

## Leistungsbeschreibung *Managed Services*

CS Speicherwerk GmbH · Stand 06/2026

Diese Leistungsbeschreibung erläutert Inhalt und Umfang der von der CS Speicherwerk GmbH unter der Produktbezeichnung „Managed Services“ angebotenen Tarife Standard, Professional und Enterprise sowie der zubuchbaren Add-On-Leistungen. Sie ist als Anlage Bestandteil des zwischen den Parteien geschlossenen Managed-Services-Vertrages.

## Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand
2. Begriffsbestimmungen
3. Allgemeine Regelungen
4. Servicepakete im Überblick
5. Detailbeschreibung der Leistungsbestandteile
6. Add-On-Leistungen
7. Onboarding-Prozess
8. Mitwirkungspflichten des Kunden
9. Abgrenzung – nicht enthaltene Leistungen
10. Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Vertraulichkeit
11. Preise, Mindestabnahme, Vertragslaufzeit
12. Hinweise und Kontakt

## 1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt Inhalt und Umfang der von der CS Speicherwerk GmbH (nachfolgend „Auftragnehmer“) im Rahmen ihrer Managed-Services-Tarife „Standard“, „Professional“ und „Enterprise“ sowie der zugehörigen Add-On-Leistungen erbrachten Dienstleistungen für den Kunden (nachfolgend „Kunde“ oder „Auftraggeber“).

Sie ist Bestandteil des zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden geschlossenen Vertrages und gilt zusammen mit den Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen (AGB/SB) des Auftragnehmers in der jeweils gültigen Fassung. Bei Widersprüchen zwischen Angebot, dieser Leistungsbeschreibung und den AGB gilt die in den AGB festgelegte Rangfolge.

Konkrete Mengen, der gewählte Tarif und etwaige individuelle Abweichungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung des Auftragnehmers. Diese Leistungsbeschreibung stellt selbst kein verbindliches Angebot dar; ein verbindliches Angebot wird ausschließlich durch einen autorisierten Vertriebsmitarbeiter des Auftragnehmers unter Berücksichtigung der individuellen Anforderungen des Kunden erstellt.

## 2. Begriffsbestimmungen

### Nutzer

Eine natürliche Person, der durch den Kunden Zugang zu den vertragsgegenständlichen Diensten eingeräumt wird (z. B. Mitarbeiter, externe Berater mit eigenem Account). Maßgeblich für die Abrechnung ist die Anzahl der eingerichteten und/oder lizenzierbaren Nutzer.

### Inventar

Die Gesamtheit der vom Auftragnehmer erfassten und im Rahmen des Managed Service verwalteten Assets des Kunden (insbesondere Endgeräte, Nutzerkonten sowie zugehörige Hard- und Softwarekomponenten). Das Inventar dient als Grundlage für die Leistungserbringung und Abrechnung. Maßgeblich ist der jeweils im Inventarisierungssystem des Auftragnehmers geführte Bestand. Der Kunde erhält nach Abschluss der Onboarding-Prozesses eine aktuelle Übersicht des in den Vertrag einbezogenen Inventars. Änderungen werden im Inventarisierungssystem des Auftragnehmers erfasst. Der Kunde erhält bei Änderungen eine aktualisierte Übersicht.

### Endgerät / Device

Ein vom Managed Service erfasstes Hardware-Asset (z. B. Notebook, Desktop, Server, Firewall, Switch, Access Point, OT-Gerät). Maßgeblich ist das im Inventar des Auftragnehmers geführte und tatsächlich verwaltete Gerät.

### Servicezeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer Service- und Supportleistungen aktiv erbringt. Telefonische Erreichbarkeit des Service Desks: Montag bis Freitag, 08:30–17:00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie regional am Sitz des Auftragnehmers geltende Feiertage). Außerhalb der Servicezeit eingegangene Meldungen gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

### Reaktionszeit

Zeit zwischen ordnungsgemäßem Eingang einer Störungsmeldung beim Service Desk innerhalb der Servicezeit und der erstmaligen qualifizierten Rückmeldung durch den Auftragnehmer. Die Reaktionszeit ist keine zugesicherte Wiederherstellungs- oder Lösungszeit.

### RMM-Lösung

Die vom Auftragnehmer eingesetzte zentrale Softwareplattform für Remote Monitoring and Management, über die einbezogene Endgeräte mittels RMM-Agent überwacht, inventarisiert, gewartet und verwaltet werden. Die RMM-Lösung dient insbesondere der automatisierten Erfassung von Systemzuständen, der Verteilung von Updates und Patches sowie der Fernwartung und bildet die technische Grundlage für die Erbringung der Managed Services.

### RMM-Agent

Vom Auftragnehmer bereitgestelltes Software-Modul, das auf einem Endgerät installiert wird und die zentrale Verwaltung, Inventarisierung sowie Fernwartung ermöglicht.

### Add-On

Ergänzende Leistung, die zusätzlich zum gewählten Tarif zubuchbar ist und je nach Art geräte-, VM- oder volumenbasiert abgerechnet wird.

## 3. Allgemeine Regelungen

### 3.1 Auswahl der Werkzeuge und Hersteller

Der Auftragnehmer wählt die zur Leistungserbringung eingesetzten Software-Werkzeuge, Plattformen und Drittanbieter (z. B. RMM-, Antivirus-, Mail-Security-, Backup- und Monitoring-Lösungen) nach pflichtgemäßem Ermessen aus und kann diese während der Vertragslaufzeit ändern, sofern dadurch der vereinbarte Leistungsumfang nicht wesentlich eingeschränkt wird. Ein Anspruch des Kunden auf Einsatz eines bestimmten Produkts oder Herstellers besteht nicht.

Soweit für die Erbringung einzelner Leistungen technisch oder lizenzrechtlich erforderlich, ist der Auftragnehmer berechtigt, im Namen und für Rechnung des Kunden Lizenzen, Subscriptions oder vergleichbare Nutzungsrechte bei Drittanbietern zu beschaffen oder die Beschaffung zu vermitteln. Es gelten in diesem Fall ergänzend die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

### 3.2 Verantwortungsabgrenzung

Der Auftragnehmer übernimmt die Verantwortung ausschließlich für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen, insbesondere für die ordnungsgemäße Konfiguration, den laufenden Betrieb sowie die Pflege der von ihm bereitgestellten Service-Komponenten, jedoch nicht darüber hinaus. **Der Auftragnehmer übernimmt keine Betriebs- und Inhaltsverantwortung für die IT-Infrastruktur des Kunden.**

Für sämtliche Leistungen, Komponenten, Daten, Software, Hardware und Infrastrukturen, die nicht vom Auftragnehmer bereitgestellt oder verantwortet werden ("Drittssysteme"), verbleibt die Verantwortung beim Kunden. Dies betrifft insbesondere die EDV-Infrastruktur des Kunden, lokale Netzwerke außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs, Internet- und WAN-Anbindungen, eigene Lizenzen, eigene Datenbestände sowie nicht durch den Auftragnehmer betreute Endgeräte.

Für Mängel, Funktionsstörungen, Sicherheitslücken oder Ausfälle in Drittsystemen haftet der Auftragnehmer – soweit gesetzlich zulässig – nicht. Maßgeblich sind insoweit die jeweiligen Bedingungen, Servicelevel und Garantien des Drittanbieters.

### **3.3 Ort und Art der Leistungserbringung**

Die Leistungen werden grundsätzlich aus der Ferne (remote) und vom Geschäftssitz des Auftragnehmers oder einem von ihm betriebenen oder beauftragten Rechenzentrum aus erbracht. Vor-Ort-Einsätze erfolgen nur, soweit ausdrücklich vereinbart oder zur Mängelbeseitigung erforderlich, und werden – soweit nicht im Tarif enthalten – nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste vergütet.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, geeignete Subunternehmer einzusetzen. Im Übrigen gelten die Regelungen der AGB zu Subunternehmern und Fernwartung.

#### 4. Servicepakete im Überblick

Der Auftragnehmer bietet die Managed Services in drei aufeinander aufbauenden Tarifen mit gestaffeltem Leistungsumfang an. Inhalt und Mindestabnahme ergeben sich aus nachfolgender Übersicht; die Detailbeschreibung der einzelnen Bestandteile findet sich in Ziffer 5. Add-On-Leistungen können zu jedem Tarif hinzugebucht werden (siehe Ziffer 6).

Bestandteil	Standard	Professional	Enterprise
	MAT-NR. 69100	MAT-NR. 69101	MAT-NR. 69102
	ab 5 Nutzer	ab 10 Nutzer	ab 25 Nutzer
<b>PLATTFORM &amp; BETRIEB</b>			
Remote Management Software	✓	✓	✓
Monitoring	—	✓	✓
Patch Management	✓	✓	✓
Dokumentation	✓	✓	✓
<b>SERVICE &amp; SUPPORT</b>			
Remote Service Desk	—	✓	✓
Software-Installationservice	—	—	✓
Einrichtungsservice	—	—	✓
SLA – Reaktionszeit	<b>keine</b>	<b>24 Stunden</b> innerhalb der Geschäftszeiten	<b>individuell</b>
Priority Tickets	—	—	✓
<b>SECURITY &amp; PRODUCTIVITY</b>			
Managed Antivirus	✓	✓	✓
Managed Mail Signature	✓	✓	✓

Bestandteil	Standard	Professional	Enterprise
	MAT-NR. 69100	MAT-NR. 69101	MAT-NR. 69102
	ab 5 Nutzer	ab 10 Nutzer	ab 25 Nutzer
Managed Mail Security	✓	✓	✓
Managed M365 Backup	—	✓	✓
Add-Ons möglich	✓	✓	✓

**Preise gem. Preistabelle und Kundenangebot**

**Hinweise zu den Preisen:** Alle Preise verstehen sich in EUR netto, zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Maßgeblich für die Abrechnung ist die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung festgelegte Anzahl an Nutzern. Die im Tarif angegebene Mindestnutzerzahl (Standard ab 5, Professional ab 10, Enterprise ab 25 Nutzer) ist Voraussetzung für die Verfügbarkeit des jeweiligen Tarifs.

**Hinweis:** Tarifabhängig sind die zugesicherte Reaktionszeit, der Funktionsumfang des Service Desks sowie der Anspruch auf Priority Tickets.

## 5. Detailbeschreibung der Leistungsbestandteile

Die nachfolgenden Beschreibungen erläutern den jeweiligen Leistungsbestandteil unabhängig vom konkret eingesetzten technischen Werkzeug. Welcher Bestandteil im jeweiligen Tarif enthalten ist, ergibt sich aus Ziffer 4. Soweit ein Bestandteil im gewählten Tarif nicht enthalten ist oder über das vereinbarte Volumen hinaus genutzt wird, kann er als Zusatzleistung nach Aufwand bzw. nach Preisliste vergütet werden.

### 5.1 Remote Monitoring and Management (RMM)

#### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer betreibt eine Remote-Monitoring-and-Management-Lösung (RMM), über die einbezogene Endgeräte zentral verwaltet werden können. Hierzu wird auf jedem einbezogenen Endgerät ein Software-Agent installiert.

#### Funktionsumfang

- Inventarisierung der einbezogenen Endgeräte (Hardware, installierte Software, Lizenzen, ausgewählte Konfigurationsdaten).
- Sichere Remote-Zugriffsmöglichkeit für Mitarbeiter des Auftragnehmers zum Zwecke der Administration, Wartung und Mängelbeseitigung.
- Verteilung von Skripten, Konfigurationen und Standard-Software-Paketen auf die einbezogenen Endgeräte.
- Anwendung der Konfigurationsrichtlinien, welche im Rahmen der Einrichtung definiert und von beiden Seiten abgenommen werden.

#### Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

### 5.2 Patch Management

#### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer steuert die Versorgung der einbezogenen Endgeräte mit Betriebssystem- und Software-Updates. Aktualisierungen werden zentral freigegeben und automatisiert verteilt; sicherheitskritische Patches werden bevorzugt behandelt. Eine inhaltliche Prüfung erfolgt nicht.

#### Funktionsumfang

- Definition und Pflege einer Patch-Baseline pro Endgeräte-Kategorie.
- Freigabe verfügbarer Updates (Betriebssystem sowie ausgewählte Standard-Anwendungen). Eine Liste der aktuell durch das Patch Management unterstützten Anwendungen ist unter <https://cs-speicherwerk.com/bedingungenwerke> veröffentlicht.
- Automatisierte Verteilung und Reporting des Patch-Status.
- Behandlung fehlgeschlagener Patches im Rahmen der Servicezeit.

#### Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

## 5.3 Monitoring

### Leistungsinhalt

Proaktive technische Überwachung der einbezogenen Endgeräte und Plattformen. Innerhalb der vereinbarten Servicezeit werden Systemzustand, Speicher- und Performance-Parameter überwacht. Das Standardwerteblatt ist in aktueller Fassung unter <https://cs-speicherwerk.com/bedingungswerke> abrufbar.

### Funktionsumfang

- Kontinuierliche Überwachung definierter Schwellwerte und Ereignisse.
- Automatische Alarmierung des Auftragnehmers bei Schwellwertverletzungen.
- Reaktion auf Alarme im Rahmen der Servicezeit gemäß gewähltem Tarif.
- Reporting des Monitoring-Status auf Anforderung.

### Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Professional und Enterprise. Im Tarif Standard nicht enthalten.

## 5.4 Dokumentation

### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer führt eine technische Bestandsdokumentation der einbezogenen Endgeräte und der relevanten Konfigurationsdaten. Die Dokumentation dient primär dem Betrieb durch den Auftragnehmer und wird auf Anforderung in geeigneter Form zur Verfügung gestellt.

### Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

## 5.5 Remote Service Desk

### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer stellt einen Remote Service Desk zur Verfügung, der berechnigte Mitarbeiter des Kunden, sofern nicht näher definiert umfasst dies alle Mitarbeiter, bei Störungen und Service-Anfragen unterstützt. Tickets werden gemäß der Reaktionszeit des gewählten Tarifs priorisiert, grundsätzlich jedoch in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

### Funktionsumfang

- Annahme von Störungs- und Service-Anfragen per Ticket-System über das Service-Portal, E-Mail oder Telefon.
- Direkter Anwendersupport per Telefon, E-Mail und Remote-Sitzung.
- Eskalation an Second- und Third-Level innerhalb des Auftragnehmers. Eine Koordination von Second- und Third-Level-Leistungen mit Dritten wird nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung gem. aktueller Preisliste abgerechnet. Die Leistung wird sodann gesondert angeboten.
-

## Abgrenzung

Anwendungsspezifischer Endanwendersupport zu Funktionsweisen einzelner Anwendungen (z. B. Bedienung von Microsoft Word, Excel, branchen- oder fachspezifischer Software) ist nicht Bestandteil dieser Leistung. Soweit beauftragt, werden entsprechende Aufwände gesondert nach Aufwand vergütet.

## Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Professional und Enterprise. Im Tarif Standard nicht enthalten.

## 5.6 Software-Installationservice

### Leistungsinhalt

Bereitstellung und Installation gängiger Standard-Software auf einbezogenen Endgeräten über die RMM-Lösung des Auftragnehmers im Rahmen vereinbarter Verteilfenster innerhalb der vereinbarten Pauschale. Eine Liste der gängigen Standard-Software nebst den Verteilfenstern wird bei Onboarding des Kunden erstellt und beiden Parteien zur Verfügung gestellt.

### Funktionsumfang

- Paketierung und Verteilung von Auftragnehmer freigegebener Standard-Software.
- Aktualisierung und Deinstallation von Software über die Plattform.

## Abgrenzung

Lizenzbeschaffung, Customizing branchen- oder spezialfachlicher Software, Datenmigrationen sowie Schulungen sind nicht enthalten und werden – soweit beauftragt – gesondert nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung gem. aktueller Preisliste abgerechnet.

## Verfügbarkeit

Enthalten im Tarif Enterprise. In den Tarifen Standard und Professional nicht enthalten.

## 5.7 Einrichtungsservice

### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer übernimmt innerhalb der vereinbarten Pauschale die Erstinbetriebnahme neuer Endgeräte (Imaging bzw. Provisionierung auf Basis vorhandener Standardprofile) sowie die Erstanlage neuer Nutzer in den vom Auftragnehmer betreuten Systemen (z. B. Verzeichnisdienst, Mailservice, Backup, Antivirus).

### Funktionsumfang

- Vorbereitung und Auslieferung von Endgeräten gemäß Standardprofil.
- Einbindung neuer Endgeräte in die Managed-Services-Plattformen des Auftragnehmers.
- Anwendung der vereinbarten Konfigurationsrichtlinien.

## Abgrenzung

Hardware-Beschaffung, individuelles Imaging, Datenmigrationen aus Altsystemen sowie Schulungen sind nicht enthalten und werden gesondert nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung gem. aktueller Preisliste abgerechnet.

## Verfügbarkeit

Enthalten im Tarif Enterprise. In den Tarifen Standard und Professional nicht enthalten.

### 5.8 SLA – Reaktionszeit

Die Reaktionszeit gilt ausschließlich für ordnungsgemäß über das Ticket-System, per E-Mail, Serviceportal oder telefonisch beim Service Desk des Auftragnehmers eingegangene Störungsmeldungen. Sie wird ab Meldungseingang innerhalb der Servicezeit gemessen. Außerhalb der Servicezeit eingegangene Meldungen gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

Die zugesicherten Reaktionszeiten je Tarif sind in der Übersicht in Ziffer 4 ausgewiesen. **Die Reaktionszeit ist keine zugesicherte Wiederherstellungs- oder Lösungszeit. Eine etwaige Anpassung der Servicezeit bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.**

Es gilt die Anlage 1 "SLA Managed Service" abrufbar unter <http://cs-speicherwerk.com/bedingungswerke>

### 5.9 Priority Tickets

Im Rahmen des Tarifs Enterprise erhält der Kunde die Möglichkeit, eine begrenzte Anzahl von Meldungen pro Kalendermonat als „Priority Ticket“ zu kennzeichnen. Priority Tickets werden bei der Bearbeitung gegenüber Standard-Meldungen vorgezogen, soweit dies betrieblich möglich ist.

Anzahl, Konditionen und ggf. zusätzlich einzuhaltende Voraussetzungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Eine darüberhinausgehende Priorisierung steht im Ermessen des Auftragnehmers; insbesondere kann er aus betrieblichen Gründen Priority Tickets temporär aussetzen, sofern hierdurch die Funktionalitäten anderer Kunden nicht beeinträchtigt werden.

### 5.10 Managed Antivirus

#### Leistungsinhalt

Der Auftragnehmer betreibt eine zentral verwaltete Endpoint-Schutzlösung (Antivirus / Anti-Malware) für die einbezogenen Endgeräte des Kunden. Auf jedem einbezogenen Endgerät wird ein vom Auftragnehmer ausgewählter Schutz-Agent installiert.

#### Funktionsumfang

- Zentrale Verwaltung der Schutzrichtlinien, welche die Parteien gemeinsam bei der Einrichtung definieren und abnehmen.
- Automatisierte Aktualisierung der Schutzdefinitionen / Signaturen über die Plattform des jeweiligen Herstellers.
- Reaktion auf gemeldete Bedrohungen im Rahmen der Servicezeit (z. B. Quarantäne, Bereinigung, Eskalation).

#### Abgrenzung

Forensische Analysen, ausführliche Incident-Response-Maßnahmen über die Meldung hinaus, der Betrieb eines Security Operations Centers (SOC) sowie Penetrationstests sind

nicht enthalten. Ergänzend werden vom Kunden selbst betriebene Antivirus-Lösungen nicht unterstützt.

### **Verfügbarkeit**

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

### **5.11 Managed Mail Signature**

#### **Leistungsinhalt**

Zentrale Bereitstellung, Pflege und Ausrollung von E-Mail-Signaturen für die einbezogenen Nutzer auf Grundlage einer mit dem Kunden abgestimmten Signaturvorlage.

#### **Funktionsumfang**

- Initiale Einrichtung der Signaturvorlage in Abstimmung mit dem Kunden.
- Automatische Anwendung der Signatur auf ausgehende E-Mails der einbezogenen Nutzer.
- Pflege der Signaturvorlage bei Änderungen am Unternehmensauftritt; größere Designwechsel werden gesondert vergütet.
- Nur nutzbar mit Microsoft Outlook Classic und Outlook Web Access. Andere E-Mail Apps werden nicht unterstützt.

### **Verfügbarkeit**

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

### **5.12 Managed Mail Security inkl. S/MIME**

#### **Leistungsinhalt**

Der Auftragnehmer stellt einen vorgelagerten Schutz für den E-Mail-Verkehr der einbezogenen Nutzer auf Gateway-Ebene und stellt die Voraussetzungen für signierte und verschlüsselte E-Mails per S/MIME bereit.

#### **Funktionsumfang**

- Spam-, Phishing- und Malware-Schutz für ein- und ausgehende E-Mails.
- Pflege der Filterrichtlinien, welche die Parteien gemeinsam bei der Einrichtung definieren und abnehmen.
- Bereitstellung und Verwaltung der notwendigen Komponenten für S/MIME-signierte und -verschlüsselte E-Mails (z. B. Zertifikatsbezug, -installation, -erneuerung; Schlüsselverwaltung).

### **Abgrenzung**

Kosten für Zertifikate sowie etwaige Migrationen bestehender Schlüsselbestände können gesondert vergütet werden. Diese sind kein Bestandteil der Tarife.

### **Verfügbarkeit**

Enthalten in den Tarifen Standard, Professional und Enterprise.

## 5.13 Managed M365 Backup

### Leistungsinhalt

Tägliche Sicherung der geschäftsrelevanten Daten in Microsoft 365 über eine vom Auftragnehmer ausgewählte Backup-Plattform. Erfasst werden Daten aus Exchange Online, OneDrive for Business, SharePoint Online und Microsoft Teams.

### Funktionsumfang

- Tägliche, automatisierte Sicherung der einbezogenen Daten.
- Granulare Wiederherstellung einzelner Objekte (E-Mails, Dateien, Ordner, Site-Inhalte) auf Anforderung.
- Aufbewahrungsfrist gemäß Angebot bzw. Auftragsbestätigung.

### Abgrenzung

Nicht enthalten sind Lizenzkosten der Microsoft-365-Tarife des Kunden sowie Wiederherstellungen, die durch zweckwidrige Nutzung oder bewusste Löschung im großen Stil erforderlich werden; in solchen Fällen kann der Auftragnehmer den Mehraufwand gesondert in Rechnung stellen.

### Verfügbarkeit

Enthalten in den Tarifen Professional und Enterprise. Im Tarif Standard nicht enthalten; eine Buchung als Add-On ist auf Anfrage möglich.

## 6. Add-On-Leistungen

Add-Ons können zu jedem Tarif hinzugebucht werden und erweitern den Leistungsumfang um geräte-, VM- oder volumenbezogene Bausteine. Die Verfügbarkeit einzelner Add-Ons kann technische oder konfigurative Voraussetzungen erfordern, die im Einzelfall im Angebot ausgewiesen werden.

Add-On	MAT-Nr.	Einheit
Managed Firewall	69211	Gerät / Monat
Managed Network Switch	69212	Gerät / Monat
Managed Network Access Point	69213	Gerät / Monat
CS Client Device Rental - Pro	69221	Gerät / Monat
CS Client Device Rental - Standard	69222	Gerät / Monat
Managed Client Backup	69111	Gerät / Monat
Managed VM- / Server-Backup	69112	VM-Server / Monat

Add-On	MAT-Nr.	Einheit
Managed OnPremise Server	69100	VM-Server / Monat
Managed Backup-Speicherplatz	69100	500 GB / Monat
Managed Network OT BasicDevice	69301	Network Port / Monat

Alle Add-On-Preise verstehen sich in EUR netto, zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer, und werden auf Basis der tatsächlich verwalteten Mengen monatlich abgerechnet. Eine Reduzierung bereits einbezogener Mengen während der Vertragslaufzeit ist nur im Rahmen der vertraglich vereinbarten Kündigungs- und Anpassungsregelungen möglich.

## 6.1 Hinweise zu ausgewählten Add-Ons

### Managed Firewall, Network Switch, Network Access Point

Der Auftragnehmer übernimmt Konfiguration, Pflege und Monitoring der einbezogenen Endgeräte gemäß gesonderter Leistungsbeschreibung. Die Hardware ist nicht im Preis enthalten und ist vom Kunden bereitzustellen, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

### CS Client Device Rental - Pro / Standard

Der Auftragnehmer stellt dem Kunden Client-Endgeräte im Mietmodell zur Verfügung. Die Auswahl der konkreten Geräte erfolgt aus dem jeweils aktuellen Portfolio des Auftragnehmers. Die Mietzeiträume, Tausch- und Rückgaberegeln ergeben sich aus dem Angebot.

### Managed Client Backup / Managed VM- / Server-Backup

Sicherung der einbezogenen Endgeräte bzw. virtuellen oder physischen Server über eine vom Auftragnehmer ausgewählte Backup-Lösung. Aufbewahrungsfristen, Sicherungsintervalle und Wiederherstellungszeiten richten sich nach der jeweils eingesetzten Lösung und der getroffenen Vereinbarung. Für Backup-Speicher über die Standardgrößen gem. Leistungsbeschreibung **„Managed Client Backup / Managed VM- / Server-Backup“** hinaus wird das Add-On „Managed Backup-Speicherplatz“ (500 GB / Monat) zubuchungspflichtig.

### Managed OnPremise Server

Vollständiger Managed Service für einen physischen oder virtuellen Server am Standort des Kunden, einschließlich Betrieb, Überwachung, Patch-Versorgung und Anwendung der Sicherheitsrichtlinien des Auftragnehmers. Es gilt die Leistungsbeschreibung „Managed OnPremise Server“.

### Managed Network OT - BasicDevice

Einbindung und Betriebsführung einzelner OT-Komponenten (Operational Technology, z. B. Maschinensteuerungen oder Produktionsendpunkte) auf Netzwerk-Port-Ebene. Die genauen Anforderungen – insbesondere zur Trennung von OT- und IT-Netzen – werden im Einzelfall festgelegt.

## 7. Onboarding-Prozess

Vor dem Übergang in den Regelbetrieb durchläuft jeder Neukunde einen vierstufigen Onboarding-Prozess von typischerweise rund vier Wochen Dauer. Der Onboarding-Workshop ist bei Neukunden verpflichtende Voraussetzung dafür, dass Managed-Service-Leistungen in Anspruch genommen werden können.

Phase	Bezeichnung	Inhalt / Verantwortung
Woche 1	<b>01 - Kick-off</b>	Kennenlernen des Teams beim Kunden, Klärung von Zielen und Stakeholdern, Vereinbarung von Zeitplan und Verantwortlichkeiten.
Woche 1–2	<b>02 - Onboarding-Workshop</b>	Bei Neukunden verpflichtend: Inventur und Bestandsaufnahme der IT-Landschaft, Definition der anzuwendenden Service-Standards, Festlegung der Kommunikationswege und Eskalationsstufen.
Woche 2–4	<b>03 - Rollout &amp; Konfiguration</b>	Installation der RMM-Agents auf den Endgeräten, Einrichtung der Patch-Baselines, Aktivierung von Mail-Security, Managed Antivirus und Backup auf allen Clients.
ab Woche 4	<b>04 - Regelbetrieb</b>	Übergabe an den Service Desk, Scharfschaltung des Monitorings, Aktivierung der SLA-Reaktionszeiten gemäß gewähltem Tarif, Vereinbarung regelmäßiger Reviews.

Aufwände für das Onboarding werden – soweit nicht ausdrücklich im Angebot pauschal eingeschlossen – nach der jeweils gültigen Preisliste gesondert vergütet. Verzögerungen bei Mitwirkungspflichten des Kunden können den Zeitplan verschieben.

## 8. Mitwirkungspflichten des Kunden

Eine ordnungsgemäße Leistungserbringung setzt die aktive Mitwirkung des Kunden voraus. Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass er:

- dem Auftragnehmer rechtzeitig die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge und Berechtigungen einräumt (u. a. Administrationszugänge zu Microsoft 365, Verzeichnisdiensten, Backup-Plattformen, Netzwerkgeräten).
- eine innerhalb der Servicezeit erreichbare verantwortliche Ansprechperson auf Kundenseite benennt.
- vertraglich vereinbarte Lizenzen für die durch den Kunden genutzte Software vorhält.
- die durch den Auftragnehmer empfohlenen Sicherheits-, Konfigurations- und Patch-Richtlinien grundsätzlich akzeptiert oder dokumentiert davon abweicht.

- Hardware in einem patch- und service-fähigen Zustand bereitstellt; veraltete oder nicht mehr herstellereitig unterstützte Endgeräte können vom Managed Service ausgenommen werden.
- eigenverantwortlich steuer- und handelsrechtliche Aufbewahrungs- und Archivierungspflichten einhält.
- eigene Mitarbeiter im Hinblick auf IT-Sicherheit (z. B. Umgang mit E-Mails, Passwörtern, mobilen Geräten) sensibilisiert.
- die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung der Services prüft und ggf. einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung schließt (siehe Ziffer 10).

Erbringt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nur unzureichend oder verspätet, kann dies zu Verzögerungen, Mehraufwendungen oder Funktionseinschränkungen führen, für die der Auftragnehmer nicht einzustehen hat. Aufwände zur Beseitigung der hieraus resultierenden Auswirkungen werden gesondert nach Aufwand vergütet.

## 9. Abgrenzung – nicht enthaltene Leistungen

Soweit nicht ausdrücklich im Angebot vereinbart, sind insbesondere folgende Leistungen nicht Bestandteil der Managed Services:

- Anwendungsspezifischer Endanwendersupport zu Funktionsweisen einzelner Anwendungen (z. B. Bedienung von Microsoft Word oder vergleichbarer Programme).
- Hardware-Beschaffung, Hardware-Reparatur und Verbrauchsmaterialien.
- Lizenzbeschaffung für nicht vom Auftragnehmer beigestellte Software- und Cloud-Produkte.
- Anwendungsspezifische Administration und Customizing von Branchen- oder Spezialsoftware.
- Penetrationstests, Security Operations Center (SOC), forensische Analysen, Incident Response über die gemeldete Mängelbeseitigung hinaus.
- Datenmigrationen, Datenkonvertierungen und Datenanalysen.
- Schulungen, Trainings und Anwenderbetreuung außerhalb des Service-Desk-Kontextes.
- Vor-Ort-Einsätze, soweit nicht im gewählten Tarif bzw. im Angebot ausdrücklich enthalten.
- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeit; sofern der Auftragnehmer deren Übernahme zusagt, werden diese nach den Zuschlägen gemäß AGB abgerechnet.

## 10. Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Vertraulichkeit

Im Rahmen der Erbringung der Managed Services kann der Auftragnehmer Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhalten oder solche im Auftrag des Kunden verarbeiten. In diesem Fall schließen die Parteien einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO; im Übrigen gelten die entsprechenden Regelungen der AGB.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, im Rahmen der Leistungserbringung Subunternehmer einzusetzen, einschließlich Cloud- und Rechenzentrumsbetreiber. Die Auswahl erfolgt unter Beachtung der für den jeweiligen Einsatzzweck gebotenen Sorgfalt.

Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit hinsichtlich aller im Rahmen der Vertragsbeziehung erlangten Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. Im Übrigen gelten die Regelungen der AGB zur Vertraulichkeit.

## 11. Preise, Mindestabnahme, Vertragslaufzeit

Die in dieser Leistungsbeschreibung und im Angebot ausgewiesenen Preise verstehen sich in EUR netto und zzgl. der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer. Maßgeblich für die monatliche Abrechnung sind die vereinbarten Mengen an Nutzern, Endgeräten, VM-Servern oder volumenbasierten Einheiten gemäß Auftragsbestätigung.

Die in Ziffer 4 ausgewiesene Mindestnutzerzahl je Tarif (Standard ab 5, Professional ab 10, Enterprise ab 25 Nutzer) ist Voraussetzung für die Buchung des jeweiligen Tarifs. Unterschreitungen während der Vertragslaufzeit berühren die Abrechnung der Mindestmenge nicht.

Mindestlaufzeit, Kündigungsfristen, Preisanpassungsregelungen sowie etwaige unterjährige Anpassungen der einbezogenen Mengen ergeben sich aus dem Vertrag und den AGB des Auftragnehmers.

## 12. Hinweise und Kontakt

Diese Leistungsbeschreibung dient der Übersicht und Konkretisierung des Leistungsumfangs. Sie ersetzt nicht ein verbindliches Angebot. Ein verbindliches Angebot wird ausschließlich durch einen autorisierten Vertriebsmitarbeiter der CS Speicherwerk GmbH unter Berücksichtigung der individuellen Anforderungen des Kunden erstellt. Es gelten die Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen der CS Speicherwerk GmbH in der jeweils gültigen Fassung.