

Leistungsbeschreibung -- Managed Service MDM

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 Service MDM (Mobile Device Management)

2. Servicebeschreibung

Der Service Managed Service MDM umfasst die zentrale Verwaltung, Überwachung und Aktualisierung der mobilen Endgeräte des Auftraggebers (iOS/iPadOS und Android) über eine Mobile-Device-Management-Plattform. EXT IT hält die Geräte durch gesteuerte Betriebssystem-Updates aktuell, überwacht ihren Zustand und ihre Richtlinienkonformität und berichtet monatlich über den Bestand.

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.

2.1 Verwaltungsplattform

Die Verwaltung erfolgt über die von EXT IT betriebene MDM-Plattform. Die erforderlichen Plattformlizenzen sind in der monatlichen Pauschale enthalten; der Auftraggeber muss keine eigene MDM-Lizenz beistellen.

Einzelne Funktionen können je nach Betriebssystem technisch abweichend umgesetzt werden. Der Funktionsumfang richtet sich nach dem, was Apple bzw. Google für verwaltete Geräte freigeben.

3. Leistungsumfang

3.1 Feature-Matrix nach Leistungsstufe

Leistung	Silber	Gold	Platin
OS-Updates (iOS/iPadOS, Android)	Ja	Ja	Ja
Monitoring (Gerätezustand, Richtlinienkonformität)	Ja	Ja	Ja
Monatlicher Report	Ja	Ja	Ja
Verwaltung der Basis-Sicherheitsrichtlinie	Ja	Ja	Ja
Location Tracking	--	Ja	Ja
Restriction Management	--	Ja	Ja
Endpoint Security (CrowdStrike)	Optional (Aufpreis)	Optional (Aufpreis)	Enthalten
Inkludierte Arbeitsstunden	--	--	0,1 h je Gerät/Monat, gedeckelt auf max. 5 h/Monat (siehe §3.5)

3.2 Basisleistungen (alle Stufen)

- Verwaltung der Betriebssystem-Updates: Freigabe, Verteilung und Überwachung von iOS-/iPadOS- und Android-Updates gemäß definiertem Update-Ring. EXT IT kann einzelne

Betriebssystemversionen zurückhalten, wenn bekannte Fehler den Betrieb des Auftraggebers gefährden.

- Monitoring des Gerätebestands: Erreichbarkeit, Betriebssystemstand, Verschlüsselungsstatus, Speicherbelegung, Konformität mit der zugewiesenen Richtlinie sowie Erkennung entzogener Verwaltung (Unenrollment) und manipulierter Geräte (Jailbreak/Root), soweit die Plattform dies unterstützt
- Verwaltung der Basis-Sicherheitsrichtlinie: Gerätecode-Anforderungen, Geräteverschlüsselung, Sperrzeitvorgaben
- Monatlicher Report über Gerätebestand, Update- und Konformitätsstatus
- Fernsperrung und Fernlöschung auf Anforderung des Auftraggebers (siehe §3.6)

Enrollment und Onboarding sind **nicht** Bestandteil des Service. Die Ersteinrichtung des Mandanten und der Richtlinien, die Aufnahme eines bestehenden Gerätebestands und die Aufnahme weiterer Geräte während der Vertragslaufzeit sind Projektleistungen und werden gesondert abgerechnet (siehe §4 und §8). Der Service setzt für ein Gerät ein, sobald es in der Verwaltung aufgenommen ist.

Endpoint Security (CrowdStrike) ist in den Stufen Silber und Gold **nicht** enthalten und kann dort als optionale Zusatzleistung gemäß Abschnitt 6 hinzugebucht werden. In der Stufe Platin ist die Leistung enthalten.

Der Leistungsumfang auf Mobilgeräten ist **geringer als auf Windows-Clients**: iOS/iPadOS und Android lassen den für eine vollständige Endpoint Detection and Response erforderlichen Systemzugriff nicht zu. Erkennt und abgewehrt werden Phishing- und Schadlinks, schadhafte Anwendungen sowie unsichere Netzwerkverbindungen; hinzu kommt eine fortlaufende Bewertung des Gerätesicherheitszustands. Eine prozessbasierte Bedrohungserkennung wie auf Windows-Clients findet nicht statt. Der Service Endpoint Security für Clients und Server ist davon getrennt und gesondert buchbar (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen).

3.3 Zusätzliche Leistungen in Stufe Gold

- **Location Tracking:** Aktivierung und Verwaltung der Standortermittlung verwalteter Geräte über die MDM-Plattform sowie Auskunft über den zuletzt ermittelten Standort auf Anforderung des Auftraggebers. Die Leistung wird nur erbracht, wenn der Auftraggeber die Voraussetzungen nach §5.3 erfüllt.
- **Restriction Management:** Verwaltung gerätebezogener Einschränkungen nach Vorgabe des Auftraggebers, insbesondere Sperrung einzelner Systemfunktionen und Schnittstellen, Vorgaben zur Nutzung von Kamera, Datensicherung in Anbieter-Clouds, Bildschirmaufzeichnung und Wechseldatenträgern sowie Sperr- und Freigabelisten für Anwendungen, soweit vom jeweiligen Betriebssystem unterstützt.

3.4 Zusätzliche Leistungen in Stufe Platin

- Endpoint Security (CrowdStrike) für alle verwalteten Geräte, ohne gesonderten Aufpreis
- Inkludierte Arbeitsstunden gemäß §3.5

3.5 Inkludierte Arbeitsstunden (Stufe Platin)

In der Stufe Platin steht dem Auftraggeber ein monatliches Stundenkontingent für individuelle Tätigkeiten zur Verfügung (z.B. Anwenderunterstützung am verwalteten Gerät, Anpassung von Richtlinien, Troubleshooting bei Enrollment- oder Update-Problemen).

- **Berechnung:** 0,1 Stunden pro verwaltetem Gerät und Monat.
- **Deckelung:** Das Kontingent ist auf maximal 5,0 Stunden pro Monat und Vertrag begrenzt, auch wenn die Anzahl der Geräte rechnerisch ein höheres Kontingent ergeben würde.
- **Beispiele:** Bei 10 verwalteten Geräten beträgt das Kontingent 1,0 h/Monat; bei 30 verwalteten Geräten 3,0 h/Monat; ab 50 verwalteten Geräten 5,0 h/Monat (Deckelung erreicht).
- **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.

3.6 Fernsperrung und Fernlöschung

EXT IT sperrt oder löscht ein verwaltetes Gerät ausschließlich auf ausdrückliche Anforderung des Auftraggebers durch einen gemäß §5.2 benannten Ansprechpartner. Bei Geräten, die nach dem Modell der getrennten Arbeitsprofile verwaltet werden (Android Enterprise Work Profile, iOS User Enrollment), beschränkt sich die Löschung auf den verwalteten Bereich. Bei vollständig verwalteten Unternehmensgeräten umfasst sie das gesamte Gerät. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass private Daten der betroffenen Person vor einer vollständigen Löschung gesichert werden können, soweit ihm dies rechtlich obliegt.

3.7 Enthaltene Tätigkeiten

Tätigkeit	Beschreibung	Intervall
OS-Update-Steuerung	Freigabe, Verteilung und Überwachung von Betriebssystem-Updates; Rückhalt fehlerhafter Versionen. Reguläres Freigabefenster: innerhalb von 10 Werktagen nach Veröffentlichung durch den Hersteller; sicherheitskritische Updates ad hoc gemäß §6a Abs. 5 AGB.	Fortlaufend
Monitoring	Überwachung von Gerätezustand, Betriebssystemstand und Richtlinienkonformität	Kontinuierlich
Richtlinienpflege	Pflege der Basis-Sicherheitsrichtlinie einschließlich Nachführung bei Betriebssystem-Hauptversionswechseln	Fortlaufend
Report	Bericht über Gerätebestand, Update- und Konformitätsstatus	Monatlich
Location Tracking (Gold/Platin)	Verwaltung der Standortermittlung, Auskunft auf Anforderung	Auf Anforderung
Restriction Management (Gold/Platin)	Verwaltung der vereinbarten Geräteeinschränkungen	Fortlaufend

4. Leistungsabgrenzung

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

- Beschaffung, Finanzierung und Austausch der mobilen Endgeräte
- Mobilfunkverträge, Tarife, SIM-Karten und die Verwaltung von Mobilfunkkosten
- **Enrollment und Onboarding der Geräte** -- die Ersteinrichtung des Mandanten und der Richtlinien, die Aufnahme eines bestehenden Gerätebestands sowie die Aufnahme weiterer Geräte während der Vertragslaufzeit. Abrechnung nach Aufwand oder als Projektpauschale -- siehe Professional Services (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Einrichtung von Apple Business Manager, Apple Push Certificate und Android Enterprise für den Auftraggeber
- Bereitstellung, Paketierung und Wartung kundenspezifischer Anwendungen (In-House-Apps); der Service verwaltet ausschließlich Anwendungen aus den Anbieter-Stores
- Softwarelizenzen (Microsoft 365, Intune, Drittanbieter-Anwendungen) -- werden separat lizenziert
- Verwaltung von Windows- und macOS-Clients -- siehe Managed Services Clients (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Vor-Ort-Service und Reparatur defekter Geräte
- Datenmigration bei Gerätewechsel
- Datensicherung der Geräte und ihrer Inhalte
- Schulungen und Endanwender-Training
- Anwenderunterstützung am Gerät in den Stufen Silber und Gold; diese erfolgt nach Aufwand oder über IT-Support & Helpdesk (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)

5. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

5.1 Technische Voraussetzungen

- iOS/iPadOS oder Android in einer vom Hersteller noch mit Sicherheitsupdates versorgten Version
- Geräte, die vom Hersteller keine Sicherheitsupdates mehr erhalten, können weiterverwaltet, aber nicht mehr auf einen aktuellen Sicherheitsstand gebracht werden; EXT IT weist im Report darauf hin
- Für iOS/iPadOS: Apple Business Manager des Auftraggebers und ein gültiges Apple Push Certificate
- Für Android: Android Enterprise mit einem Managed-Google-Play-Konto des Auftraggebers
- Internetverbindung der Geräte für die Kommunikation mit der Verwaltungsplattform

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Benennung eines fachlichen Ansprechpartners mit Entscheidungsbefugnis, insbesondere für Anforderungen zur Fernsperrung und Fernlöschung
- Bereitstellung der Geräte zum Enrollment
- Bereitstellung und Aufrechterhaltung der unter §5.1 genannten Hersteller-Konten und Zertifikate; das Apple Push Certificate ist jährlich zu erneuern
- Information über Neuzugänge, Gerätewechsel und Abgänge (Onboarding/Offboarding)
- Unverzügliche Meldung von Störungen und von Verlust oder Diebstahl eines Geräts über das Ticketsystem
- Sicherstellung, dass die Verwaltung auf den Geräten nicht durch die Nutzer entzogen wird
- Bereitstellung einer zentralen E-Mail-Adresse für Ankündigungen dringender Wartungen und sicherheitsrelevanter Informationen

5.3 Voraussetzungen für Location Tracking und Restriction Management

Standortermittlung und Nutzungseinschränkungen auf Geräten von Beschäftigten sind mitbestimmungspflichtig und bedürfen einer eigenen Rechtsgrundlage. Der Auftraggeber ist datenschutzrechtlich Verantwortlicher und stellt vor Aktivierung sicher, dass

- eine Rechtsgrundlage für die Verarbeitung besteht,
- die Beteiligungsrechte einer bestehenden Arbeitnehmervertretung gewahrt sind, insbesondere nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG,
- die betroffenen Personen gemäß Art. 13 DSGVO informiert wurden und
- bei privat mitgenutzten Geräten eine wirksame Nutzungsvereinbarung vorliegt.

EXT IT aktiviert diese Funktionen erst nach schriftlicher Freigabe des Auftraggebers und dokumentiert den Umfang der aktivierten Einstellungen. EXT IT prüft die Rechtmäßigkeit der Anweisung nicht inhaltlich; §5 des Auftragsverarbeitungsvertrags bleibt unberührt.

6. Optionale Zusatzleistungen

Zusatzleistung	Beschreibung	Abrechnungsmodell
Endpoint Security Mobile (CrowdStrike)	Bedrohungserkennung für mobile Endgeräte: Schutz vor Phishing-Links, Erkennung schadhafter Anwendungen und unsicherer Netzwerkverbindungen, Bewertung des Gerätesicherheitszustands (Umfang siehe §3.2). In den Stufen Silber und Gold buchbar, wahlweise für alle oder einzelne verwaltete Geräte; in der Stufe Platin bereits enthalten. Die Leistung ist auch eigenständig buchbar -- siehe Endpoint Security Mobile (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen). Die Buchung hat keinen Einfluss auf die gemäß §7 AGB geregelte Haftung; eine darüber	Monatlicher Aufpreis pro Gerät

	hinausgehende Haftung von EXT IT für Schäden aus Schadsoftware oder Kompromittierungen wird weder mit noch ohne CrowdStrike begründet.	
Erweiterte Anwendungsverwaltung	Verwaltung und Verteilung kundenspezifischer Anwendungen über den Anbieter-Store hinaus. Die Aufnahme einzelner Anwendungen erfolgt nach technischer Prüfung durch EXT IT. EXT IT behält sich vor, die Aufnahme abzulehnen, sofern eine zuverlässige und sichere Verteilung nicht gewährleistet werden kann.	Monatliche Pauschale pro Anwendung
Anwenderunterstützung (Silber/Gold)	Unterstützung der Anwender bei Problemen am verwalteten Gerät. In der Stufe Platin über das Kontingent nach §3.5 abgedeckt.	Nach Aufwand oder über IT-Support & Helpdesk

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, bezogen auf die Erreichbarkeit der Verwaltungsplattform.

EXT IT schuldet die Steuerung und Überwachung der Betriebssystem-Updates, nicht deren Bereitstellung. Zeitpunkt, Inhalt und Verfügbarkeit von Betriebssystem-Updates liegen beim jeweiligen Geräte- und Betriebssystemhersteller. Gleiches gilt für die Dauer, über die ein Gerätemodell Sicherheitsupdates erhält.

8. Vergütung

Modell	Beschreibung
Monatliche Pauschale je Gerät	Pro verwaltetem Gerät, abhängig von der gewählten Leistungsstufe (Silber/Gold/Platin). Eine Grundgebühr fällt nicht an.
Enrollment und Einrichtung	Ersteinrichtung des Mandanten und der Richtlinien sowie jedes Enrollment eines Geräts werden als Projektleistung nach Aufwand oder als Pauschale berechnet -- auch während der Vertragslaufzeit (siehe §4).
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 Service MDM	ext-it.tech/avv

10. Datenschutz (AVV)

Im Rahmen des Managed Service MDM werden personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet (z.B. Benutzernamen, Gerätekennungen, Telefonnummern, IP-Adressen, Betriebssystem- und Konformitätsstatus, installierte Anwendungen; in den Stufen Gold und Platin zusätzlich Standortdaten;

bei gebuchter bzw. enthaltener Endpoint Security zusätzlich sicherheitsrelevante Ereignisdaten). Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.

Standortdaten und Nutzungseinschränkungen betreffen das Verhalten von Beschäftigten. Die Verantwortung für Rechtsgrundlage, Mitbestimmung und Information der Betroffenen liegt beim Auftraggeber (siehe §5.3).

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

- AVV-Rahmenvertrag
- Produktspezifische Anlage 2 -- Managed Service MDM
- 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. Bei Vertragsende entfernt EXT IT die Verwaltung von den Geräten; die Geräte verbleiben beim Auftraggeber.

Änderungshistorie

Version	Datum	Änderung	Verantwortlich
1.0	2026-09-02	Erstveröffentlichung	Geschäftsführung

Stand: 2026-09-02