

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Managed Services der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

1. Geltungsbereich

1.1 Diese **Besonderen Vertragsbedingungen (BVB)** gelten für alle Verträge der **Bovermann IT Solutions GmbH** zur **Erbringung von Managed Services**.

1.2 Ergänzend zu diesen BVB gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** der Bovermann IT Solutions GmbH. Beide Dokumente sind unter <https://www.bovermann.online/agb> abrufbar. Im Falle von Widersprüchen haben diese **BVB Vorrang** vor den AGB.

2. Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Angebot umfasst der Managed Service folgende Leistungen:

- **Bereitstellung von Infrastruktur**, wie **Hardware, Standardsoftware, Rechenzentrums-Kapazitäten oder Cloud Services** auf **zeitlich begrenzter Basis**.
- **Installation und Inbetriebnahme**, falls vertraglich vereinbart.
- **Monitoring und Betrieb** der bereitgestellten Infrastruktur gemäß **Servicevertrag**.

2.2 Der **detaillierte Leistungsumfang** ergibt sich aus dem jeweiligen **Angebot**. Falls nicht anders vereinbart, ist der Kunde für die **Installation und Konfiguration von Cloud Services und Standardsoftware** selbst verantwortlich.

2.3 Servicezeiten:

- Managed Services werden nur innerhalb der **im Angebot oder der Preisliste festgelegten Servicezeiten** erbracht.
- Ein **Anspruch auf Serviceleistungen außerhalb dieser Zeiten** besteht nicht.
- Falls Bovermann IT Solutions GmbH **außerhalb der Servicezeiten tätig wird**, können **Zuschläge gemäß Preisliste** berechnet werden.

2.4 Erfolgshaftung:

- **Alle erbrachten Leistungen** – mit Ausnahme der **Bereitstellung der Infrastruktur** – sind **Dienstleistungen**.
- Bovermann IT Solutions GmbH schuldet **keinen garantierten Erfolg**, es sei denn, dies wurde vertraglich zugesichert.

2.5 Maßnahmen bei Gefahr im Verzug:

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBMS-OE-000-01	0.3	JB	JB	1

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Managed Services der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

- Falls schwerwiegende Sicherheitsprobleme (z. B. Sicherheitslücken oder Virenbefall) auftreten, ist Bovermann IT Solutions GmbH berechtigt, **sofortige Maßnahmen zur Gefahrenabwehr** einzuleiten.
- Der Kunde wird – soweit möglich – **vorab informiert**.
- Die erbrachten Maßnahmen werden **nach tatsächlichem Aufwand** abgerechnet.

2.6 Einsatz von Subunternehmern:

- Bovermann IT Solutions GmbH darf **Dritte als Subunternehmer** mit der Leistungserbringung beauftragen.

2.7 Falls der Kunde eigene **Standardsoftware oder Infrastruktur von Drittanbietern** in die Managed Services einbinden möchte, bedarf dies einer **gesonderten Vereinbarung**.

2.8 Widerrufsrecht:

- Nach Vertragsschluss besteht **kein Widerrufsrecht**.

3. Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1 Falls Bovermann IT Solutions GmbH **Cloud Services oder Software von Drittanbietern bezieht**, erfolgt die Leistungserbringung unter dem **Vorbehalt rechtzeitiger und vollständiger Selbstbelieferung**.

3.2 Falls es zu **Leistungsausfällen oder Mängeln** auf Seiten der Drittanbieter kommt (z. B. eingeschränkte Verfügbarkeit von Cloud-Diensten), **haftet Bovermann IT Solutions GmbH nicht für daraus entstehende Schäden** des Kunden.

3.3 **Unvorhersehbare Ereignisse** (höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Stromausfälle, Netzstörungen etc.) können zu einer **Verlängerung der Leistungsfrist** oder zum **Rücktritt vom Vertrag** führen.

3.4 Falls während der Vertragslaufzeit **Änderungen der vereinbarten Leistung** erforderlich werden, können sich die Leistungsfristen entsprechend **verlängern**.

4. Bereitstellung von Infrastruktur

4.1 Falls nicht anders vereinbart, umfasst der Managed Service lediglich die **Bereitstellung der Infrastruktur und des Internetzugangs**.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBMS-OE-000-01	0.3	JB	JB	2

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Managed Services der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

- Die **Anbindung des Kunden an das Internet, Netzwerkverbindungen und erforderliche Hardware** sind nicht Teil des Vertrags.

4.2 Bovermann IT Solutions GmbH kann Cloud Services aus eigenen **Rechenzentren oder über Drittanbieter** bereitstellen. Falls nicht anders vereinbart, unterliegt die **Auswahl des Rechenzentrums keinen Beschränkungen**.

4.3 Standardsoftware:

- Falls Bovermann IT Solutions GmbH Standardsoftware bereitstellt, handelt es sich um **vorgefertigte Lösungen** und nicht um individuell entwickelte Software.
- Softwareüberlassungsverträge sind **Mietverträge mit zeitlich begrenztem Nutzungsrecht**.

4.4 Falls vertraglich vereinbart, liefert Bovermann IT Solutions GmbH dem Kunden die **Original-Dokumentation** des Softwareherstellers.

4.5 Der Kunde hat **keinen Anspruch auf den Quellcode** von Standardsoftware.

5. Service & Support (Service Level Agreement, SLA)

5.1 Bovermann IT Solutions GmbH stellt im Rahmen der Managed Services **Support-Dienstleistungen** bereit. Die spezifischen **Service Level** ergeben sich aus dem **Angebot**.

5.2 Verfügbarkeit der Infrastruktur:

- Die Infrastruktur wird mit einer **Mindestverfügbarkeit von 99 %** im Jahresdurchschnitt bereitgestellt.
- Ausfallzeiten durch Wartung, Sicherheitsupdates oder Kundeneingriffe sind von der Berechnung ausgeschlossen.

5.3 Helpdesk:

- Ein **Support-Helpdesk** wird während der vereinbarten **Supportzeiten** bereitgestellt.
- Falls vertraglich vereinbart, kann außerhalb der Supportzeiten eine **telefonische Rufbereitschaft** genutzt werden.

5.4 Fehlermanagement:

Fehler werden in **Fehlerklassen** unterteilt:

1. **Fehlerklasse 1:** Kritischer Fehler („alles steht, nichts geht“).
2. **Fehlerklasse 2:** Starker Nutzungseinschränkung („erhebliche Störung“).

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBMS-OE-000-01	0.3	JB	JB	3

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Managed Services der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

3. **Fehlerklasse 3:** Geringfügige Einschränkungen.
4. **Fehlerklasse 4:** Unwesentliche Störungen („kosmetische Fehler“).

Bovermann IT Solutions GmbH legt die **Fehlerklasse** nach **billigem Ermessen** fest, wobei Kundenhinweise berücksichtigt werden.

6. Besondere Pflichten des Kunden

6.1 Falls Bovermann IT Solutions GmbH Hardware einrichtet, sorgt der Kunde für:

- **Erforderliche Strom- und Netzwerkanschlüsse** gemäß Herstellerangaben.
- **Sicherstellung der Datensicherung** vor Service-Eingriffen.

6.2 Der Kunde stellt **alle erforderlichen Systemzugänge** bereit.

6.3 Der Kunde verpflichtet sich, **Passwörter regelmäßig zu ändern** und Sicherheitsmaßnahmen wie **Multi-Faktor-Authentifizierung** einzusetzen.

6.4 Der Kunde haftet für **rechtswidrige Inhalte**, die er über die Managed Services speichert oder verbreitet.

7. Preise & Abrechnung

7.1 Abrechnung:

- Die Abrechnung erfolgt **monatlich im Voraus**.

7.2 Zusatzkosten:

- Falls der Kunde **zusätzliche Leistungen oder Ressourcen** nutzt, können **Mehrkosten gemäß Preisliste** berechnet werden.

7.3 Preisänderungen:

- Bovermann IT Solutions GmbH kann die Preise **jährlich um bis zu 10 %** anpassen.

8. Laufzeit & Kündigung

8.1 Falls nicht anders vereinbart, beträgt die **Mindestlaufzeit 24 Monate**.

8.2 Falls keine Kündigung **drei Monate vor Ablauf** erfolgt, verlängert sich der Vertrag **automatisch um ein weiteres Jahr**.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBMS-OE-000-01	0.3	JB	JB	4