

Leistungsbeschreibung -- Endpoint Security (CrowdStrike MDR Complete)

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

Endpoint Security (CrowdStrike MDR Complete)

2. Servicebeschreibung

Der Service Endpoint Security umfasst die Lizenzierung, Bereitstellung und den Betrieb der Endpoint-Security-Lösung CrowdStrike MDR Complete auf den Endgeräten des Auftraggebers. CrowdStrike erbringt dabei Managed Detection & Response (MDR): 24/7-Überwachung der Endgeräte, Erkennung von Bedrohungen sowie deren Eindämmung und Abwehr durch das Analystenteam des Herstellers.

Der Service ist **eigenständig buchbar** -- unabhängig davon, ob der Auftraggeber weitere Managed Services der EXT IT GmbH bezieht. Er kann alternativ als Zusatzleistung bzw. Modul innerhalb der Services Managed Services Clients und Clients Flex gebucht werden (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen); der Leistungsumfang ist in allen Fällen identisch.

3. Leistungsumfang

3.1 Basisleistungen

- Lizenzierung von CrowdStrike MDR Complete für die vereinbarte Anzahl Endgeräte
- Bereitstellung und Betrieb des CrowdStrike-Mandanten (Tenant) für den Auftraggeber
- Deployment des CrowdStrike-Sensors auf den vereinbarten Endgeräten (Ersteinrichtung)
- Pflege der Sensor-Version gemäß Herstellerempfehlung
- 24/7-Überwachung, Bedrohungserkennung und Bedrohungsabwehr durch CrowdStrike (MDR Complete)
- Weiterleitung sicherheitsrelevanter Meldungen von CrowdStrike an den vom Auftraggeber benannten Ansprechpartner
- On- und Offboarding von Endgeräten im CrowdStrike-Mandanten

3.2 Enthaltene Tätigkeiten

Tätigkeit	Beschreibung	Intervall
Sensor-Deployment	Installation und Konfiguration des CrowdStrike-Sensors	Bei Onboarding
Sensor-Pflege	Aktualisierung des Sensors gemäß Herstellerempfehlung	Laufend
Managed Detection & Response	Überwachung, Bedrohungserkennung und -abwehr durch CrowdStrike-Analysten	24/7
Meldungsweiterleitung	Weitergabe sicherheitsrelevanter Meldungen an den Ansprechpartner des Auftraggebers	Bei Vorfall
On-/Offboarding	Anlage und Entfernung von Endgeräten im CrowdStrike-Mandanten	Bei Bedarf

3.3 Haftung

Die Buchung dieses Services 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 durch den Service nicht begründet. Endpoint Security reduziert das Risiko einer Kompromittierung, kann sie jedoch nicht ausschließen.

4. Leistungsabgrenzung

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

- Client-Management, Monitoring und Patch-Management -- siehe Managed Services Clients bzw. Clients Flex (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Server-Management -- siehe Managed Services Server (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Schutz mobiler Endgeräte (iOS/iPadOS, Android) -- siehe Endpoint Security Mobile (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen). Der dort beschriebene Leistungsumfang ist geringer: die Betriebssysteme mobiler Endgeräte lassen den für eine vollständige Endpoint Detection and Response erforderlichen Systemzugriff nicht zu.
- Forensische Untersuchungen und Incident Response über den durch CrowdStrike MDR Complete abgedeckten Umfang hinaus
- Wiederherstellung von Systemen und Daten nach einem Sicherheitsvorfall
- Backup und Datensicherung
- Sicherheitsleistungen auf Netzwerk- oder Firewall-Ebene
- Anwender-Support und Schulungen
- Security-Awareness-Maßnahmen für Endanwender

5. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

5.1 Technische Voraussetzungen

- Vom Hersteller unterstütztes Betriebssystem auf den zu schützenden Endgeräten (aktuelle Systemanforderungen auf Anfrage)
- Internetverbindung an allen Standorten (für die Kommunikation des CrowdStrike-Sensors)
- Administrativer Zugang zu den Endgeräten für die Ersteinrichtung des Sensors
- Zulassung der erforderlichen Netzwerkverbindungen zur CrowdStrike-Cloud in Firewall und Proxy

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Benennung eines fachlichen Ansprechpartners mit Entscheidungsbefugnis, der sicherheitsrelevante Meldungen entgegennimmt
- Bereitstellung der Endgeräte zur Ersteinrichtung (physisch oder remote)
- Information über Zu- und Abgänge von Endgeräten
- Sicherstellung, dass der CrowdStrike-Sensor auf den Endgeräten nicht deaktiviert oder deinstalliert wird
- Unverzügliche Rückmeldung bei Rückfragen zu Bedrohungsmeldungen; bei Isolierung eines Endgeräts Mitwirkung an der Aufklärung
- Bereitstellung einer zentralen E-Mail-Adresse (z.B. Verteiler oder Funktionspostfach) für sicherheitsrelevante Informationen

6. 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.

Die Überwachung und Bedrohungsabwehr (MDR) erbringt CrowdStrike rund um die Uhr (24/7). Leistungen der EXT IT GmbH (z.B. Rückfragen, Konfigurationsänderungen, Deployment) werden innerhalb der Servicezeiten gemäß §6a AGB erbracht.

Für die Verfügbarkeit der CrowdStrike-Plattform gelten die Zusagen des Herstellers; EXT IT gibt hierfür keine eigene Verfügbarkeitszusage ab.

7. Vergütung

Modell	Beschreibung
Monatliche Pauschale	Pro geschütztem Endgerät
Staffelpreise	Mengenrabatte möglich ab definierten Schwellwerten
Ersteinrichtung	Einmalige Einrichtungspauschale oder Abrechnung nach Aufwand gemäß Angebot
Zusatzaufwände	Über den Leistungsumfang hinausgehende Tätigkeiten nach Aufwand gemäß vereinbartem Stundensatz

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

8. Vertragliche Grundlagen

Dokument	Abruf
Allgemeine Geschäftsbedingungen	ext-it.tech/agb/
Auftragsverarbeitungsvertrag	ext-it.tech/avv
Produktspezifische AVV-Anlage 2 -- Endpoint Security	ext-it.tech/avv

9. Datenschutz (AVV)

Im Rahmen des Services Endpoint Security werden personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet (z.B. Benutzernamen, Gerätekennungen, IP-Adressen sowie sicherheitsrelevante Prozess- und Verhaltensdaten wie laufende Prozesse, Netzwerkverbindungen, Dateioperationen und Bedrohungsindikatoren). 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 -- Endpoint Security
- Technisch-organisatorische Maßnahmen (Anlage 1)
- Zentrale Unterauftragsverarbeiter-Liste (Anlage 3)

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

10. 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: Die Lizenzierung von CrowdStrike MDR Complete erfolgt in Laufzeiten des Herstellers. Die für den Auftraggeber maßgebliche Mindestlaufzeit wird im Angebot bzw. Einzelauftrag ausgewiesen; ohne eine solche Ausweisung gilt §10 Abs. 1 und 2 AGB. Eine Reduzierung der lizenzierten Endgeräte ist, soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist, zum jeweiligen

Verlängerungstermin (§10 Abs. 2c AGB) möglich. Wird CrowdStrike MDR Complete als Zusatzmodul zu einem anderen Service gebucht, gilt die Mindestlaufzeit für dieses Modul gesondert; die monatliche Abrechnung bleibt hiervon unberührt.

Änderungshistorie

Version	Datum	Änderung	Verantwortlich
1.2	2026-09-02	Abgrenzung zum neuen Service Endpoint Security Mobile in Abschnitt 4 ergänzt	Geschäftsführung
1.1	2026-07-31	Herstellerlaufzeit von CrowdStrike MDR Complete transparent gemacht: Mindestlaufzeit ist im Angebot auszuweisen, ersatzweise gilt AGB §10 Abs. 1 und 2; Verweis auf die neue Definition „Verlängerungstermin“ (AGB §10 Abs. 2c); Zusatzmodul-Buchung klargestellt	Geschäftsführung
1.0	2026-07-19	Erstveröffentlichung	Geschäftsführung

Stand: 2026-09-02