

Ergänzungsbedingungen der Possehl Secure GmbH

Managed Services

Verwender: Possehl Secure GmbH
Gut Maarhausen
Eiler Straße 3
Gebäude N
51107 Köln

(nachfolgend „**Auftragnehmer**“)

Stand: 3. April 2025

1. Anwendungsbereich

Diese Ergänzungsbedingungen regeln ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Durchführung von Managed Services durch den Auftragnehmer.

2. Leistungen des Auftragnehmers

- 2.1 Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen dieses Vertrages sog. Managed Services, also Dienstleistungen zum Betrieb und zur Aufrechterhaltung der IT-Infrastruktur des Kunden, die ggf. auch in externen Rechenzentren betrieben wird.
- 2.2 Der konkrete Leistungsumfang wird in Angebot und Leistungsbeschreibung geregelt. Der Auftragnehmer wird im Allgemeinen jedoch im Rahmen dieses Vertrages folgende Leistungen erbringen:
 - Überwachung und Wartung: Regelmäßige Überwachung und Wartung von IT-Systemen, Netzwerken, Anwendungen und Servern, um eine reibungslose Funktionsweise sicherzustellen und Probleme zu vermeiden oder schnell zu beheben.
 - Sicherheit: Kontrolle und Pflege von Sicherheitsmaßnahmen wie Firewalls, Antivirus-Software, Verschlüsselung und Zugriffskontrollen, um die IT-Infrastruktur und Daten des Kunden zu schützen.

- Backups und Wiederherstellung: Überwachung von Backups, um sicherzustellen, dass Daten bei einem Systemausfall oder einer Katastrophe schnell wiederhergestellt werden können.
- Skalierbarkeit und Kapazitätsmanagement: Überwachung und Anpassung der IT-Infrastruktur und -Systeme, um sicherzustellen, dass sie den aktuellen Anforderungen des Kunden entsprechen und Skalierungsoptionen für zukünftiges Wachstum bieten.
- Reporting und Analyse: Bereitstellung von Berichten und Analysen, um Einblicke in die IT-Performance und -Auslastung zu gewinnen und potenzielle Probleme oder Engpässe frühzeitig zu identifizieren.
- Helpdesk und Support: Bereitstellung von Helpdesk- und Support-Services, um bei Fragen oder Problemen Unterstützung zu bieten und eine schnelle Lösung zu gewährleisten.

3. Leistungsabgrenzung

Nicht zu den hiernach vertraglich geschuldeten Leistungen des Auftragnehmers zählen insbesondere:

- Entwicklung von kundenspezifischen Anwendungen
- Beratung bei der Beschaffung von Hardware
- Schulung und Training
- Einrichtung von Netzwerken oder Hardware
- Lizenzierung von Software

4. Vorhalten einer Hotline

- 4.1 Der Auftragnehmer unterstützt den Kunden beim Betrieb seiner IT-Infrastruktur zudem telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.
- 4.2 Die Hotline steht dem Kunden von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Auftragnehmers) zwischen 09.00 bis 18.00 Uhr offen. In diesem Zeitfenster wird der Auftragnehmer auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten.
- 4.3 Für jede Anfrage des Kunden vergibt der Auftragnehmer eine Bearbeitungsnummer ("Ticket"). Auf Wunsch des Kunden wird der Auftragnehmer hierfür ein elektronisches Ticketsystem einführen, das eine ständige Nachvollziehbarkeit des Standes der Bearbeitung der Tickets ermöglicht.

5. Mitwirkungsleistungen des Kunden

- 5.1 Der Kunde wird den Auftragnehmer bei der Erbringung seiner Leistungen im Rahmen dieses Vertrages angemessen unterstützen, insbesondere
- alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen;
 - zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu seinen Räumlichkeiten und Zugang zu seinen Mitarbeitern gestatten;
 - erforderliche Arbeitsmaterialien einschließlich Arbeitsplätzen zur Verfügung stellen; und
 - Zugang zu seinen IT-Systemen einräumen, soweit für die Leistungserbringung erforderlich.
- 5.2 Soweit Leistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert der Auftragnehmer diese Leistungen beim Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Schrift- oder Textform an. Der Auftragnehmer wird den Kunden unverzüglich auf aus seiner Sicht unzureichende Leistungen des Kunden hinweisen.
- 5.3 Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen unentgeltlich zu erbringen.
- 5.4 Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung des Auftragnehmers hat, ist diese von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Dem Auftragnehmer entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte des Auftragnehmers auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

6. Schlussbestimmungen

- 6.1 Diese Ergänzungsbedingungen finden vorrangig Anwendung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers.
- 6.2 Sollten einzelne Klauseln dieser Ergänzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt.