for Business, MS OneDrive, MS Teams) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Office365-Serverdienste,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung Serverdienste inklusive,
- Anpassungen Administration und Entstörung Clientanwendungen (Outlook / Skype for Business / Teams / OneDrive) nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes

20.8.2 ICN Supportservice Premium für Office 365

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (z.B. MS Exchange, MS Skype for Business, MS OneDrive, MS Teams) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Office365-Serverdienste,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung gebuchte Serverdienste und Clientanwendungen (Outlook / Skype for Business / Teams / OneDrive) inklusive.
- Konzepterstellung, Bereitstellung zusätzlicher Dienste und Installation von Clientsoftware nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes oder über entsprechende Einrichtungspauschalen

20.8.3 ICN Supportservice Premium für Office 365 – Azure Directory

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (Azure Active Directory) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Azure Active Directory Dienste,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung gebuchte Serverdienste und Clientanwendungen (Anmeldeverwaltung, SSO, IDS) inklusive.
- Konzepterstellung, Bereitstellung zusätzlicher Dienste und Installation von Clientsoftware nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes oder über entsprechende Einrichtungspauschalen

20.8.4 ICN Supportservice Premium für Office 365 – Exchange Online / Archiv

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (Exchange Online und Exchange Online Archiv) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Exchangeserver,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten

- Anpassungen Administration und Entstörung gebuchte Serverdienste und Clientanwendungen (Outlook) inklusive.
- Konzepterstellung, Bereitstellung zusätzlicher Dienste und Installation von Clientsoftware nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes oder über entsprechende Einrichtungspauschalen

20.8.5 ICN Supportservice Premium für Office 365 – Teams und TK

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (Teams) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Teams,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung gebuchte Serverdienste und Clientanwendungen (Teams) inklusive.
- Konzepterstellung, Bereitstellung zusätzlicher Dienste und Installation von Clientsoftware nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes oder über entsprechende Einrichtungspauschalen

20.8.6 ICN Supportservice Premium für Office 365 – Sharepoint und Fileserver

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer eines über ICN gebuchten Dienstes (Sharepoint) unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Sharepoint,
- Reaktionszeit bei Störungen: 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung gebuchte Serverdienste und Clientanwendungen (OneDrive, Dateexplorer) inklusive.
- Konzepterstellung, Bereitstellung zusätzlicher Dienste und Installation von Clientsoftware nach Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes oder über entsprechende Einrichtungspauschalen

20.8.7 ICN Supportservice für Swyx - Basis

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer des gebuchten Dienstes ICN Online Swyx unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Swyx,
- Reaktionszeit bei Störungen: 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung Serverdienste / Endgeräte inklusive.

20.8.8 ICN Supportservice für Swyx - Standard

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer des gebuchten Dienstes ICN Online Swyx unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Swyx,
- Reaktionszeit bei Störungen: 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung Serverdienste / Endgeräte / SwyxIT inklusive.

20.8.9 ICN Supportservice für Swyx - Premium

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer des gebuchten Dienstes ICN Online Swyx unter folgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Swyx,
- Reaktionszeit bei Störungen: 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung Serverdienste / Endgeräte / SwyxIT / Zusatzanwendungen inklusive.

20.8.10 ICN Supportservice Swyx - Ergänzung

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis Supportleistungen für einen Nutzer des gebuchten Dienstes ICN Online Swyx unter den nachfolgenden Rahmenbedingungen zur Verfügung:

Voraussetzung ist ein bestehender Betriebs- und Wartungsvertrag der die Betreuung der lokalen IT regelt mit mindestens der Servicestufe ICN Supportservice Standard.

- Hotline und Administration: Mo-Fr 07:00 - 17:00 für Swyx,
- Reaktionszeit bei Störungen: 2 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen: 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten
- Anpassungen Administration und Entstörung Serverdienste inklusive.

20.9 Technische Basis als Vertragsgrundlage

Die Buchung der Servicestufen **ICN Supportservice Basis**, **ICN Supportservice Standard**, **ICN Supportservice Premium**, sowie **ICN Supportservice Premium Plus** setzt voraus, dass die technische Basis der IT- und TK-Infrastruktur des Auftraggebers vom Auftragnehmer abgenommen ist. Nachfolgende Erweiterungen und Änderungen der Infrastruktur, sowie der Konfiguration müssen mit dem Auftragnehmer abgestimmt werden. Insofern solche Erweiterungen und Veränderungen zu einer Anpassung des monatlichen Aufwandes führen, wird der Auftragnehmer diese Anpassungen im Vorfeld mit dem Kunden abstimmen.

Für die Buchung der Servicestufe **ICN Supportservice Premium Plus** gelten darüber hinaus die folgenden Regelungen: Hard- und Softwarekäufe erfolgen auf der Basis des definierten technischen Standards über den Auftragnehmer oder werden mit diesem abgestimmt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich Hard- und Software nicht über den vom Hersteller empfohlen Verkaufspreisen anzubieten. Sollten bei einem Preisvergleich starke Preisunterschiede ersichtlich werden, besteht die Möglichkeit, den Auftragnehmer auf die günstigere Einkaufsmöglichkeit hinzuweisen. Der Auftragnehmer prüft die genannte Einkaufsquelle und bezieht dann ggf. dort die benötigte Hardware und Software. Diese wird von dem Auftragnehmer mit einem Aufschlag von 10% auf den Einkaufspreis an den Auftragnehmer weiterverkauft.

20.10 Betriebsführung der IT- und TK-Infrastruktur

Der Auftragnehmer übernimmt die Betriebsführung für die vom Vertrag umfasste IT- und TK-Infrastruktur des Auftraggebers, wenn dieser mindestens die Servicestufe **ICN Supportservice Basis** für alle Geräte und Anwendungen aller Kategorien bucht.

Der Auftragnehmer übernimmt auf Wunsch des Auftraggebers ebenfalls die Betriebsführung, wenn der Kunde mindestens die Servicestufe **ICN IT-Manager Basis** bucht und darüber hinaus mit dem Auftragnehmer die Erbringung weiterer Leistungen für den IT- und TK-Betrieb nach Aufwand (ICN Supportservice Stundenkontingent) vereinbart. Die Betriebsführung durch den Auftragnehmer kann ggf. durch die Nicht-Freigabe von notwendigen Aufwänden durch den Kunden eingeschränkt sein.

In beiden Fällen besteht die Voraussetzung, dass der Auftragnehmer über die alleinige administrative Hoheit über die vom Vertrag umfassten Systeme und Geräte verfügt.

20.11 Leistungsausschluss

Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen der monatlichen Pauschalen keine Leistungen für die Entstörung oder Wiederherstellung von Systemen, die durch den Kunden, seine Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen, sowie sonstige dritte Personen grob fahrlässig oder vorsätzlich außer Funktion gesetzt oder zerstört werden. In einem solchen Fall wird der Auftragnehmer die Entstörung oder Wiederherstellung separat anbieten und abrechnen.

20.12 Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen

Die Laufzeit des ICN Supportservice beträgt erstmalig mindestens zwölf Monate. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Laufzeit wiederum um 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 2 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird. Im individuellen Vertragsverhältnis können abweichende Laufzeiten und Kündigungsfristen vereinbart werden.

21 ICN Projekte und Beratung

21.1 ICN Beratung

Der Auftragnehmer erbringt Beratungsleistungen im Kontext von IT- und TK-Infrastruktur wie Konzeption, Analysen, Erstellung von Gutachten/Bewertungen, etc. auf der Basis von Pauschalaufträgen oder nach Aufwand. Die Rahmenbedingungen für die Leistungen sind im jeweiligen Auftrag bzw. Leistungsschein festgelegt.

21.2 ICN Projekte

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen für die Konzeption und Implementierung von IT- und TK-Infrastruktur inklusive der Lieferung von Hard- und Software (Kauf oder Miete), sowie der Bereitstellung von Rechenzentrumsleistungen auf der Basis von Pauschalaufträgen oder nach Aufwand. Die Rahmenbedingungen für die Leistungen sind im jeweiligen Auftrag bzw. Leistungsschein festgelegt.

22 Managed Services

22.1 ICN-Online

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen von **ICN-Online** mit eigener Infrastruktur verschiedene sog. Managed Services auf monatlicher Basis für Kunden bereit. Die Rahmenbedingungen für die jeweiligen Dienste sind in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.1 ICN Online IaaS (Infrastructure as a Service)

22.1.1.1 ICN-Online Mobile Baustellenanbindung

Monatliche Bereitstellung einer Baustellenanbindung je nach Paket auf Basis Mobilfunk oder Satellit mit WLAN-Zugang, LTE-Router mit Außenantenne, Baustellenbox, Telefon, Providervertrag, Monitoring, geografischer Rufnummer für Baustellenstandort. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.1.2 ICN-Online LTE-Erweiterung Firewall

Monatliche Bereitstellung LTE-Erweiterung für Fortigate-Firewall (Modell 40C und höher), Mobilfunkvertrag, Datenvolumen flat (für geschäftliche Zwecke und Anwendungen), Download bis 50Mbit/s, Upload bis zu 5Mbit/s, Monitoring (Firewall, Internet und VPN)

Im Vertrag enthaltendes Equipment auf Mietbasis

- LTE-Antenne inkl. Kabel und Adaptern
- LTE-Router / USB-Stick
- SIM-Karte
- ICN "Public IP" Adapter zum Herstellen von festen VPN-Verbindungen über LTE

Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.1.3 ICN-Online RZ-Infrastruktur

Der Auftragnehmer stellt mit eigener und hybrider Infrastruktur unterschiedliche Rechenzentrumsinfrastrukturdienste wie Server, Backup, LAN- und WAN-Komponenten auf monatlicher Basis für Kunden bereit. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.2 ICN Online SaaS (Software as a Service)

22.1.2.1 ICN-Online Mailservice (Hosted Exchange)

Der Auftragnehmer stellt auf monatlicher Basis ein Postfach unter MS Exchange mit definiertem Speichervolumen bereit. Ergänzend können Optionen wie Viren- und Spamschutz, E-Mailverschlüsselung, E-Mailsignatur und Mailarchiv zugebucht werden. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

Der Auftragnehmer übernimmt die Administration des Exchange-Servers gemäß den Beschreibungen im Auftrag oder im Leistungsschein. Die Überwachung von Hard- und/oder Software richtet sich ebenfalls nach den Einzelheiten in im Auftrag oder im Leistungsschein. Ohne entsprechende Regelungen im Auftrag oder im Leistungsschein wird dem Kunden keine Überwachung geschuldet.

22.1.2.2 ICN-Online Swyx TK-Systeme

ICN stellt auf monatlicher Basis eine Telekommunikationsinfrastruktur basierend auf Produkten der enreach GmbH bereit. Die Bereitstellung umfasst Swyx-Server, Nutzeraccounts, SwyxIT-Telefoniesoftware und verschiedene Endgeräte. Ergänzend können Softwareroptionen und Endgerätevarianten zugebucht werden. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.2.3 ICN-Online Endgeräteschutz

ICN stellt auf monatlicher Basis Endgeräteschutz basierend auf Produkten der ESET Deutschland GmbH bereit. Die Bereitstellung umfasst verschiedene Services wie Antivirenschutz, Endgeräteschutz, Endgeräteverschlüsselung, Zwei-Faktor-Authentifizierung, sowie Werkzeuge zur Verwaltung der geschützten Endgeräte. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Ziel ist ein möglichst umfassender Endgeräteschutz. Der Auftragnehmer schuldet nicht die Behebung von Störungen, die durch Virenbefall oder andere Malwaren an den IT- oder TK-Systemen des Kunden entstanden sind.

Der ICN-Online Endgeräteschutz steht dem Kunden sieben Tage in der Woche/24 Stunden täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 %, bezogen auf das Jahr am Übergabepunkt, zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung oder Software-Updates. Übergabepunkt ist der Router-Ausgang vom Rechenzentrum des Auftragnehmers.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung an Anpassungen der Software ist ein wesentlicher Bestandteil des ICN-Online Endgeräteschutz. Dazu zählen unter anderem die Optimierung der Software und die Anpassung an die technischen Fortschritte und an die sich stets wandelnden Anforderungen durch Schadsoftware. Im Rahmen dieser Weiterentwicklung können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, was auf den Bestand dieses Vertrages keine Auswirkungen hat, solange für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den ICN-Online Endgeräteschutz zu nutzen und auf die Softwarefunktionalität via Internet zuzugreifen. Ein darüberhinausgehendes Recht wird dem Kunden nicht eingeräumt.

22.1.2.4 ICN-Online Netzwerkanalyse und -dokumentation

ICN stellt auf monatlicher Basis ein Werkzeug zur umfassenden Netzwerkanalyse und Dokumentation basierend u.a. auf Produkten der itelio GmbH bereit. Die Bereitstellung umfasst das Basissystem inkl. Datenbank, sowie ein oder mehrere Discovery-Services, die im Netzwerk des Kunden installiert werden. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.2.5 ICN Servicedesk

ICN stellt auf monatlicher Basis mit dem ICN Servicedesk ein zentrales „IT-Cockpit“ für die von ICN betreute bzw. betriebene IT-Infrastruktur des Kunden zur Verfügung. Der Umfang der Funktionen ist abhängig von der gemanagten Infrastruktur. Die Rahmenbedingungen werden in der Auftragsbestätigung des Kunden bzw. im Leistungsschein festgelegt.

22.1.2.6 ICN-Online Cloud-Backup

22.1.2.6.1 Leistungsumfang

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit bei der Datensicherung nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung durchzuführen und zu ermöglichen. Der Auftragnehmer wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Datensicherungskonzept und an der Datensicherung gegenüber dem Kunden anregen. Dies gilt auch für Änderungen oder neue Versionen der eingesetzten Software. Auf vom Softwarehersteller beschriebene Sicherheitslücken und die Sicherheit der Datensicherung gefährdende Fehlfunktionen wird der Auftragnehmer ausdrücklich hinweisen. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten, um zu überprüfen, ob die Datenkonsistenz für eine möglichst störungsfreie Fortführung der unternehmerischen Tätigkeit des Kunden geeignet ist. Weitere Rücksicherungen und Prüfungen der Konsistenz der gesicherten Daten sind gesondert nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

22.1.2.6.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Hard- und Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung darf nicht geändert werden.

Der Kunde wird der Auftragnehmer unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und Software zur Datensicherung entdeckt und diese dem Auftragnehmer umfassend beschreiben. Beide Vertragspartner sind sich bewusst, dass nur bei hoher Sorgfalt auf allen Ebenen und einer aufmerksamen Zusammenarbeit eine Datensicherung auf höchstem Niveau möglich ist.

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungs-Codes sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sie sind unverzüglich zu ändern, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben. Der Auftragnehmer ist hierüber umfassend und unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
- Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Anbieter durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

- Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für Disaster-Recovery-Zwecke bspw. per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

22.1.2.7 ICN-Online Webhosting

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Weitere Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Auftrag bzw. im Leistungsschein festgelegt. Hierzu stellt der Auftragnehmer dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server gemäß den vertraglichen Vereinbarungen zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß der technischen Spezifikation, die Vertragsbestandteil ist, ablegen.

Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen des Auftragnehmers bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Auftragnehmer betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist dem Auftragnehmer nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

Der Auftragnehmer erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98,5%, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, dienstags und donnerstags in der Zeit von 3.00 – 6.00 Uhr morgens für insgesamt zehn Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht zur Verfügung.

Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden vom Auftragnehmer arbeitstäglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Auftragnehmers zu gewährleisten, so wird der Auftragnehmer dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Auftragnehmer das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

22.1.2.8 ICN-Online Managed Backup Storage

ICN stellt auf monatlicher Basis Backupspeicher bereit. Die Speicherung der Daten erfolgt in DSGVO-konformen Rechenzentren in der EU (ISO-27001 zertifiziert). Alle Datenbewegungen wie Abrufe von Daten aus dem Speicher oder das Schreiben von Daten in den Speicher sind bereits inkludiert. Der Speicherplatz kann auch als immutable Backup gebucht werden. Es wird eine Backupsoftware zur Sicherung der Daten benötigt.

22.1.2.9 ICN-Online NoSpamProxy Cloud

ICN bietet auf monatlicher Basis die NoSpamProxy Produkte als Cloudlösung an. Betrieb, Administration, Updates, Konfiguration und Reaktion auf neue Angriffsszenarien erfolgen direkt durch den Hersteller. ICN übernimmt die Koordination und Abstimmung mit dem Hersteller.

22.1.3 Rahmenbedingungen

22.1.3.1 Vertragslaufzeit

Die Laufzeit von ICN Online Managed Services beträgt erstmalig mindestens zwölf Monate. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Laufzeit wiederum um 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 2 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird. Im individuellen Vertragsverhältnis können abweichende Laufzeiten und Kündigungsfristen vereinbart werden.

Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte des Auftragnehmers bleiben unberührt.

22.1.3.2 Wartungsfenster

Zu Wartungszwecken kann der Auftragnehmer die SaaS-Plattform außer Betrieb nehmen (Wartungsfenster). Der Auftragnehmer ist bemüht, diese Wartungsfenster außerhalb der Hauptanwendungszeiten zu nutzen und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Inanspruchnahme. Die Zeiträume von Wartungsfenstern fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

22.1.3.3 Vergütung Störungsbearbeitung

Hat der Kunde der Auftragnehmer eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Auftragnehmers aufgetreten ist, kann der Auftragnehmer dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Auftragnehmers, aufgetreten ist.

22.1.3.4 Reseller-Ausschluss

Der Kunde darf des Auftragnehmers zur Verfügung gestellte SaaS-Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

22.1.3.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten und Verantwortung die technischen Voraussetzungen eines Internetzugangs und die Möglichkeit der Fernwartung.

Der Kunde wird auf dem durch ICN Online – Dienste zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o.ä. den Betrieb der Systeme oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Systemen des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt der Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen ist der Auftragnehmer berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o.ä. den Betrieb der Systeme oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Systemen des Auftragnehmers abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Auftragnehmer auch berechtigt, die Anbindung der auf den Systemen abgelegten Inhalte zu unterbrechen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern und dabei kein bereits verwendetes Passwort zu verwenden. Das Passwort muss eine Mindestlänge von acht Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Im Fall der Kenntniserlangung oder des unberechtigten Zugriffs eines Dritten ist der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in diesen Fällen unverzüglich zu ändern. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt der Auftragnehmer das Recht ein, die von ihm auf den Systemen abgelegten Inhalte bei Abfragen zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

Die im Vertrag definierten Systemvoraussetzungen sind einzuhalten. Andernfalls ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungen zurückzubehalten. Außerdem ist in diesem Fall die

Haftung des Auftragsnehmers ausgeschlossen, soweit kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder eine Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit eintrat.

22.2 SaaS Fremdprodukte

22.2.1 Microsoft 365

ICN stellt auf monatlicher Basis Produkte und Dienste basierend auf Abonnements von Microsoft 365 oder Office 365 der Microsoft Deutschland GmbH bereit. Die Bereitstellung umfasst verschiedene Services wie Mailservice (MS Exchange), Skype for Business, Teams, OneDrive, Office, sowie Werkzeuge zur Verwaltung der Abonnements und Nutzer. Der Betrieb und die Bereitstellung der Dienste erfolgt durch Microsoft (Datenresidenz gem. verfügbarer Microsoft-Optionen). Für diese Bereitstellung gelten die jeweiligen AGB, sowie Leistungs- und Servicebedingungen der Betreiber. Die Rahmenbedingungen der Leistungen von ICN in diesem Kontext werden in der Auftragsbestätigung des Kunden festgelegt.

23 Vermietung von Hardware und/oder Software

23.1 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen des Auftragnehmers, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch und der Dokumentation enthaltenen Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Mängel und technische Störungen unverzüglich und unter umfassender Beschreibung zu melden. Er wird hierbei die Hinweise des Auftragnehmers zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung der Störung erforderlichen Informationen an den Auftragnehmer weiterleiten.

Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des Auftragnehmers innerhalb der üblichen Betriebszeiten den freien Zugang zu der Mietsache für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten. Der Auftragnehmer kündigt dies zuvor an. Der Kunde stellt fachlich qualifiziertes Personal hierfür zur Verfügung.

23.2 Nutzungsrechte

Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Vertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Vertrag. Werden im Vertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt der Auftragnehmer dem Kunden folgende Nutzungsrechte an der Software ein:

- das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
- das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- das nicht übertragbare Nutzungsrecht,
- das zeitlich auf die Mietlaufzeit befristete und kündbare Nutzungsrecht.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software sichergestellt ist.

Der Kunde ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen.

Die Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Systemumgebung bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers. Ist eine im Vertrag definierte Systemumgebung nicht einsatzfähig, ist die Nutzung vorübergehend bis zur Störungsbehebung in einer anderen geeigneten Systemumgebung gegen gesonderte Vergütung nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zulässig. Der Auftragnehmer ist hiervon unverzüglich und umfänglich zu unterrichten.

Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht in eine andere Codeform zu bringen, es sei denn, dass dies nach den urheberrechtlichen Vorschriften zulässig ist.

23.3 Vertragslaufzeit

Die Dauer der Überlassung der Mietsache ergibt sich aus dem Vertrag. Ist im Vertrag kein Termin für das Ende der Überlassungsdauer vereinbart, kann die Überlassung der Mietsache mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

Verletzt der Kunde schwerwiegend die vereinbarten Nutzungsrechte oder Schutzrechte des Rechtsinhabers, kann der Auftragnehmer den Mietvertrag außerordentlich kündigen. Dies setzt eine erfolglose Abmahnung mit angemessener Fristsetzung durch den Auftragnehmer voraus.

Im Falle der Kündigung ist der Kunde verpflichtet, alle Originale der von der Kündigung betroffenen Software einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an den Auftragnehmer zurückzugeben. Auf Verlangen des Auftragnehmers gibt der Kunde über die Löschung eine Erklärung ab. Gleiches gilt für die vermietete Hardware.

23.4 Mängelhaftung

Der Auftragnehmer übernimmt die Gewähr, dass die Mietsache nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit ist unbeachtlich.

Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die Mietsache, die der Kunde geändert hat oder die er nicht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel sowie die unverzügliche und umfassende Information des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer kann den Mangel nach seiner Wahl durch unverzügliche Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Seine Verpflichtung zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software.

Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde dem Auftragnehmer eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag in Bezug auf die betroffene Mietsache kündigen.

23.5 Vergütung

Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung der Mietsache, für deren Instandhaltung und Instandsetzung. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien ist im Mietzins nicht beinhaltet und ist gegebenenfalls gesondert nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

Soweit die Mietsache durch neue Hard- oder Software erweitert wird, wird für die jeweilige Erweiterung der Mietsache vorab ein Angebot an den Kunden übersandt.

Reisekosten zum vereinbarten Standort sind nicht im Mietpreis enthalten. Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Kunden.

Gegebenenfalls auf Wunsch des Kunden vorgenommene Anpassungen und/oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache, bzw. zur Sicherung des vertragsmäßigen Gebrauchs erforderlich sind.

Der Mietzins ist monatlich im Voraus bis spätestens zum dritten Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

23.6 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte

Die Überlassung der Mietsache erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Kunden und seine Mitarbeiter. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag näher bezeichneten Zwecken verwendet werden.

Der Kunde ist ohne Erlaubnis des Auftragnehmers nicht berechtigt, den Gebrauch an der Mietsache einschließlich der nach diesem Vertrag überlassenen Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen. Die Nutzung durch die Mitarbeiter des Mieters ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs zulässig.

23.7 Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Änderungen an der Mietsache vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung dienen. Dies gilt nicht, wenn die Maßnahmen für den Kunden unzumutbar sind. Der Auftragnehmer hat den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig im Voraus in Kenntnis zu setzen.

Änderungen und Anbauten an der Mietsache durch den Kunden bedürfen der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung der Mietsache mit anderen Geräten, IT-Anlagen oder Netzwerken.

Vor Rückgabe der Mietsache stellt der Kunde auf Verlangen des Auftragnehmers den ursprünglichen Zustand wieder her.

Die Aufstellung der Mietsache an einem anderen als dem im Mietschein festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von qualifizierten Fachleuten vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstandenen Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

23.8 Rückgabe

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde dem Auftragnehmer die Mietsache in ordnungsgemäßem Zustand am Geschäftssitz des Auftragnehmers zurückzugeben. Die

Rückgabepflicht umfasst auch die überlassene Software auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation. Gegebenenfalls erstellte Kopien der vom Auftragnehmer überlassenen Computerprogramme sind vollständig und endgültig zu löschen.

Bei der Rückgabe der Mietsache wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Mietsache festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz des Auftragnehmers.

24 Schlussbestimmung, Salvatorische Klausel

Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Der Vorrang der Individualabrede in schriftlicher, textlicher oder mündlicher Form (§ 305 b BGB) bleibt unberührt.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle rechtlichen Auseinandersetzungen aus diesem Vertrag und im Zusammenhang mit diesem Vertrag und der Leistungserbringung ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages aus Gründen des Rechtes der allgemeinen Geschäftsbedingungen nach §§ 305 bis 310 BGB ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.

Sollte eine gegenwärtige oder zukünftige Bestimmung des Vertrages aus anderen Gründen als den Bestimmungen betreffend das Recht der allgemeinen Geschäftsbedingungen nach den §§ 305 bis 310 BGB ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt, soweit nicht die Durchführung des Vertrages – auch unter Berücksichtigung der nachfolgenden Regelungen – für einen Vertragspartner eine unzumutbare Härte darstellen würde. Das Gleiche gilt, wenn sich nach Abschluss des Vertrages eine ergänzungsbedürftige Lücke ergibt.

Entgegen einem etwaigen Grundsatz, wonach eine salvatorische Erhaltungsklausel grundsätzlich lediglich die Beweislast umkehren soll, soll die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unter allen Umständen aufrecht erhalten bleiben und damit § 139 BGB insgesamt abbedungen werden.

Die Vertragspartner werden die aus anderen Gründen als den Bestimmungen betreffend das Recht der allgemeinen Geschäftsbedingungen nach §§ 305 bis 310 BGB unwirksame/nichtige/undurchführbare Bestimmung oder ausfüllungsbedürftige Lücke durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen/nichtigen/undurchführbaren Bestimmung und den Gesamtzweck des Vertrages entspricht. § 139 BGB (Teilnichtigkeit) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Beruht die Nichtigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Maß der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Maß am nächsten kommenden rechtlichen zulässigen Maß zu vereinbaren.

Anhang

A. Ergänzungen der Leistungsmodule

Die Leistungsmodule gem. Abschnitt 20.3 werden um die Leistungen gem. der nachfolgenden Tabelle ergänzt:

ICN IT-Management 2.0 - Übersicht			
Module	Benutzer und Endgeräte PC, Notebook, ThinClient, mobile Endgeräte	Plattform und Server Server, Storage, VDI	Perimeter und Netzwerk Firewall, Switch, Proxy, WLAN-AP
Implementierung			
Kontinuität	zusätzlich gerätespezifisch: - defekte Festplatten eingeschlossen (Voraussetzung: Backup)	zusätzlich gerätespezifisch: - Unterstützung bei Inbetriebnahme nach Desasterfall (Stromausfälle, Diebstahl, Schadsoftware (1mal pro Jahr)	zusätzlich gerätespezifisch: - ICN 24Plus für zeitnahen Hardwareersatz empfohlen - Bearbeitung von offensichtlichen Sicherheitsvorfällen in den eingesetzten Funktionen
Veränderung		zusätzlich gerätespezifisch: - Anpassungen an Cloudsystemen (optional, individuelle Vereinbarung)	zusätzlich gerätespezifisch: - Veränderungen an Netzwerkkomponenten und Firewalls - Anbindung neuer Standorte und mobiler Zugänge - Anlage neuer Subnetze, WLANs und VLANs
Entstörung	zusätzlich gerätespezifisch: - defekte Festplatten ausgeschlossen	zusätzlich gerätespezifisch: - defekte Festplatten nur im RAID 10, 5, 50 und 6 - IRMC / Remoteaufschaltung muss lizenziert sein	
Dokumentation			
Sicherheit	zusätzlich gerätespezifisch: - Erkennung unerwünschter Anwendungen - Quarantäne für mobile Geräte (on Premise) - Awareness Training Basis für Anwender - Phishing Kampagnen Basis für Anwender	zusätzlich gerätespezifisch: - Erkennung unerwünschter Anwendungen	zusätzlich gerätespezifisch: - Pflege der zentralen Black- und Whitelists im Bereich IDS, Geo, DNS, Web und Applicationsfilter - Optimierung KEMP Web Application Firewall (WAF)
Aktualisierung - Kundensysteme	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung Drucker, Scanner und Multifunktionsgeräte nach Bedarf	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung Sicherheitssoftware im Bereich Mailsysteme - Aktualisierung Swyx Telefonanlagen - Aktualisierung Microsoft Exchange Server und Microsoft SQL Server - Aktualisierung der Hypervisor VMware oder HyperV - Aktualisierung Veeam Backup & Replication - Aktualisierung Storage-Systeme (NAS / SAN)	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung von Sicherheitssoftware im Bereich Perimeter / UC / Mailsysteme - Aktualisierung KEMP Loadmaster
Automatisierung		zusätzlich gerätespezifisch: - Anbindung Office 365 (z.B. Abgleich lokaler Gruppen mit O365) - E-Mail-Freigabe durch Kunden bei lokalem oder hybridem Exchange	
ServiceDesk	zusätzlich gerätespezifisch: - Support-PIN		zusätzlich gerätespezifisch: - Bereitstellung zentrale Verwaltungsplattform für Fortinet-Systeme
Aktualisierung - Standardsysteme	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung ESET Endgeräteschutz - Aktualisierung Veeam Backup-Agent - Aktualisierung SwyxIT Client - Deaktivierung der Update-Hinweise (soweit möglich)	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung ESET Server Security - Aktualisierung Veeam Backup-Agent - Aktualisierung Firmware für Server mit lokalem Datenspeicher (IRMC erforderlich) - Aktualisierung Datensicherungshardware	zusätzlich gerätespezifisch: - Aktualisierung Firmware von Firewalls, Switchen und Accesspoints
Überwachung	zusätzlich gerätespezifisch: - Überwachung Endgeräte hinsichtlich Sicherheitsbedrohungen im Bereich Antivirus und Webfilter - Überwachung der Endgeräteverschlüsselung und Gerätezugriffe	zusätzlich gerätespezifisch: - Funktionsüberwachung Hypervisor und Storage im Datacenter - Überwachung der Backupaufträge - Überwachung Server und Mailsystem hinsichtlich Sicherheitsbedrohungen im Bereich Antivirus und Spamfilter - Überwachung Telefonie und Unified Communications	

B. Patchmanagement kundenspezifischer Anwendungen

Die kundenspezifischen Anwendungen, die in das Patchmanagement aufgenommen werden, werden mit dem Kunden abgestimmt und in einer Tabelle gemäß dem nachfolgenden Beispiel festgehalten:

Serveranwendung/System	Produkt	Anzahl		enthalten in ICN Supporservice			Zyklus (Mon.)	
		Server	Client	ITM+PM	Basis	Standard	1	2
Virtualisierungsplattform	Hyper-V / VMWare			N	J	N	60	24
Domaincontroller	Windows Server			J	N	N	24	12
Terminalserver	Windows Server			J	N	N	24	12
Mailserver	MS Exchange			J	N	N	6	6
Spamfilter	NoSpamProxy			N	N	N	36	12
Webproxy	Kemp			N	N	N	36	12
Webmonitor	GFI Webmonitor			N	N	N	36	12
Virenschutz Mailserver	GFI MailEssentials			N	N	N	60	12
Virenschutz Srv + Clients	ESET			N	J	N	60	18
Backup virtuelle Umgebung	Veeam			N	J	N	60	12
Backup phys. Server	Veeam			N	J	N	60	12
Faxserver	GFI Faxmaker			N	N	N	48	12
Mailarchiv	GFI MailArchiver			N	N	N	36	12
Endpoint-Security	GFI EndpointSecurity			N	N	N	36	12
Authentifizierung externer Zugriff	ESET Secure Authentication			N	N	N	48	24
Telefonanlage	Swyx-TK			N	N	N	24	12
Festplattenverschlüsselung	ESET Encryption			N	N	N	60	24
Warenwirtschaft	kundenspezifisch			N	N	N	12	12
Finanzbuchhaltung	Datev			N	N	N	3	2
Banking	kundenspezifisch			N	N	N	24	12

Die drei Spalten der Tabelle unter „enthalten in“ geben an, in welcher vom Kunden gebuchten Servicestufe die Wartung des angegebenen Produktes enthalten ist:

- „ITM+PM“ eingeschlossen in automatisches Patchmanagement über ICN IT-Manager
- „Basis“ manuelle Durchführung enthalten im Modul Entstörung mit Zyklus 1
- „Standard“ manuelle Durchführung enthalten im Modul Veränderung mit Zyklus 2

Die Aufwände und Durchführungszyklen sind grundsätzlich Basis für die unter ausgewiesenen monatlichen Kosten für das Patchmanagement der kundenspezifischen Software. Dieser Baustein kommt nur zum Tragen, wenn über die Buchung der Module *Entstörung* oder *Veränderung* nicht alle Anwendungen abgedeckt sind oder der Kunde abweichende Regelungen vereinbart.

Der Zyklus gibt die Anzahl von Monaten an, in denen eine neuere Version der Software (Release oder Maintenance-/Servicepack, **Microsoft-Produkte:** nur Maintenance- und Servicepacks) von ICN eingespielt wird. Der angesetzte Zyklus 1 ist so gewählt, dass der zeitliche Aufwand möglichst gering ist, aber die Sicherheit, Stabilität und Funktionalität der Anwendungen immer gewahrt bleibt. Im Zyklus 2 wird das Einspielen neuerer Versionen der eingesetzten Software in kürzeren Abständen kalkuliert, so dass ggf. auch neue Funktionen der Anwendungen schneller genutzt werden können. Notwendige Patches zur Fehlerbehebung werden bei der Abdeckung der Wartung für die jeweiligen Anwendungen durch ein gebuchtes ICN-Modul immer zeitnah eingespielt.

Grundsätzlich entscheidet ICN im Rahmen der Betriebsführung darüber ob ein Patch, Servicepack oder Release eingespielt wird. Updates werden erst dann installiert, wenn ICN das Update als stabil einstuft. Dadurch können Abweichungen von den in der vorgenannten Tabelle aufgeführten Updatezyklen entstehen. Bei Unklarheit bzgl. der Einstufung des Updates für den IT-Betrieb des Netzwerkes findet eine enge Abstimmung mit dem IT-Verantwortlichen des Kunden statt.

Bei Microsoft-Produkten ist in den Leistungen des ICN-Patchmanagements das Einspielen von Patches oder Maintenance- und Servicepacks, nicht aber Versionswechsel (wie z.B. von MS Exchange 2007 auf MS Exchange 2010 oder MS Office 2010 auf MS Office 2013) enthalten. Versionswechsel von Microsoft-Produkten werden im Rahmen von Projekten separat angeboten.

Definition der Update-Versionen

Patch:

Einzelne Module eines Produktes, die aufgetauchte Fehler oder störende Seiteneffekte eines Produktmoduls beheben oder umgehen und bei Kunden aufgetretene Problemsituationen möglichst kurzfristig beheben. Die Installation erfolgt typischerweise nur durch Austausch oder Änderung spezieller Dateien. Die Nutzung eines Quick-Fix wird zumeist nur den Kunden empfohlen, bei denen genau dieses Problem aufgetreten ist. Ein Quick-Fix kann ausschließlich für die exakt spezifizierte Produktversion eingesetzt werden.

Maintenance- oder Servicepack:

Typischerweise die Zusammenfassung mehrerer Patches. Maintenance- oder Servicepacks können jedoch ähnlich wie die ursprüngliche Software einfach über ein Installationsprogramm installiert werden. Maintenance- oder Servicepacks werden ebenfalls spezifisch für eine festgelegte Version ("Release") des Produktes erstellt.

Release:

Vollständige Produktversion, die alle Maintenance- oder Servicepacks seit dem letzten Release zusammenfasst und meist auch erweiterte Produktfunktionen und -leistungen bietet. Neue Produktversionen sind üblicherweise (abhängig vom Hersteller) an mehrgliedrigen Versionsnummer oder Jahreszahlen zu identifizieren, wobei die erste Stelle häufig das "Major Release", die zweite Stelle das "Minor Release" und weitere Stellen zumeist ein "Maintenance Release" identifiziert.

Voraussetzungen für Patchmanagement

Der Abschluss eines Maintenancevertrages mit dem Hersteller des jeweiligen Produktes ist die Voraussetzung für die im Rahmen der einzelnen Module zugesagten Leistungen bezüglich der Aktualisierung der Software durch ICN.

Alle Produkte von Microsoft (Betriebssysteme und Anwendungen) werden im Rahmen des von Microsoft festgelegten Supportzeitraumes mit Patches, Maintenance- und Servicepacks versorgt. Für Releasewechsel benötigt der Kunde eine gültige Software Assurance von Microsoft für das jeweilige Produkt bzw. muss das Produkt neu erwerben.

Alle übrigen, kostenfreien Drittanbieter-Produkte (wie z.B. Adobe Reader, Mozilla Firefox, ...) werden im Rahmen der von den Herstellern festgelegten Supportzeiträumen mit kostenlosen Patches, Maintenance- und Servicepacks und Releases versorgt.

C. Wiederherstellung und Einrichtung von Systemen

C.1. Wiederherstellung von Systemen im Desasterfall

Die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit von Systemen bei einem Totalausfall (Hardwaredefekt, Beschädigung, Diebstahl, starker Leistungsabfall aufgrund von Alter der Hardware etc.) ist bei der Buchung der Servicestufen **ICN IT-Manager Basis / Standard / Premium** und **ICN Supportservice Basis / Standard** für die abrechnungsrelevanten Gerätekategorien nicht in der monatlichen Pauschale enthalten. Stattdessen bietet der Auftragnehmer Pauschalen für die Wiederherstellung von Systemen der einzelnen Gerätekategorien an, die vertraglich mit dem Auftragnehmer vereinbart werden. Die nachfolgende exemplarische Liste enthält Geräte für die Pauschalen zur Wiederherstellung der Funktion im Desasterfall vereinbart werden können.

Objekt
Server (Hardware)
Server (virtuell)
PCs
Notebooks
ThinClients
Mobile Endgeräte
Firewallsysteme
Telefonieendgeräte (IP)
TK-Gateway (IP)
Switche
AccessPoints (WLAN)
Drucker / Plotter /Scanner
Multifunktionsgeräte
Netzwerkspeicher

Bei der Buchung des Moduls **Kontinuität** für eine oder mehrere Gerätekategorien (Server, PCs/Notebooks, mobile Endgeräte, Firewallsysteme, sonstige Infrastrukturkomponenten) ist die Leistung der Systemwiederherstellung für alle vom Vertrag erfassten Systeme der jeweiligen Kategorien in der monatlichen Pauschale enthalten.

ICN garantiert im Standardleistungsumfang keine Wiederherstellzeiten von Systemen.

Die Wiederherstellzeiten sind u.a. von den Maintenanceverträgen mit den Herstellern der eingesetzten Produkte und von Art und Umfang des Desasterfalles abhängig. Im Rahmen von individuellen Verträgen kann der Kunde mit ICN feste Wiederherstellzeiten für seine IT- und TK-Infrastruktur oder einzelne System vereinbaren.

Das betroffene Gerät wird dabei mit den zum Zeitpunkt des Ausfalls installierten Softwareversionen wiederhergestellt. Upgrades auf höhere Versionen werden im Rahmen der Systemwiederherstellung nicht durchgeführt.

Im Falle, dass bei einem Systemausfall das betroffene System ersetzt werden muss, trägt der Kunde die Anschaffungskosten des neuen Systems. ICN übernimmt die Wiederherstellung der Funktionen des untergegangenen Systems auf dem neuen System. Die Eignung des neuen Systems wird von ICN vor der Anschaffung überprüft.

C.2. Einrichtung von Nutzerendgeräten

Ab der Buchung der Servicestufe *ICN Supportservice Standard* für die abrechnungsrelevanten Gerätekategorien bietet ICN die Neueinrichtung von Nutzerendgeräten (PCs, Notebooks, sowie mobilen Endgeräten) auf der Basis der Pauschalen an, die auch für die Wiederherstellung der einzelnen Gerätekategorien gelten*:

Objekt	Neuinstallation
PCs	308,00 €
Notebooks	385,00 €
Drucker / Plotter /Scanner	110,00 €
ThinClients	165,00 €
Multifunktionsgeräte	198,00 €

*Pauschalen können vertraglich abweichen.

Bei Buchung der Servicestufe *ICN Supportservice Premium*, fallen die Pauschalen bei einem Betriebssystemwechsel auf bestehenden Systemen oder bei der Einrichtung zusätzlicher Geräte an.

Bei Buchung der Servicestufe *ICN Supportservice Premium Plus* kommen die Pauschalen zur Anwendung, um die Einrichtung zusätzlicher Geräte abzurechnen.