

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:

2.6.1 Bovermann IT Solutions GmbH ist berechtigt, zur Erbringung der Managed Services qualifizierte Dritte als Subunternehmer einzusetzen.

2.6.2 Soweit Bovermann IT Solutions GmbH im Rahmen der Managed Services personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, ergänzt diese Ziffer 2.6 die zwischen den Parteien bestehende Auftragsverarbeitungsvereinbarung („AVV“) hinsichtlich des Einsatzes von Unterauftragsverarbeitern.

2.6.3 Mit Beauftragung eines der nachfolgend genannten Managed-Service-Leistungsbestandteile erteilt der Kunde Bovermann IT Solutions GmbH die allgemeine schriftliche Genehmigung gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO, die jeweils zugeordneten Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Die Genehmigung gilt ausschließlich, soweit der betreffende Leistungsbestandteil vom Kunden beauftragt wurde:

Gebuchter Leistungsbestandteil	Genehmigte Unterauftragsverarbeiter (u. a.)	Zweck des Einsatzes
Managed SOC, SIEM, Security Monitoring, MDR, EDR, XDR oder vergleichbare Sicherheitsleistungen	CrowdStrike, Inc.; Eye Security B.V.; Microsoft Ireland Operations Ltd.; Microsoft Corporation; Sophos Ltd.; SentinelOne, Inc.	Bereitstellung und Betrieb von Sicherheitsplattformen sowie Erkennung, Analyse, Bewertung und Bearbeitung von Sicherheitsereignissen, Bedrohungen und IT-Sicherheitsvorfällen.
Managed Endpoint Security, Antivirus, Endpoint Protection oder Mobile Device Management (MDM)	Sophos Ltd.; Bitdefender S.R.L.; SentinelOne, Inc.; ESET, spol. s r.o.; Trend Micro Incorporated; Malwarebytes Inc.; G DATA CyberDefense AG; Microsoft Ireland Operations Ltd.; Microsoft Corporation	Bereitstellung und Betrieb von Endpoint-, Geräte- und Mobile-Device-Management-Lösungen einschließlich Malware-Schutz, Richtlinienverwaltung und Sicherheitsüberwachung.
Managed Firewall-, Netzwerk-, WLAN-, VPN- und Perimetersicherheit	Fortinet, Inc.; WatchGuard Technologies, Inc.; Sophos Ltd.; SonicWall Inc.; Cisco Systems, Inc.; Palo Alto Networks, Inc.; Check Point Software Technologies Ltd.; Hewlett Packard Enterprise Company (Aruba); Ubiquiti Inc.; LANCOM Systems GmbH.; Zyxel Communications Corp.; Juniper Networks, Inc.; MikroTik SIA	Bereitstellung, Betrieb und Verwaltung von Firewall-, VPN-, Netzwerk-, Switching-, WLAN- und Sicherheitslösungen.

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

Gebuchter Leistungsbestandteil	Genehmigte Unterauftragsverarbeiter (u. a.)	Zweck des Einsatzes
Monitoring, Remote Monitoring and Management (RMM), Patch-Management, Fernwartung, Fernadministration und Systemmanagement	NinjaOne, LLC; TeamViewer Germany GmbH; weitere vertragsgegenständliche TeamViewer-Konzerngesellschaften	Bereitstellung und Betrieb von Monitoring-, RMM-, Patch-Management-, Fernwartungs-, Fernadministrations- und Systemmanagementlösungen zur Überwachung, Wartung, Verwaltung und Administration der IT-Systeme und IT-Infrastruktur des Auftraggebers.
Datensicherung, Cloud-Backup, Wiederherstellung und Disaster Recovery	NinjaOne, LLC; Veeam Software Group GmbH; Acronis International GmbH	Bereitstellung und Betrieb von Datensicherungs-, Cloud-Backup-, Wiederherstellungs- und Disaster-Recovery-Lösungen einschließlich Sicherung, Speicherung, Verwaltung und Wiederherstellung von Daten und IT-Systemen.
Cloud-Server, Hosting, Rechenzentrums-, CSP-, Lizenz- und Produktivitätsdienste	WORTMANN AG; Microsoft Ireland Operations Ltd.; Microsoft Corporation; IONOS SE; GoDaddy Operating Company, LLC	Bereitstellung, Betrieb und Verwaltung von Cloud-Servern, Hosting- und Rechenzentrumsleistungen, Cloud-Service-Provider- und Lizenzdiensten sowie zugehörigen Microsoft- und Produktivitätsdiensten.

Die vorstehende Auflistung ist nicht abschließend. Bovermann IT Solutions GmbH ist berechtigt, weitere technisch oder wirtschaftlich gleichwertige Unterauftragsverarbeiter innerhalb der jeweiligen Leistungskategorie einzusetzen, sofern diese zur Erbringung der beauftragten Leistungen erforderlich sind. Über die Hinzuziehung oder Ersetzung weiterer Unterauftragsverarbeiter wird der Auftraggeber gemäß Ziffer 2.6.5 informiert.

Nicht jeder aufgeführte Unterauftragsverarbeiter wird bei jedem Auftrag oder jedem Auftraggeber eingesetzt. Der tatsächliche Einsatz richtet sich ausschließlich nach den vom Auftraggeber beauftragten Leistungen sowie den hierfür technisch erforderlichen Produkten und Diensten.

2.6.4 Die Genehmigung nach Ziffer 2.6.3 umfasst nur solche Verarbeitungen personenbezogener Daten, die für die Erbringung des jeweils konkret beauftragten Leistungsbestandteils erforderlich sind. Eine Beauftragung von Managed RMM berechtigt insbesondere nicht zum Einsatz der für Managed SOC oder Managed Cloud Server vorgesehenen Unterauftragsverarbeiter, soweit diese nicht ebenfalls beauftragt wurden.

2.6.5 Bovermann IT Solutions GmbH informiert den Kunden vor der beabsichtigten Hinzuziehung oder Ersetzung eines Unterauftragsverarbeiters in Textform. Der Kunde kann einer solchen Änderung innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Zugang der Information aus datenschutzrechtlichen Gründen in Textform widersprechen.

2.6.6 Im Fall eines berechtigten Widerspruchs werden die Parteien eine angemessene datenschutzkonforme und wirtschaftlich zumutbare Lösung abstimmen. Ist dies nicht möglich, ist Bovermann IT Solutions GmbH berechtigt, den von der Änderung betroffenen Leistungsbestandteil

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

mit angemessener Frist zu kündigen; das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

2.6.7 Weitere Informationen zu den eingesetzten Unterauftragsverarbeitern, insbesondere zu Sitz, Leistungsumfang, Verarbeitungsort und gegebenenfalls Drittlandübermittlungen, ergeben sich aus der jeweils aktuellen Liste der Unterauftragsverarbeiter. Die jeweils aktuelle Liste der eingesetzten Unterauftragsverarbeiter ist unter <https://www.bovermann.de/subprocessors> abrufbar.

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**.

- 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**.

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

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

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:

- Fehlerklasse 1:** Kritischer Fehler („alles steht, nichts geht“).
- Fehlerklasse 2:** Starker Nutzungseinschränkung („erhebliche Störung“).
- Fehlerklasse 3:** Geringfügige Einschränkungen.
- Fehlerklasse 4:** Unwesentliche Störungen („kosmetische Fehler“).

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

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBMS-OE-000-01	0.3	JB	JB	5

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

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	6