

Ergänzende Bedingungen für IT-Unterstützungs- und Serviceverträge

1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese besonderen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Verträge, in denen bn-its den Auftraggeber bei Betrieb, Administration und Weiterentwicklung seiner IT-Umgebung unterstützt („IT-Unterstützungsvertrag“ o. Ä.) und zu denen diese „Ergänzenden Bedingungen für IT-Unterstützungs- und Serviceverträge“ im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung Vertragsbestandteil sind.
- 1.2 Ergänzend gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#) der bn-its in ihrer jeweils gültigen Fassung; im Kollisionsfall gehen diese Bedingungen den AGB vor.
- 1.3 Regelungen zu Softwarelizenzen, Software-Maintenance und Software-Subscription ergeben sich ausschließlich aus den jeweils einschlägigen besonderen Bedingungen (Ergänzende Bedingungen) der bn-its.
- 1.4 Der konkrete Leistungsumfang (z.B. einbezogene Systeme und Tätigkeiten), das vereinbarte Zeitkontingent (in Tagen oder Stunden pro Vertragsperiode), der Vertragsbeginn sowie die Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von bn-its, zu denen diese „Ergänzenden Bedingungen für IT-Unterstützungs- und Serviceverträge“ und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bn-its Vertragsbestandteil sind.

Änderungen des Leistungsumfangs oder des vereinbarten Zeitkontingents erfolgen ausschließlich durch eine gesonderte vertragliche Vereinbarung.
Zu diesem Zweck unterbreitet bn-its dem Auftraggeber ein angepasstes Angebot, das die geänderten Leistungen, Kontingente und ggf. Preise konkret ausweist. Erst mit der Annahme dieses Angebots durch den Auftraggeber kommt eine entsprechende Vertragsänderung zustande.

Die Annahme des Angebots wird durch eine neue Auftragsbestätigung von bn-its dokumentiert. Diese Auftragsbestätigung tritt ab ihrem Wirksamwerden an die Stelle der bisherigen Regelungen und bildet fortan die maßgebliche vertragliche Grundlage für den IT-Unterstützungs- und Servicevertrag.
Bis zur Annahme des geänderten Angebots gelten die bisherigen vertraglichen Regelungen unverändert fort.

2 Begriffsbestimmungen

Für diese besonderen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffe:

- Servicezeiten: Zeiten, in denen Supportanfragen bearbeitet und Leistungen erbracht werden.
- Ticket: Im Ticketsystem des Auftragnehmers erfasste Supportanfrage mit eindeutiger Ticketnummer.
- Angestrebte Reaktionszeit: Zeitraum innerhalb der Servicezeit zwischen Eingang einer ordnungsgemäßen Supportanfrage und dem angestrebten Beginn der Bearbeitung durch bn-its (z. B. Rückmeldung per Telefon/E-Mail, erste Analyse, Rückfrage). Innerhalb der angestrebten Reaktionszeit erfolgt keine Problemlösung.
- Priorität / Systempriorität: Einstufung der geschilderten Störung oder Anfrage nach Bedeutung und Dringlichkeit (P1-P4).

- SLA / Service Level: Zielwerte hinsichtlich Reaktionszeiten im Rahmen dieser besonderen Geschäftsbedingungen.

3 Servicezeiten und Erreichbarkeit

3.1 Reguläre Servicezeiten

Die Leistungen aus IT-Unterstützungsverträgen werden grundsätzlich während folgender Servicezeiten erbracht:

- Montag bis Donnerstag: 09:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 17:00 Uhr
- Freitag: 09:00 - 12:00 Uhr

jeweils bezogen auf den Sitz von bn-its (Scheinfeld, Bayern, Deutschland).

3.2 Feiertage

An gesetzlichen Feiertagen am Sitz von bn-its werden keine Serviceleistungen erbracht.

3.3 Anfragen außerhalb der Servicezeiten

Supportanfragen, die außerhalb der Servicezeiten eingehen, gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen. Entsprechend beginnen Reaktionszeiten frühestens mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Die Berechnung der angestrebten Reaktionszeiten erfolgt ausschließlich innerhalb der Servicezeiten. Zeiten außerhalb der Servicezeiten sowie gesetzliche Feiertage am Sitz von bn-its werden bei der Berechnung nicht berücksichtigt.

3.4 Abweichende, erweiterte oder reduzierte Servicezeiten können individuell im jeweiligen IT-Unterstützungsvertrag vereinbart werden. Solche Vereinbarungen gehen den vorstehenden Regelungen vor.

4 Supportprozess und Ticketverfahren

4.1 Supportkanäle

Supportanfragen werden grundsätzlich über folgende Kanäle angenommen:

- E-Mail an die zentrale Supportadresse (z. B. support@bn-its.de)
- alternativ - sofern vereinbart - über ein Kundenportal / Ticketsystem

Telefonische Anfragen können zur Vorabklärung genutzt werden, ersetzen jedoch nicht die Ticketanlage, sofern bn-its dies verlangt.

4.2 Ansprechpartner des Auftraggebers

Der Auftraggeber benennt mindestens einen Ansprechpartner, der als zentrale Schnittstelle für Supportanfragen fungiert und insbesondere

- Anfragen im Haus sammelt und priorisiert,
- eine erste Problembeschreibung erstellt,
- als Rückmeldepartner für bn-its zur Verfügung steht.

4.3 Inhalt einer Supportanfrage

Der Auftraggeber stellt sicher, dass Supportanfragen mindestens folgende Informationen enthalten:

- kurze Problembeschreibung und Auswirkung,
- betroffene Systeme oder Nutzer,
- Zeitpunkt des erstmaligen Auftretens,
- bereits durchgeführte Eigenmaßnahmen,
- gewünschte Priorisierung (Niedrig/Normal/Hoch/Dringend bzw. P4-P1).

4.4 Ticketanlage und Referenz

bn-its legt für jede Supportanfrage ein Ticket an und teilt dem Auftraggeber eine Ticketnummer mit, die als Referenz für Rückfragen und Abrechnung dient.

Maßgeblich für den Beginn der Berechnung von Reaktionszeiten ist der Zeitpunkt der automatisierten Erfassung der Supportanfrage im Ticketsystem von bn-its unter Berücksichtigung der definierten Servicezeiten.

5 Priorisierung und angestrebte Reaktionszeiten (SLA)

5.1 Einstufung / Vorschlagsrecht

Neue Tickets werden zunächst mit der Priorität „Niedrig“ angelegt. Der Auftraggeber kann nach eigener Einschätzung eine höhere Priorität (Normal, Hoch, Dringend) vorschlagen. Diese Einstufung stellt einen **Priorisierungsvorschlag** dar. Die endgültige Priorisierung erfolgt durch bn-its nach Rücksprache bzw. anhand der in der nachfolgenden Tabelle definierten Kriterien.

bn-its ist berechtigt, die vom Auftraggeber vorgeschlagene Priorität nach objektiven Kriterien anzupassen. Eine Anpassung wird dem Auftraggeber mit kurzer Begründung mitgeteilt.

5.2 Zielcharakter der SLA

Die genannten Reaktionszeiten sind lediglich angestrebte Zielwerte von bn-its. bn-its schuldet insoweit das pflichtgemäße Bemühen, innerhalb der genannten Zeiten mit der Reaktion zu beginnen.

Die angestrebten Reaktionszeiten stellen keine garantierten Wiederherstellungs- oder Lösungszeiten dar. Maßgeblich ist ausschließlich der Beginn der Bearbeitung innerhalb der Servicezeiten.

Prioritätsklassen und angestrebte Ziel-Reaktionszeiten

Systempriorität	Beschreibung	Angestrebte Reaktionszeit innerhalb Servicezeit	Ticketsystem-Einstufung
P1 - Kritisch	Ausfall geschäftskritischer Systeme - nicht umgehbar	2 Servicezeitstunden	Dringend
P2 - Hoch	Einschränkung geschäftskritischer Systeme - temporär umgehbar	4 Servicezeitstunden	Hoch

P3 - Mittel	Eingeschränkte Funktionalität einzelner Komponenten	8 Servicezeitstunden	Normal
P4 - Niedrig	Allgemeine Anfrage oder geringfügige Beeinträchtigung	24 Servicezeitstunden	Niedrig

Eine Unterschreitung der angestrebten SLA begründet für sich allein keine Vertragsstrafe, keine automatische Minderung der Vergütung und keine pauschalen Gutschriften, sofern und soweit sich aus dem IT-Unterstützungsvertrag oder individuell getroffenen Vereinbarungen nichts Abweichendes ergibt.

Schadensersatzansprüche wegen einer SLA-Unterschreitung richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen des jeweiligen IT-Unterstützungsvertrags sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von bn-its.

6 Leistungsumfang und Abgrenzung

- 6.1 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Analyse, Fehleridentifikation, Störungsbehebung und Optimierung der vom Auftraggeber betriebenen IT-Systeme im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs.
- 6.2 Der Auftragnehmer übernimmt keine generelle Betriebsverantwortung für die IT-Umgebung des Auftraggebers, sofern nicht ausdrücklich anders in einem gesonderten Vertrag (z. B. Managed-Service-/Betriebsvertrag) geregelt.
- 6.3 Nicht Bestandteil der IT-Unterstützungsverträge sind insbesondere:
 - Beschaffung von Hardware und Software, Software-Lizenzen, Software-Service
 - Reparatur von Hardware und Ersatzteilkosten,
 - Hersteller-Supportleistungen, für die eigene Wartungs- oder Supportverträge des Auftraggebers bestehen,
 - Projektleistungen (z. B. Migrationen, größere Rollouts, Neuimplementierungen),
 - Konzeption größerer IT-Projekte, soweit nicht gesondert beauftragt.

Solche Leistungen können gesondert angeboten und beauftragt werden.

7 Leistungsbereiche der IT-Unterstützung

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsbereiche stellen Beispiele dar, die im Rahmen eines individuellen Unterstützungsvertrages gemäß Ziffer 1.4 vereinbart werden können. Ein Anspruch auf Erbringung dieser Leistungen besteht erst nach entsprechender vertraglicher Vereinbarung.

7.1 Hardware

Dies umfasst die vorhandene, vom Auftraggeber eingesetzte Hardware, im Besonderen alle Server und Clients, Router und Netzwerk-Komponenten. Ausgenommen sind hier die SB-Geräte, Drucker, Fax-Geräte, Kopierer, etc.

- Installation und Konfiguration, inkl. Neuversorgung
- Fehleranalyse und Problemverfolgung bei Hardware-Störungen
- Weiterleitung und Koordination von Problemen an Drittanbieter (z. B. Hardware-Hersteller)

- Allgemeine Unterstützung bei technischen Problemen

7.2 Software & Lösungen

Dies umfasst die vom Auftraggeber eingesetzten Software-Produkte und Lösungen

- Individuelle Anpassung der vom Auftraggeber eingesetzten Lösungen
- Installation und Konfigurationsunterstützung
- Fehleranalysemaßnahmen und Problemverfolgung bei Software-Störungen
- Aktualisierung der eingesetzten Lösungen

Leistungen im Zusammenhang mit Störungen seitens Drittanbieter/Provider erfolgen ohne Gewähr für Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten.

7.3 Netzwerk-Technik

Dieser Bereich umfasst die vom Auftraggeber eingesetzten Netzwerk-Komponenten wie Router, Switches, Hubs etc.

- Installation und Konfigurationsunterstützung der Netzwerk-Komponenten
- Fehleranalysemaßnahmen, Problemverfolgung und Fehlerunterstützung bei Störungen im Netzwerk
- Netzwerkanalyse und Messungen
- Weiterleitung, Koordination und Störungsverfolgung bei Problemen an Drittanbieter (Provider wie z. B. Telekom)
- Allgemeine Unterstützung bei technischen Problemen

Leistungen im Zusammenhang mit Störungen seitens Drittanbieter/Provider erfolgen ohne Gewähr für Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten.

7.4 Herstellerneutrale Beratung

Dies umfasst die komplette Beratung des Auftraggebers in allen Bereichen der IT:

- Unterstützung bei der Netzwerk-Planung für zukünftige Anforderungen
- Hilfestellung bei der Investitionsplanung
- Unterstützung bei der Optimierung der IT-Umgebung

8 Leistungserfüllung

8.1 Die in diesem Vertrag aufgeführten Leistungen können wie folgt erbracht werden:

- durch telefonischen Support und/oder via Fernwartung durch eine geeignete Fernwartungssoftware
- in Ausnahmefällen auch vor Ort in den Räumen des Auftraggebers

9 Mitwirkungspflichten und Remote-Zugänge

9.1 Der Auftraggeber stellt bn-its einen geeigneten Remote-Zugang (z. B. VPN, TeamViewer oder vergleichbare Fernwartungslösung) auf eigene Kosten und Verantwortung zur Verfügung, soweit erforderlich.

9.2 Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für eine regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung und für die regelmäßige Prüfung der Wiederherstellbarkeit dieser Datensicherung.

9.3 Soweit Maßnahmen von bn-its Eingriffe in produktive Systeme erfordern, stellt der Auftraggeber sicher, dass

- notwendige Freigaben vorliegen,
- ggf. Wartungsfenster abgestimmt sind,
- betroffene Nutzer informiert werden.

9.4 Remote Support

bn-its erbringt Remote-Supportleistungen aktuell über TeamViewer (<https://www.teamviewer.de>) oder eine funktional vergleichbare Fernwartungslösung. Das hierfür erforderliche Kundenmodul kann der Auftraggeber jederzeit kostenfrei über die Website von bn-its oder des jeweiligen Herstellers beziehen.

Während einer Remote-Support-Sitzungen kann der Auftraggeber die durch bn-its durchgeführten Aktionen live mitverfolgen. bn-its führt ein elektronisches Protokoll über Remote-Support-Sitzungen.

Remote-Support-Sitzungen dürfen ausschließlich beim Auftraggeber aufgezeichnet werden, nicht jedoch bei bn-its. Eine Anleitung zur automatischen Aufzeichnung von TeamViewer-Sitzungen kann der Auftraggeber über die Website von bn-its abrufen (nur für registrierte und angemeldete Benutzer):

https://www.bn-its.de/service-support/downloads/downloads-leser/private-inhouse-cloud-2?file=files/private_download/Private%20Inhouse%20Cloud%202.0/registered/TeamViewer_Fernwartungssitzungen_automatisch_aufzeichnen.pdf

10 Abrechnung von Supportleistungen

10.1 Die konkrete Vergütung (Pauschalen, Kontingente, Tagessätze, Stundensätze) ergibt sich aus dem jeweiligen IT-Unterstützungsvertrag oder Angebot, zu dem diese besonderen Bedingungen Vertragsbestandteil gemacht werden.

10.2 Soweit Leistungen nach Zeitaufwand und nicht über ein Kontingent abgerechnet werden, erfolgt die Abrechnung in Zeiteinheiten von 15 Minuten. Jede begonnene Einheit wird voll berechnet; die Mindestabrechnung pro Supportfall beträgt 15 Minuten.

10.3 Zeitkontingente

Ein Tag beinhaltet 8 Stunden. Die vereinbarten Zeitkontingente gelten ausschließlich für die jeweilige Vertragsperiode, wie sie sich aus Angebot bzw. Auftragsbestätigung ergibt.

Nicht in Anspruch genommene Zeitkontingente verfallen mit Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode und können weder auf nachfolgende Vertragsperioden übertragen noch kumuliert werden. Eine Abweichende Regelung kann im Rahmen eines individuellen Unterstützungsvertrages gemäß Ziffer 1.4 vereinbart werden.

Der konkret vereinbarte Umfang eines Zeitkontingents ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung.

10.4 Überschreitung des Kontingents

Reicht das im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung vereinbarte Zeitkontingent nicht aus, können weitere Leistungen nur nach gesonderter Beauftragung durch den Auftraggeber erbracht werden.

Diese zusätzlichen Leistungen stellen keine Fortsetzung des vereinbarten Kontingents dar, sondern eine eigenständige, zusätzliche Leistung.

Für solche Zusatzleistungen gelten die zum Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gültigen Preise von bn-its. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Beauftragung veröffentlichten Preise gemäß der auf der Website von bn-its bereitgestellten Preisliste oder - sofern vereinbart - ein individuell unterbreitetes Angebot.

Ein Anspruch auf Erbringung zusätzlicher Leistungen zu den im ursprünglichen Angebot oder der Auftragsbestätigung vereinbarten Konditionen besteht nicht.

10.5 Vor-Ort-Einsätze, Reisezeiten & Kosten

Vor-Ort-Einsätze sind nicht Bestandteil der vereinbarten IT-Unterstützungsleistungen und erfolgen ausschließlich nach gesonderter Abstimmung und ausdrücklicher Beauftragung durch den Auftraggeber.

Die für Vor-Ort-Einsätze maßgeblichen Anfahrts- und Übernachtungskosten richten sich nach den zum Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gültigen Konditionen von bn-its. Maßgeblich sind die auf der Website von bn-its veröffentlichten Preisangaben oder - sofern vereinbart - ein individuell unterbreitetes Angebot.

Ein Anspruch auf Durchführung von Vor-Ort-Einsätzen zu den im ursprünglichen Angebot oder der Auftragsbestätigung vereinbarten Konditionen besteht nicht.

11 Einsatz Dritter

- 11.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, qualifizierte Dritte zur Leistungserbringung einzusetzen, sofern deren Vertraulichkeit und Qualifikation sichergestellt sind.

12 Haftung und Datenverlust

- 12.1 Es gelten die Haftungsregelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bn-its GmbH.
- 12.2 bn-its haftet bei Datenverlust nur für die Kosten der Wiederherstellung der Daten, die auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung verloren gegangen wären.
- 12.3 Der Kunde ist verpflichtet, eine dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung regelmäßig durchzuführen

13 Schlussbestimmungen

- 13.1 Änderungen oder Ergänzungen dieser besonderen Geschäftsbedingungen bedürfen der Textform.