

DG-AGB-004

– Besondere Geschäftsbedingungen für Managed Services.

Präambel

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen regeln ergänzend zu den DG-AGB-001 die Erbringung von Managed Services durch die DGDATA Datentechnik GmbH. Managed Services umfassen die fortlaufende Erbringung vereinbarter Betriebs-, Überwachungs-, Verwaltungs-, Wartungs-, Betreuungs- oder sonstiger IT-Dienstleistungen für die beim Auftraggeber eingesetzten oder von der Auftragnehmerin betreuten IT-Systeme, IT-Komponenten, Anwendungen oder IT-Infrastrukturen.

Art, Umfang und Inhalt der jeweils geschuldeten Managed Services ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag, der Leistungsbeschreibung oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung.

§ 1 Geltungsbereich und Verhältnis zur DG-AGB-001

- (1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge über Managed Services, die zwischen der DGDATA Datentechnik GmbH und dem Auftraggeber geschlossen werden.
- (2) Sie ergänzen die DG-AGB-001. Soweit in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001.
- (3) Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Besonderen Geschäftsbedingungen und der DG-AGB-001 gehen die Regelungen dieser Besonderen Geschäftsbedingungen für Managed Services vor.

§ 2 Leistungsgegenstand

- (1) Die DGDATA Datentechnik GmbH erbringt die im jeweiligen Vertrag vereinbarten Managed Services für die dort bezeichneten IT-Systeme, IT-Komponenten, Anwendungen, Netzwerke, Cloud-Dienste oder sonstigen IT-Infrastrukturen.
- (2) Art, Umfang, Inhalt sowie gegebenenfalls vereinbarte Servicezeiten, Reaktionszeiten, Leistungsparameter oder sonstige Leistungsmerkmale ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Vertrag, der Leistungsbeschreibung oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung.
- (3) Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, die dauerhafte Verfügbarkeit von IT-Systemen oder die vollständige Vermeidung von Störungen, Sicherheitsvorfällen oder Ausfällen sind nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich individualvertraglich vereinbart wurde.

(4) Nicht zum Leistungsumfang gehören Leistungen, die über den vereinbarten Umfang der Managed Services hinausgehen. Solche Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

§ 3 Leistungserbringung

(1) Die DGDATA Datentechnik GmbH erbringt die Managed Services während der vereinbarten Vertragslaufzeit fortlaufend im vertraglich vereinbarten Umfang.

(2) Die Leistungserbringung kann, soweit vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist, insbesondere durch Fernzugriff, automatisierte Überwachungs- und Verwaltungsverfahren, Fernwartung, Vor-Ort-Leistungen oder eine Kombination dieser Leistungsformen erfolgen.

(3) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete technische Verfahren, Systeme, Werkzeuge und organisatorische Prozesse einzusetzen oder diese unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers anzupassen, soweit hierdurch weder Art noch Umfang der vertraglich geschuldeten Leistungen nachteilig verändert werden.

(4) Soweit dies zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich ist, kann die DGDATA Datentechnik GmbH geplante Wartungs-, Aktualisierungs- oder Umstellungsmaßnahmen durchführen. Soweit solche Maßnahmen voraussichtlich zu nicht nur unerheblichen Einschränkungen der Managed Services führen, wird der Auftraggeber hierüber nach Möglichkeit vorab in geeigneter Weise informiert, sofern nicht zwingende technische oder sicherheitsrelevante Gründe entgegenstehen.

§ 4 Service Levels

(1) Service Levels werden nur geschuldet, soweit sie zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden.

(2) Vereinbarte Service Levels können insbesondere Servicezeiten, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, Priorisierung von Störungen, Verfügbarkeiten, Wartungsfenster oder sonstige Leistungsparameter umfassen.

(3) Die Einhaltung vereinbarter Service Levels setzt voraus, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers vorliegen und dieser seinen vertraglichen Mitwirkungs- und Bereitstellungspflichten nachkommt.

(4) Zeiten, in denen die Leistungserbringung aufgrund geplanter Wartungsmaßnahmen, höherer Gewalt, Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs der DGDATA Datentechnik GmbH oder aus sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Gründen beeinträchtigt oder unmöglich ist, bleiben bei der Bewertung vereinbarter Service Levels außer Betracht, soweit gesetzlich nichts Abweichendes gilt oder individualvertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

(5) Die Nichteinhaltung einzelner Service Levels begründet für sich allein keine Nichterfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen der gesamten Managed Services, sofern sich aus dem Vertrag oder aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts Abweichendes ergibt.

§ 5 Störungsmeldungen und Störungsbearbeitung

- (1) Der Auftraggeber hat Störungen der von den Managed Services erfassten Systeme oder Leistungen über die vereinbarten Kommunikationswege möglichst unter Angabe der ihm bekannten Informationen zur Art der Störung und deren Auswirkungen zu melden.
- (2) Die DGDATA Datentechnik GmbH nimmt eingehende Störungsmeldungen entgegen, prüft diese im Rahmen der vereinbarten Managed Services und leitet die nach pflichtgemäßem Ermessen erforderlichen Maßnahmen zur Analyse, Eingrenzung und Bearbeitung der Störung ein.
- (3) Soweit vertraglich vorgesehen, erfolgt die Bearbeitung von Störungen nach vereinbarten Prioritäten oder Klassifizierungen. Fehlt eine entsprechende Vereinbarung, erfolgt die Priorisierung nach der sachgerechten Einschätzung der DGDATA Datentechnik GmbH unter Berücksichtigung der erkennbaren Auswirkungen auf den Betrieb des Auftraggebers.
- (4) Die Bearbeitung einer Störung umfasst ausschließlich Leistungen, die vom vereinbarten Leistungsumfang der Managed Services erfasst sind. Erweist sich im Verlauf der Bearbeitung, dass die Ursache der Störung außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs liegt, informiert die DGDATA Datentechnik GmbH den Auftraggeber hierüber. Weitergehende Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- (5) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, eine als erledigt betrachtete Störungsmeldung abzuschließen, wenn die Störung beseitigt wurde, sich nicht reproduzieren lässt oder sich trotz angemessener Untersuchung nicht feststellen lässt, sofern keine konkreten Anhaltspunkte für das Fortbestehen der gemeldeten Störung bestehen.

§ 6 Änderungen der betreuten IT-Umgebung

- (1) Der Auftraggeber hat wesentliche Änderungen der von den Managed Services erfassten IT-Umgebung, insbesondere Änderungen an Hard- oder Software, Netzwerkinfrastrukturen, Cloud-Diensten, Sicherheitskonfigurationen oder sonstigen für die Leistungserbringung relevanten Komponenten, der DGDATA Datentechnik GmbH rechtzeitig mitzuteilen, soweit diese Auswirkungen auf die vereinbarten Managed Services haben können.
- (2) Führt eine Änderung der betreuten IT-Umgebung zu einer wesentlichen Veränderung des Leistungsumfangs oder der technischen oder organisatorischen Anforderungen an die Managed Services, werden die Vertragsparteien erforderliche Anpassungen des Leistungsumfangs, der Service Levels oder der Vergütung einvernehmlich vereinbaren.
- (3) Bis zum Abschluss einer Anpassungsvereinbarung erbringt die DGDATA Datentechnik GmbH die Managed Services auf Grundlage der zuletzt vereinbarten Leistungsbedingungen, soweit ihr dies unter Berücksichtigung der geänderten IT-Umgebung technisch und organisatorisch zumutbar ist.
- (4) Ist die vertragsgemäße Erbringung der Managed Services aufgrund einer Änderung der betreuten IT-Umgebung ohne vorherige Anpassung des Vertrags objektiv nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand möglich, ist die DGDATA Datentechnik GmbH berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen bis zum Abschluss einer Anpassungsvereinbarung

auszusetzen, soweit und solange die Leistungserbringung hierdurch objektiv unmöglich oder unzumutbar ist. Hiervon unberührt bleiben gesetzliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

§ 7 Remote-Zugriff und administrative Berechtigungen

(1) Soweit die Erbringung der Managed Services dies erfordert, ermöglicht der Auftraggeber der DGDATA Datentechnik GmbH den vereinbarten Zugriff auf die von den Managed Services erfassten IT-Systeme oder IT-Infrastrukturen.

(2) Der Zugriff kann insbesondere über Fernwartungs-, Fernadministrations-, VPN-, Cloud- oder sonstige geeignete technische Zugangsverfahren erfolgen, soweit diese zwischen den Vertragsparteien vereinbart oder für die vertragsgemäße Leistungserbringung geeignet sind.

(3) Der Umfang der eingeräumten Zugriffs- und Administrationsberechtigungen richtet sich nach dem jeweils vereinbarten Leistungsumfang und ist auf das hierfür Erforderliche zu beschränken.

(4) Die DGDATA Datentechnik GmbH verwendet eingeräumte Zugriffs- und Administrationsberechtigungen ausschließlich zur Erbringung der vereinbarten Managed Services sowie zur Erfüllung gesetzlicher oder vertraglicher Pflichten.

(5) Werden Zugriffs- oder Administrationsberechtigungen nachträglich eingeschränkt, entzogen oder technisch beeinträchtigt und ist dadurch die vertragsgemäße Erbringung der Managed Services ganz oder teilweise nicht mehr möglich, gelten die hierdurch verursachten Einschränkungen der Leistungserbringung nicht als Pflichtverletzung der DGDATA Datentechnik GmbH, soweit diese die Einschränkung nicht zu vertreten hat.

§ 8 Überwachung und automatisierte Maßnahmen

(1) Soweit vertraglich vereinbart, ist die DGDATA Datentechnik GmbH berechtigt, die von den Managed Services erfassten IT-Systeme, IT-Komponenten oder IT-Infrastrukturen durch geeignete technische Verfahren fortlaufend oder ereignisbezogen zu überwachen.

(2) Die Überwachung kann insbesondere der Erkennung von Störungen, sicherheitsrelevanten Ereignissen, Kapazitätsengpässen, Funktionsbeeinträchtigungen oder sonstigen für die vereinbarten Managed Services relevanten Betriebszuständen dienen.

(3) Soweit dies zur vertragsgemäßen Erbringung der Managed Services erforderlich und vertraglich vorgesehen ist, darf die DGDATA Datentechnik GmbH automatisierte Prüf-, Analyse-, Benachrichtigungs-, Wartungs- oder Administrationsmaßnahmen durchführen. Hierdurch dürfen Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistungen nicht nachteilig verändert werden.

(4) Automatisierte Maßnahmen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen oder zu wesentlichen Änderungen der betreuten IT-Umgebung führen, erfolgen nur aufgrund einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung oder einer ausdrücklichen Beauftragung durch den Auftraggeber, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften oder unaufschiebbare Maßnahmen zur Abwehr einer unmittelbar drohenden erheblichen Beeinträchtigung der betreuten IT-Umgebung entgegenstehen.

(5) Die Einzelheiten der Überwachung sowie automatisierter Maßnahmen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag, der Leistungsbeschreibung oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung.

§ 9 Vergütung

(1) Die Vergütung der Managed Services richtet sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung.

(2) Soweit eine pauschale Vergütung vereinbart ist, umfasst diese ausschließlich die im Vertrag oder in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich bezeichneten Leistungen.

(3) Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen oder aufgrund nachträglicher Änderungen der betreuten IT-Umgebung, zusätzlicher Anforderungen des Auftraggebers oder sonstiger nicht vom vereinbarten Leistungsumfang erfasster Umstände erforderlich werden, sind gesondert zu vergüten, sofern sie vom Auftraggeber beauftragt oder soweit deren unverzügliche Ausführung zur Abwehr einer unmittelbar drohenden erheblichen Beeinträchtigung der betreuten IT-Umgebung erforderlich war und der Auftraggeber zuvor nicht rechtzeitig erreicht werden konnte.

(4) Soweit für zusätzliche Leistungen keine Vergütung vereinbart wurde, erfolgt die Abrechnung nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden vereinbarten Vergütungssätzen. Fehlen solche Vereinbarungen, gilt die übliche Vergütung als vereinbart.

§ 10 Haftungsbesonderheiten

(1) Die DGDATA Datentechnik GmbH haftet nicht für Einschränkungen der Managed Services, soweit diese auf Umständen beruhen, die außerhalb ihres Verantwortungsbereichs liegen und von ihr nicht zu vertreten sind.

(2) Hierzu zählen insbesondere Einschränkungen oder Ausfälle aufgrund

- der Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit von Telekommunikations- oder Datennetzen Dritter,
- von Leistungen oder Diensten Dritter, die nicht Vertragsgegenstand sind,
- von Hard- oder Software des Auftraggebers oder Dritter, soweit diese nicht von den vereinbarten Managed Services erfasst ist,
- nachträglicher Änderungen der betreuten IT-Umgebung, die nicht mit der DGDATA Datentechnik GmbH abgestimmt wurden und Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben,
- unzureichender Mitwirkung oder Bereitstellung erforderlicher Voraussetzungen durch den Auftraggeber.

(3) Die vorstehenden Regelungen gelten nur, soweit die jeweiligen Umstände für die Einschränkung oder den Ausfall der Managed Services ursächlich waren.

(4) Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen der DG-AGB-001.

§ 11 Schlussbestimmungen

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit der DG-AGB-001 die vertragliche Grundlage für Managed Services der DGDATA Datentechnik GmbH. Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001.