

Leistungsbeschreibung -- Managed Services Clients

EXT IT GmbH -- Vahrenwalder Str. 271, 30179 Hannover

Hinweis: Diese Leistungsbeschreibung richtet sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB. Verträge mit Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB werden nicht geschlossen.

1. Servicebezeichnung

Managed Services Clients (MS Clients)

2. Servicebeschreibung

Der Service Managed Services Clients umfasst das remote Management, Monitoring und die Wartung der Windows-Clients des Auftraggebers über eine von EXT IT betriebene RMM-Plattform (Remote Monitoring and Management). EXT IT überwacht die Endgeräte, hält sie durch Patch-Management aktuell und unterstützt den Auftraggeber bei der Aufrechterhaltung ihrer Sicherheit und Funktionsfähigkeit.

Der Service ist in drei Leistungsstufen verfügbar (Silber, Gold, Platin), die sich in Umfang und Tiefe der erbrachten Leistungen unterscheiden. Der Kunde wählt die für ihn passende Stufe im Einzelauftrag.

3. Leistungsumfang

3.1 Feature-Matrix nach Leistungsstufe

Leistung	Silber	Gold	Platin
Agent-Deployment und Onboarding	Ja	Ja	Ja
Monitoring (Verfügbarkeit, Zustand)	Ja	Ja	Ja
OS-Patching (Windows Updates)	Ja	Ja	Ja

Alerting bei kritischen Zuständen	Ja	Ja	Ja
CrowdStrike MDR Complete (Endpoint Security)	Optional (Aufpreis)	Optional (Aufpreis)	Optional (Aufpreis)
Repo-Patching (Standardsoftware-Repositories)	--	Ja	Ja
Proaktive Checks (Standardkatalog)	--	Ja	Ja
Standardisierte Remediation	--	Ja	Ja
Inkludierte Arbeitsstunden	--	--	0,5 h je Agent/Monat, gedeckelt auf max. 5 h/Monat (siehe §3.4)
Custom Checks und Remediation	--	--	Ja

3.2 Basisleistungen (alle Stufen)

- Deployment des RMM-Agents auf allen verwalteten Clients
- Monitoring von Gerätstatus, Verfügbarkeit und kritischen Systemereignissen. Überwachte Kategorien umfassen mindestens: Geräteverfügbarkeit (Online/Offline), Festplattenbelegung, CPU- und RAM-Auslastung, kritische Windows-Dienste sowie Systemereignisse. Schwellwerte und Alerting-Regeln werden im Rahmen des Onboardings konfiguriert und im internen Monitoring-Konzept dokumentiert.
- OS-Patching: Verwaltung und Installation von Windows-Updates gemäß definiertem Patch-Zyklus
- Alerting und Eskalation bei kritischen Zuständen

Endpoint Security (CrowdStrike MDR Complete) ist **nicht** in den Basisleistungen enthalten und kann in jeder Leistungsstufe als optionale Zusatzleistung gemäß Abschnitt 6 hinzugebucht werden. Der Leistungsumfang entspricht dem eigenständig buchbaren Service Endpoint Security (abrufbar unter [ext-it.tech/leistungen](https://www.ext-it.tech/leistungen)).

3.3 Zusätzliche Leistungen in Stufe Gold

- Repo-Patching (Standardsoftware-Repositories): Aktualisierung gängiger Standardsoftware über die von der RMM-Plattform unterstützten Paket-Repositories

- Proaktive Checks: Automatisierte Prüfungen aus dem Standardkatalog (z.B. Festplattenbelegung, Dienststatus, Sicherheitskonfiguration)
- Standardisierte Remediation: Automatische Behebung erkannter Probleme auf Basis vordefinierter Maßnahmen

3.4 Zusätzliche Leistungen in Stufe Platin

- Custom Checks: Individuelle, kundenspezifische Prüfskripte und Monitoring-Regeln
- Custom Remediation: Individuelle Automatisierungen zur Problembehebung
- Inkludierte Arbeitsstunden: In der Stufe Platin steht dem Auftraggeber ein monatliches Stundenkontingent für individuelle Tätigkeiten (z.B. Troubleshooting, Konfigurationsänderungen, Skriptanpassungen, Ersteinrichtung von Custom Checks und Custom Remediation) zur Verfügung. Das Kontingent berechnet sich wie folgt:
 - **Berechnung:** 0,5 Stunden pro verwaltetem Agent und Monat.
 - **Deckelung:** Das Kontingent ist auf maximal 5,0 Stunden pro Monat (vertragsübergreifend pro Vertrag) begrenzt, auch wenn die Anzahl der Agents rechnerisch ein höheres Kontingent ergeben würde.
 - **Beispiele:** Bei 4 verwalteten Clients beträgt das Kontingent 2,0 h/Monat; bei 10 verwalteten Clients 5,0 h/Monat (Deckel erreicht); bei 25 verwalteten Clients weiterhin 5,0 h/Monat.
 - **Verfall:** Nicht verbrauchte Stunden verfallen am Monatsende und sind nicht auf Folgemonate übertragbar.
 - **Mehraufwand:** Über das Kontingent hinausgehende Leistungen werden nach Aufwand gemäß vereinbartem Stundensatz abgerechnet.

3.5 Enthaltene Tätigkeiten

Tätigkeit	Beschreibung	Intervall
Agent-Deployement	Installation und Konfiguration des RMM-Agents	Bei Onboarding
OS-Patching	Verwaltung von Windows-Updates (Genehmigung, Verteilung, Überwachung). Reguläres Patchfenster: innerhalb von 5 Werktagen nach Microsoft Patchday (2. Dienstag/Monat). Installation und Neustarts erfolgen innerhalb der Wartungsfenster gemäß §6a Abs. 5 AGB; kritische und Notfall-Patches ad hoc gemäß §6a Abs. 5 AGB.	Monatlich (Patchday) + kritische Patches ad hoc
Repo-Patching	Aktualisierung gängiger Standardsoftware über die von der RMM-Plattform unterstützten Paket-Repositories. Individuelle Drittanbieter-Software wird	Monatlich

(Gold/Platin)	über die Zusatzleistung "Custom Application Management" (siehe §6) abgedeckt.	
Monitoring	Überwachung von Gerätstatus, Systemereignissen, Ressourcen	Kontinuierlich
Proaktive Checks (Gold/Platin)	Automatisierte Prüfungen aus Standardkatalog	Kontinuierlich
Remediation (Gold/Platin)	Automatische Behebung erkannter Probleme	Bei Erkennung

4. Leistungsabgrenzung

Folgende Leistungen sind **nicht** im Service enthalten und können gesondert beauftragt werden:

- Hardware-Beschaffung und -finanzierung
- Softwarelizenzen (Microsoft 365, Drittanbieter-Software) -- werden separat lizenziert
- Vor-Ort-Service (Techniker-Einsatz beim Kunden) -- siehe Professional Services (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Netzwerk-Infrastruktur (Switches, Access Points) -- siehe Managed Services Netzwerk (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Server-Management -- siehe Managed Services Server (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Schulungen und Endanwender-Training
- Datenmigrationen bei Gerätewechsel
- Reparatur und Austausch defekter Hardware
- Mobile Device Management (MDM) für iOS/Android
- Endpoint Security (EDR/MDR) -- als optionale Zusatzleistung CrowdStrike MDR Complete buchbar (siehe Abschnitt 6)

5. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

5.1 Technische Voraussetzungen

- Windows 11 Pro oder Enterprise auf allen verwalteten Clients

- Internetverbindung an allen verwalteten Standorten (für die Kommunikation des RMM-Agents)
- Administrativer Zugang zu den Endgeräten für die Ersteinrichtung des RMM-Agents

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Benennung eines fachlichen Ansprechpartners mit Entscheidungsbefugnis
- Bereitstellung der Endgeräte zur Ersteinrichtung (physisch oder remote)
- Information über geplante Änderungen an der Client-Infrastruktur
- Information über neue Mitarbeiter / Geräte / Abgänge (Onboarding/Offboarding)
- Unverzügliche Meldung von Störungen über das Ticketsystem
- Sicherstellung, dass der RMM-Agent auf den verwalteten Geräten nicht deaktiviert oder deinstalliert wird
- Bereitstellung einer zentralen E-Mail-Adresse (z.B. Verteiler oder Funktionspostfach) für Ankündigungen dringender Wartungen und sicherheitsrelevanter Informationen durch EXT IT

6. Optionale Zusatzleistungen

Zusatzleistung	Beschreibung	Abrechnungsmo- dell
CrowdStrike MDR Complete (Endpoint Security)	Managed Detection & Response mit 24/7-Überwachung, Bedrohungserkennung und -abwehr durch CrowdStrike-Analysten. Buchbar in jeder Leistungsstufe, wahlweise für alle oder einzelne verwaltete Clients. Die Buchung hat keinen Einfluss auf die gemäß §7 AGB geregelte Haftung; eine darüber hinausgehende Haftung von EXT IT für Schäden aus Malware, Ransomware oder Kompromittierungen wird weder mit noch ohne CrowdStrike begründet.	Monatlicher Aufpreis pro Client
Remote Access	Interaktiver Remote-Zugriff auf verwaltete Clients über die RMM-Plattform. Der am Client angemeldete Benutzer muss den Zugriff vor jeder Sitzung aktiv bestätigen – kein unbeaufsichtigter Zugriff.	Monatliche Pauschale pro Admin-User
Custom Application	Verwaltung und Aktualisierung kundenspezifischer Drittanbieter-Software über den Standardkatalog hinaus (z.B. branchenspezifische Anwendungen,	Monatliche Pauschale

Manageme nt	Fachapplikationen). Die Aufnahme einzelner Softwareprodukte erfolgt nach technischer Prüfung durch EXT IT. EXT IT behält sich vor, die Aufnahme abzulehnen, sofern eine zuverlässige und sichere Aktualisierung nicht gewährleistet werden kann.	e pro Anwendu ng
----------------	--	---------------------

7. Service Level

Es gelten die Servicezeiten, Reaktionszeiten und Verfügbarkeitszusagen gemäß §6a der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (abrufbar unter ext-it.tech/agb/). Abweichende Vereinbarungen können im jeweiligen Einzelauftrag getroffen werden.

Produktspezifische Verfügbarkeit: **98 % pro Kalendermonat** gemäß §6a Abs. 3 AGB.

8. Vergütung

Modell	Beschreibung
Monatliche Pauschale	Pro verwaltetem Client (Agent), abhängig von der gewählten Leistungsstufe (Silber/Gold/Platin)
Staffelpreise	Mengenrabatte möglich ab definierten Schwellwerten
Zusatzleistungen	Abrechnung gemäß Addon-Preisliste oder nach Aufwand

Aktuelle Preise erhalten Sie auf Anfrage oder in Ihrem individuellen Angebot.

9. Vertragliche Grundlagen

Dokument	Abruf
Allgemeine Geschäftsbedingungen	ext-it.tech/agb/
Auftragsverarbeitungsvertrag	ext-it.tech/avv
Produktspezifische AVV-Anlage 2 -- Managed Services Clients	ext-it.tech/avv

10. Datenschutz (AVV)

Im Rahmen des Managed Services Clients werden personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet (z.B. Benutzernamen, Geräte-IDs, IP-Adressen, Logdaten, Patch-Status, Software-Inventar; bei gebuchter Zusatzleistung CrowdStrike MDR Complete zusätzlich sicherheitsrelevante Prozess- und Verhaltensdaten). Die

Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.

Alle relevanten Datenschutz-Dokumente sind unter ext-it.tech/avv abrufbar:

- AVV-Rahmenvertrag
- Produktspezifische Anlage 2 -- Managed Services Clients
- Technisch-organisatorische Maßnahmen (Anlage 1)
- Zentrale Unterauftragsverarbeiter-Liste (Anlage 3)

Der AVV wird automatisch Vertragsbestandteil bei Beauftragung (siehe §1 Abs. 2 AVV).

11. Laufzeit und Kündigung

Es gelten die Regelungen des §10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (abrufbar unter ext-it.tech/agb/). Abweichende Laufzeiten und Kündigungsfristen können im jeweiligen Einzelauftrag individuell vereinbart werden.

Produktspezifische Ergänzung: Ein Wechsel der Leistungsstufe (Silber/Gold/Platin) ist zum jeweiligen Verlängerungstermin möglich.

Änderungshistorie

Versio n	Datum	Änderung	Verantwo rtlich
1.0	2026-04-21	Erstveröffentlichung	Geschäfts führung
1.1	2026-07-06	CrowdStrike MDR Complete aus den Basisleistungen aller Leistungsstufen entfernt; nun optionale Zusatzleistung mit Aufpreis (Abschnitt 6)	Geschäfts führung
1.2	2026-07-19	Verweis auf den eigenständig buchbaren Service Endpoint Security ergänzt	Geschäfts führung

Stand: 2026-07-19