

Leistungsbeschreibung -- Managed Hosting

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 Hosting (Basis / Business)

2. Servicebeschreibung

Der Service Managed Hosting umfasst den **automatisierten Betrieb von Ubuntu-Server-Instanzen im Rechenzentrum**. EXT IT hält die Systeme über eine zentrale Konfigurationsverwaltung in einem definierten, gehärteten Sollzustand, spielt Sicherheitsaktualisierungen ein, überwacht die Systeme und erkennt Abweichungen vom Sollzustand automatisiert.

Der Service ist derzeit ausschließlich für Ubuntu-Server-Instanzen verfügbar, die über EXT IT bezogen werden (Service Hosting). Vom Auftraggeber beigestellte Instanzen sowie andere Betriebssysteme können derzeit nicht in den Service aufgenommen werden (siehe Abschnitt 4.1). **Die Serverinstanz ist Bestandteil des Services und in der monatlichen Pauschale je System enthalten.** Der auf die Infrastruktur entfallende Anteil wird ohne Aufschlag zum Bezugspreis einkalkuliert und im Angebot bzw. Einzelauftrag betragsmäßig ausgewiesen; vergütet wird der Betrieb.

Der Service ist in zwei Leistungsstufen verfügbar:

Stufe	Umfang
Basis	Managed Updates, Managed Hardening, Managed Config, Monitoring
Business	zusätzlich Managed Backup (dateibasierte Datensicherung in ein georedundant getrenntes Speicherziel)

Kern des Services ist die **Automatisierung**: Härtung, Konfiguration und Aktualisierung werden nicht manuell je System gepflegt, sondern zentral als Sollzustand beschrieben und automatisiert auf alle verwalteten Systeme angewendet. Der Auftraggeber erhält dadurch einen reproduzierbaren, dokumentierten und jederzeit wiederherstellbaren Systemzustand.

3. Leistungsumfang

3.1 Feature-Matrix nach Leistungsstufe

Leistung	Basis	Business
Managed Config -- zentral verwalteter Sollzustand	Ja	Ja
Managed Hardening -- Härtung in Anlehnung an CIS-Benchmark Ubuntu Server Level 1	Ja	Ja
Managed Updates -- automatisierte Betriebssystem- und Sicherheitsaktualisierung (Umfang siehe 3.2)	Ja	Ja
Drift Detection -- automatisierte Erkennung von Abweichungen vom Sollzustand	Ja	Ja
Monitoring -- Verfügbarkeit, Ressourcen, Dienste	Ja	Ja
Wartungsfenster und koordinierter Neustart	Ja	Ja
Managed Backup -- dateibasierte Datensicherung	--	Ja
Wiederherstellung auf Anforderung	--	Ja
Wiederherstellungstest -- auf Anforderung, gesondert vergütet	--	Optional

3.2 Basisleistungen (beide Stufen)

Managed Config. EXT IT beschreibt den Sollzustand des Systems (installierte Pakete, Dienste, Benutzer- und Rechteverwaltung, Systemkonfiguration, Host-Firewall-Regeln, Protokollierung) zentral in einer Konfigurationsverwaltung und wendet ihn automatisiert an. Der Sollzustand wird versioniert geführt; Änderungen sind nachvollziehbar dokumentiert. Der Auftraggeber erhält die für sein System geltende Konfigurationsbeschreibung auf Anforderung in Textform.

Managed Hardening. Die verwalteten Systeme werden **in Anlehnung an den CIS-Benchmark für Ubuntu Server (Level 1)** gehärtet. Die Umsetzung erfolgt über die Konfigurationsverwaltung von EXT IT. **Hierbei handelt es sich nicht um eine zertifizierte oder auditierte CIS-Konformität;** ein CIS-Prüfbericht oder ein Compliance-Nachweis nach CIS wird nicht geschuldet und kann aus dieser Leistung nicht abgeleitet werden. Benötigt der Auftraggeber einen förmlichen Nachweis, ist dieser gesondert zu beauftragen. Der Härtungsumfang umfasst insbesondere Absicherung des administrativen Zugangs, Deaktivierung nicht benötigter Dienste, Rechte- und Dateisystemabsicherung, Absicherung der Netzwerkdienste, Protokollierung sowie eine restriktiv konfigurierte Host-Firewall (Standardregel: Verbindungsaufbau von außen wird verworfen, Freigaben ausschließlich nach Freigabeliste). Abweichungen vom Standard, die für den Betrieb der Anwendungen des Auftraggebers erforderlich sind, werden dokumentiert und im Einzelauftrag oder als dokumentierte Ausnahme festgehalten.

Managed Updates. Betriebssystem- und Sicherheitsaktualisierungen werden automatisiert aus den offiziellen Ubuntu-Paketquellen bezogen und eingespielt. Sicherheitsaktualisierungen werden zusätzlich bei jedem Konfigurationslauf angewendet. Aktualisierungen, die einen Neustart erfordern (insbesondere Kernel- und Bibliotheksaktualisierungen), werden im Wartungsfenster gemäß Abschnitt 7 durchgeführt.

⚠ Umfang der Sicherheitsaktualisierungen -- wichtig. Canonical sagt für Ubuntu-LTS-Versionen fünf Jahre Sicherheitswartung zu, **diese Zusage gilt jedoch nur für die Paketquelle „main“** (rund 2.300 Pakete). Für Pakete aus der Paketquelle „universe“ (über 36.000 Pakete) besteht **keine zugesicherte Sicherheitswartung durch Canonical**; Aktualisierungen erfolgen dort nach Verfügbarkeit durch die Community.

EXT IT spielt alle verfügbaren Sicherheitsaktualisierungen beider Paketquellen ein, **kann für Pakete aus „universe“ aber weder deren Verfügbarkeit noch deren Zeitpunkt gewährleisten.** Setzt der Auftraggeber Software aus „universe“ ein, wird ihm empfohlen, entweder eine erweiterte Sicherheitswartung zu beauftragen (Abschnitt 6) oder die betreffenden Komponenten eigenverantwortlich zu betreuen. EXT IT weist im Rahmen des Onboardings auf im Sicherungs- und Verwaltungsumfang erkannte Pakete aus „universe“ hin.

Drift Detection. Der Ist-Zustand des Systems wird regelmäßig gegen den beschriebenen Sollzustand geprüft. Abweichungen werden erkannt, protokolliert und -- soweit sie den von EXT IT verwalteten Konfigurationsumfang betreffen -- automatisiert zurückgeführt. Abweichungen außerhalb des verwalteten Umfangs werden dem Auftraggeber gemeldet.

Monitoring. Überwacht werden mindestens: Erreichbarkeit des Systems, CPU-Auslastung, Arbeitsspeicherauslastung, Belegung der Datenträger, Status der als kritisch definierten Dienste sowie sicherheitsrelevante Systemereignisse. Die Messung erfolgt automatisiert und durchgehend. **Auswertung, Alarmierung und Reaktion erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicezeiten gemäß §6a Abs. 1 AGB.** Eine Alarmierung oder Reaktion außerhalb der Servicezeiten ist nicht Bestandteil dieses Services und kann gemäß Abschnitt 6 gesondert vereinbart werden.

3.3 Zusätzliche Leistungen in Stufe Business: Managed Backup

Sicherungsverfahren. Die Datensicherung erfolgt **auf Datei-Ebene**. Gesichert werden die im Einzelauftrag festgelegten Verzeichnisse und Datenbestände. Die Sicherung wird verschlüsselt an ein Speicherziel übertragen, das **außerhalb des Rechenzentrums der gesicherten Serverinstanz** liegt.

Merkmal	Festlegung
---------	------------

Sicherungsart	Dateibasierte Sicherung des definierten Sicherungsumfangs
Sicherungsintervall	Täglich, soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist
Wiederherstellungspunkt (RPO)	Maximal 24 Stunden bei täglicher Sicherung; abweichende Intervalle gemäß Einzelauftrag
Aufbewahrung (Retention)	Gemäß Einzelauftrag; ohne abweichende Vereinbarung 30 Tage
Speicherziel	Objektspeicher eines europäischen Anbieters in einem deutschen Rechenzentrum; die Region wird bei der Einrichtung auf Deutschland festgelegt
Verschlüsselung	Verschlüsselung bei der Übertragung und im ruhenden Zustand
Speichervolumen	Gemäß Einzelauftrag, abgerechnet in Kapazitätsblöcken
Überwachung	Tägliche Kontrolle des Sicherungsergebnisses; Meldung fehlgeschlagener Sicherungen innerhalb der Servicezeiten

Wiederherstellung. Die Wiederherstellung gesicherter Daten erfolgt auf Anforderung des Auftraggebers innerhalb der Servicezeiten. Anzahl und Umfang der Wiederherstellungen sind nicht begrenzt; der Aufwand ist in der monatlichen Pauschale enthalten, soweit die Wiederherstellung aus einer von EXT IT verantworteten Ursache oder aus einem üblichen Anlass (versehentliches Löschen, Datenkorruption, Systemausfall) erfolgt.

⚠ Wichtig -- zweistufige Wiederherstellung. Die Sicherung erfolgt auf Datei-Ebene. Es wird **kein Abbild des Gesamtsystems** gesichert; eine Wiederherstellung durch Rückspielen eines Systemabbilds ist daher nicht möglich. Die Wiederherstellung eines vollständig ausgefallenen Systems erfolgt in zwei Schritten:

- 1. Neuaufbau des Systems** aus der zentralen Konfigurationsverwaltung (Betriebssystem, Härtung, Dienste, Konfiguration)
- 2. Rückspielen der gesicherten Daten** aus dem Speicherziel

Dieses Verfahren ist Bestandteil des Services und wird von EXT IT durchgeführt. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die Dauer der Wiederherstellung von Umfang und Struktur des Datenbestands abhängt. **Eine Wiederherstellungszeit (RTO) wird nur zugesagt, soweit sie im Einzelauftrag ausdrücklich vereinbart und zuvor durch einen dokumentierten Wiederherstellungstest belegt worden ist.**

Wiederherstellungstest. Ein Wiederherstellungstest ist **nicht Bestandteil der monatlichen Vergütung**. EXT IT führt ihn auf Anforderung des Auftraggebers als gesondert zu vergütende Leistung durch (Abschnitt 6) und dokumentiert das Ergebnis einschließlich der gemessenen Wiederherstellungsdauer in Textform (§ 126b BGB). **EXT IT empfiehlt einen solchen Test mindestens einmal jährlich**, da bei einer dateibasierten Sicherung erst er die Wiederherstellbarkeit des konkreten Datenbestands belegt.

Anwendungskonsistenz. Für Datenbanken und vergleichbare Anwendungen, deren Dateien im laufenden Betrieb keinen konsistenten Sicherungsstand ergeben, richtet EXT IT eine anwendungsspezifische Vorverarbeitung ein (Erzeugung eines konsistenten Auszugs vor der Sicherung). **Der Auftraggeber ist verpflichtet, EXT IT alle auf dem System betriebenen Datenbanken und vergleichbaren Anwendungen zu benennen** (siehe Abschnitt 5.2). Für nicht benannte Anwendungen kann die Konsistenz des Sicherungsstands nicht gewährleistet werden.

3.4 Enthaltene Tätigkeiten

Tätigkeit	Beschreibung	Intervall
Anwendung des Sollzustands	Automatisierter Konfigurationslauf gegen die zentrale Konfigurationsverwaltung	Mindestens alle 6 Stunden
Betriebssystem- und Sicherheitsaktualisierung	Automatisierter Bezug und Einspielung aus den Paketquellen der Distribution	Täglich; Sicherheitsaktualisierungen zusätzlich bei jedem Konfigurationslauf

Neustart nach Aktualisierung	Koordinierter Neustart im Wartungsfenster gemäß Abschnitt 7 einschließlich Funktionskontrolle nach dem Neustart	Bei Bedarf, im Wartungsfenster
Drift Detection	Prüfung des Ist-Zustands gegen den Sollzustand, automatisierte Rückführung im verwalteten Umfang	Mindestens alle 6 Stunden
Monitoring	Überwachung von Erreichbarkeit, Ressourcen, Diensten und sicherheitsrelevanten Ereignissen	Messung kontinuierlich; Auswertung und Reaktion innerhalb der Servicezeiten
Sicherungslauf (Business)	Dateibasierte Sicherung des definierten Umfangs	Täglich, soweit nicht abweichend vereinbart
Sicherungskontrolle (Business)	Kontrolle des Sicherungsergebnisses, Meldung von Fehlschlägen	Täglich, innerhalb der Servicezeiten
Wiederherstellungstest (Business)	Dokumentierter Test der Wiederherstellung einschließlich Zeitmessung -- auf Anforderung, gesondert vergütet	Nach Beauftragung
Pflege der Konfigurationsbeschreibungen	Fortschreibung von Härtungsvorgaben, Standardkonfigurationen und Automatisierungen	Laufend

3.5 Bereitstellung

Die **Bereitstellung** ist Bestandteil der monatlichen Vergütung und umfasst:

Leistung	Beschreibung
Serverinstanz	Bestellung, Einrichtung und Übergabe der virtuellen Serverinstanz einschließlich Speicher und Netzanbindung in der vereinbarten Serverklasse
Betriebssystem	Installation einer unterstützten Ubuntu-LTS-Version aus einem Standard-Image
Verwaltungskomponenten	Installation und Anbindung des Konfigurationsverwaltungs-Agenten sowie des Überwachungs-Agenten an die zentralen Systeme von EXT IT
Sollzustand	Anwendung der Standardkonfiguration und der Härtungsvorgaben von EXT IT (Abschnitt 3.2)
Datensicherung (Business)	Installation des Sicherungsagenten und Einrichtung des Sicherungsauftrags für den im Einzelauftrag festgelegten Umfang

Die Bereitstellung liefert ein betriebsbereites, verwaltetes System nach dem Standard von EXT IT. **Nicht** enthalten sind die Übernahme bestehender Systeme, Anwendungen oder Daten sowie jede über den Standard hinausgehende Ersteinrichtung; diese werden als eigenständiges Projekt nach Aufwand beauftragt (Abschnitte 4.1 und 6).

4. Leistungsabgrenzung

4.1 Nicht enthaltene Leistungen

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

- **Migration bestehender Systeme, Anwendungen und Daten** in die verwaltete Umgebung sowie die projekthafte Ersteinrichtung -- werden als **eigenständiges Projekt** nach Aufwand beauftragt und vergütet und sind nicht Bestandteil der monatlichen Vergütung (siehe Abschnitt 8). Nicht hiervon erfasst ist die Bereitstellung im Sinne des Abschnitts 3.5, die enthalten ist.
- **Außerbetriebnahme (Offboarding)** -- wird als Projektleistung nach Aufwand berechnet und ist nicht Bestandteil der monatlichen Vergütung (siehe Abschnitt 8).
- **Support, Störungsbearbeitung und Änderungswünsche auf Anforderung des Auftraggebers** -- werden nach Aufwand berechnet (siehe Abschnitt 4.2). Ein inkludiertes Support-Kontingent ist nicht Bestandteil dieses Services.

- **Endpoint Security / Managed Detection & Response** -- siehe Endpoint Security (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen). Diese Leistung ist in Managed Hosting **nicht** enthalten und wird gesondert beauftragt und vergütet.
- **Applikationsbetrieb und fachliche Administration von Anwendungen** (z.B. Webanwendungen, Datenbanken, ERP-Systeme, Middleware) einschließlich deren Aktualisierung, Konfiguration und Fehlerbehebung. Verwaltet wird das Betriebssystem und dessen Konfiguration, nicht die darauf betriebene Fachanwendung.
- **Andere Betriebssysteme als Ubuntu Server** -- der Service ist derzeit ausschließlich für Ubuntu Server (LTS) verfügbar. Für Windows-Server siehe Managed Services Server (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen); andere Linux-Distributionen sind derzeit nicht buchbar.
- **Vom Auftraggeber beigestellte Serverinstanzen** -- der Service ist derzeit ausschließlich für Instanzen verfügbar, die über EXT IT bezogen werden. Instanzen bei anderen Anbietern oder aus eigenem Bestand können derzeit nicht aufgenommen werden.
- **Zugesicherte Sicherheitswartung für Pakete aus der Paketquelle „universe“** -- siehe Abschnitt 3.2; eine erweiterte Sicherheitswartung ist gemäß Abschnitt 6 gesondert beauftragbar.
- **Backup von SaaS-Diensten** (Microsoft 365, Google Workspace u.a.) -- siehe Managed Service SaaS Backup (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- **Datensicherung in der Stufe Basis** -- siehe Abschnitt 4.3
- **Migration bestehender Systeme** in die verwaltete Umgebung -- siehe Professional Services (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- **Endanwender-Support** -- siehe IT-Support & Helpdesk (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)
- Konfiguration und Betrieb virtueller Firewall-Instanzen, VPN-Endpunkte und Lastverteiler innerhalb der verwalteten Umgebung
- Wiederherstellung von Daten, die außerhalb des im Einzelauftrag festgelegten Sicherungsumfangs liegen

4.2 Abgrenzung Mangelbeseitigung / Leistung nach Aufwand

Da dieser Service kein Support-Kontingent enthält, gilt zur Abgrenzung:

- Nicht gesondert vergütet** wird die Beseitigung von Störungen, die auf einer von EXT IT zu vertretenden Ursache beruhen -- insbesondere Fehler in den von EXT IT verantworteten Konfigurationsbeschreibungen, Automatisierungen, Härtungsvorgaben oder Aktualisierungsläufen. Dies gilt auch für die Wiederherstellung des Betriebs nach einem solchen Fehler. Die Ansprüche des Auftraggebers wegen Schlechtleistung bleiben unberührt.
- Nach Aufwand vergütet** werden Leistungen auf Anforderung des Auftraggebers -- insbesondere Änderungswünsche am Sollzustand, Einrichtung zusätzlicher Dienste, Anpassung von Freigabelisten, Analyse von Störungen mit Ursache in Anwendungen oder Daten des Auftraggebers sowie Wiederherstellungen aus einer vom Auftraggeber zu vertretenden Ursache.
- Ist die Ursache einer Störung zunächst unklar, nimmt EXT IT die Analyse unverzüglich auf. Ergibt die Analyse eine von EXT IT zu vertretende Ursache, wird der Aufwand nicht berechnet.

4.3 Verantwortung für die Datensicherung in der Stufe Basis

In der Stufe **Basis** ist eine Datensicherung **nicht** Bestandteil des Services. Es gilt:

- Der Auftraggeber ist für die Erstellung, Konfiguration, Ausführung, Überwachung und regelmäßige Überprüfung der Wiederherstellbarkeit seiner Datensicherungen selbst verantwortlich und hat eine dem Schutzbedarf seiner Daten angemessene Backup-Lösung zu betreiben.
- Für die Haftung gilt §7 Abs. 7 lit. a AGB: Ohne beauftragten Backup-Service ist die Haftung von EXT IT für Datenverluste auf den typischen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der

bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber entstanden wäre. Die gesetzlichen Haftungsregelungen des §7 AGB, insbesondere die unbeschränkte Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz, bleiben unberührt.

- c) Der Auftraggeber hat vor Beginn von Wartungs- und Migrationsarbeiten eine eigene Datensicherung vorzunehmen (§7 Abs. 7 lit. c AGB).

Ein Wechsel in die Stufe **Business** ist jederzeit zum Beginn des folgenden Kalendermonats möglich.

5. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

5.1 Technische Voraussetzungen

- **Serverinstanz:** Eine über den Service Hosting von EXT IT bereitgestellte Serverinstanz. Vom Auftraggeber beigestellte Instanzen können derzeit nicht in den Service aufgenommen werden.
- **Betriebssystem: Ubuntu Server in einer aktuellen LTS-Version.** Nicht-LTS-Versionen (Zwischenreleases) werden nicht unterstützt, da sie nur neun Monate mit Sicherheitsaktualisierungen versorgt werden.
- **Versionswechsel:** Ubuntu-LTS-Versionen erhalten ab Erscheinen fünf Jahre Sicherheitswartung. **Vor Ablauf dieses Zeitraums ist ein Wechsel auf eine neuere LTS-Version erforderlich.** EXT IT weist spätestens zwölf (12) Monate vor Ablauf in Textform (§ 126b BGB) darauf hin und legt dem Auftraggeber ein Angebot vor. Der Versionswechsel ist eine Projektleistung und wird nach Aufwand berechnet; er ist nicht in der monatlichen Vergütung enthalten. Führt der Auftraggeber den Versionswechsel nicht durch, kann EXT IT den vollständigen Sicherheitsstand nach Ablauf der Wartung nicht mehr gewährleisten; Abschnitt 7 (verweigerter Neustart) gilt entsprechend.
- **Netzwerkanbindung:** Ausgehende Erreichbarkeit der Systeme zu den Diensten der Konfigurationsverwaltung, der Überwachung, der Paketquellen und -- in der Stufe Business -- des Sicherungsziels.
- **Administrativer Zugang:** Bereitstellung eines administrativen Zugangs für die Ersteinrichtung sowie dauerhafte Belassung des von EXT IT eingerichteten Verwaltungszugangs.
- **Ausschließlicher Verwaltungszugriff:** Die verwaltete Systemkonfiguration wird ausschließlich über die Konfigurationsverwaltung von EXT IT geändert. Manuelle Änderungen des Auftraggebers am verwalteten Konfigurationsumfang werden durch die Drift Detection erkannt und automatisiert zurückgesetzt (siehe Abschnitt 5.3).

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Benennung eines fachlichen und technischen Ansprechpartners mit Entscheidungsbefugnis sowie eines Eskalationskontakts
- Bereitstellung einer zentralen E-Mail-Adresse (z.B. Verteiler oder Funktionspostfach) für Wartungsankündigungen, Störungsinformationen und sicherheitsrelevante Informationen
- **Vereinbarung eines Wartungsfensters** gemäß Abschnitt 7 sowie Benennung der Zeiten, in denen ein Neustart des Systems zulässig ist
- **Benennung der kritischen Dienste**, deren Verfügbarkeit überwacht werden soll, sowie ihrer Abhängigkeiten und Startreihenfolge
- **Benennung aller auf dem System betriebenen Datenbanken und vergleichbaren Anwendungen** sowie des zu sichernden Datenbestands (Stufe Business); Meldung von Änderungen an Anwendungslandschaft oder Datenbestand
- Information über geplante Änderungen an den auf dem System betriebenen Anwendungen, soweit diese Auswirkungen auf Betriebssystem, Dienste oder Sicherungsumfang haben
- Sicherstellung, dass die von EXT IT eingerichteten Verwaltungs- und Sicherungskomponenten nicht deaktiviert, entfernt oder in ihrer Funktion beeinträchtigt werden
- Unverzügliche Meldung von Störungen über das Ticketsystem

- Sichere Verwahrung der übergebenen Zugangsdaten sowie unverzügliche Meldung eines Verdachts auf Kompromittierung
- Ordnungsgemäße Lizenzierung der auf dem System betriebenen Software
- **Eigenverantwortlicher Betrieb und Aktualisierung der auf dem System betriebenen Anwendungen** (einschließlich CMS wie WordPress, Plugins, Themes, Datenbanken und Middleware) sowie deren Absicherung nach dem Stand der Technik; EXT IT verwaltet ausschließlich das Betriebssystem und dessen Konfiguration gemäß Abschnitt 3

5.3 Zusammenspiel mit eigenen Änderungen des Auftraggebers

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der verwaltete Konfigurationsumfang automatisiert in den Sollzustand zurückgeführt wird. **Manuelle Änderungen an verwalteten Konfigurationsbestandteilen werden dadurch überschrieben.** Änderungswünsche sind daher über EXT IT umzusetzen; sie werden in den Sollzustand aufgenommen und damit dauerhaft wirksam.

Der verwaltete Konfigurationsumfang wird beim Onboarding festgelegt und dokumentiert. Bereiche außerhalb dieses Umfangs -- insbesondere Anwendungsdaten, Anwendungskonfiguration und vom Auftraggeber betriebene Dienste -- bleiben unberührt.

6. Optionale Zusatzleistungen

Zusatzleistung	Beschreibung	Abrechnungsmodell
Managed Backup (Stufe Business)	Dateibasierte Datensicherung gemäß Abschnitt 3.3	Monatliche Pauschale je System zzgl. Speichervolumen
Zusätzliches Speichervolumen	Erhöhung des Sicherungsvolumens über das im Einzelauftrag vereinbarte Maß hinaus	Monatliche Pauschale je Kapazitätsblock
Erweiterte Sicherheitswartung	Herstellerseitige Sicherheitswartung auch für Pakete aus der Paketquelle „universe“ sowie Verlängerung der Wartung über die fünf Jahre hinaus (Ubuntu-Pro-Abonnement von Canonical). Erforderlich, wenn der Auftraggeber Software aus „universe“ produktiv einsetzt oder eine LTS-Version über deren Standardwartung hinaus betreiben will.	Monatliche Pauschale je System gemäß Angebot; Bezug und Weiterberechnung zum Herstellerpreis
Erweiterte Servicezeiten	Alarmierung, Störungsannahme und Reaktion außerhalb der Servicezeiten gemäß §6a Abs. 1 AGB	Monatliche Pauschale gemäß Einzelauftrag
Wiederherstellungstest	Dokumentierter Test der Wiederherstellung einschließlich Zeitmessung, Ergebnis in Textform. EXT IT empfiehlt mindestens einen Test pro Jahr	Nach Aufwand oder Pauschale gemäß Angebot, je Test und System
Zugesagte Wiederherstellungszeit (RTO)	Verbindliche Wiederherstellungszeit auf Grundlage eines dokumentierten Wiederherstellungstests	Monatliche Pauschale gemäß Einzelauftrag; setzt einen beauftragten Wiederherstellungstest voraus
Endpoint Security	Managed Detection & Response auf den verwalteten Systemen -- siehe Endpoint Security (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)	Gemäß dortiger Leistungsbeschreibung
Bereitstellung der Infrastruktur (enthalten)	Serverinstanz einschließlich Speicher und Netzanbindung; Bestandteil der monatlichen Pauschale je System. Für die Infrastruktur selbst gelten ergänzend die Regelungen unter Hosting (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen). Managed Hosting setzt eine über EXT IT bezogene Instanz voraus.	In der monatlichen Pauschale enthalten; Infrastrukturanteil gesondert ausgewiesen
Migration und Ersteinrichtung	Übernahme bestehender Systeme, Anwendungen und Daten in die verwaltete Umgebung sowie jede über den	Nach Aufwand oder Pauschale gemäß

g (eigenständiges Projekt)	Standard des Abschnitts 3.5 hinausgehende Einrichtung -- siehe Professional Services (abrufbar unter ext-it.tech/leistungen)	gesondertem Angebot
Versionswechsel des Betriebssystems	Wechsel auf eine neuere Ubuntu-LTS-Version -- siehe Abschnitt 4.1	Nach Aufwand oder Pauschale
Offboarding	Außerbetriebnahme des Services	Nach Aufwand oder Pauschale gemäß Angebot

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: 98,0 % pro Kalendermonat gemäß §6a Abs. 3 AGB. Die Verfügbarkeit bezieht sich **ausschließlich auf die von EXT IT erbrachten Betriebsleistungen** (Konfigurationsverwaltung, Aktualisierung, Überwachung, Datensicherung). Für die Rechenzentrums-, Netz- und Serverinfrastruktur besteht **keine eigenständige Verfügbarkeitszusage von EXT IT**; maßgeblich ist allein die im Angebot bzw. Einzelauftrag ausgewiesene Verfügbarkeitszusage des jeweiligen Infrastrukturanbieters. Ausfälle der Infrastruktur, der Internetanbindung sowie der vom Auftraggeber betriebenen Anwendungen liegen gemäß §6a Abs. 3a lit. d AGB außerhalb des Einflussbereichs von EXT IT und werden nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einbezogen. **Bemessungsgrundlage einer Gutschrift nach §6a Abs. 6 AGB ist ausschließlich der auf die Betriebsleistungen entfallende Anteil der monatlichen Pauschale; der darin enthaltene, ohne Aufschlag weitergereichte Infrastrukturanteil bleibt außer Ansatz. Die Höhe beider Anteile wird im Angebot bzw. Einzelauftrag ausgewiesen.**

Wartungsfenster und Neustart. Der automatisierte Betrieb erfordert regelmäßige Neustarts, insbesondere nach Kernel- und Bibliotheksaktualisierungen. Hierfür wird im Einzelauftrag ein **festes wiederkehrendes Wartungsfenster** vereinbart. Ohne abweichende Vereinbarung gilt ein monatliches Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten. Innerhalb dieses Fensters ist EXT IT berechtigt, das System ohne gesonderte Einzelankündigung neu zu starten; Neustarts innerhalb des vereinbarten Wartungsfensters gelten nicht als Ausfallzeit im Sinne des §6a Abs. 3 AGB. Nach dem Neustart führt EXT IT eine Funktionskontrolle der als kritisch benannten Dienste durch.

Sicherheitsaktualisierungen mit hoher Dringlichkeit können gemäß §6a Abs. 5 AGB außerhalb des Wartungsfensters eingespielt werden; EXT IT kündigt einen hierfür erforderlichen Neustart vorab an, soweit dies ohne Gefährdung des Sicherungszwecks möglich ist.

Wird kein Wartungsfenster vereinbart oder verweigert der Auftraggeber den Neustart dauerhaft, kann EXT IT den vollständigen Aktualisierungsstand nicht gewährleisten. EXT IT weist den Auftraggeber hierauf in Textform (§ 126b BGB) hin; die Verantwortung für die daraus folgenden Sicherheitsrisiken geht insoweit auf den Auftraggeber über.

Reaktionszeiten. Es gelten die Reaktionszeiten gemäß §6a Abs. 2 AGB innerhalb der Servicezeiten. Eine 24/7-Erreichbarkeit ist nicht Bestandteil dieses Services und kann gemäß §6a Abs. 2 AGB gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

Wiederherstellungszeit (RTO). Eine verbindliche Wiederherstellungszeit wird nur zugesagt, soweit sie im Einzelauftrag ausdrücklich vereinbart und durch einen dokumentierten Wiederherstellungstest belegt ist (siehe Abschnitt 3.3).

Kompensation. Für Verfügbarkeitsunterschreitungen im Verantwortungsbereich von EXT IT gilt §6a Abs. 6 AGB einschließlich der dortigen Frist von 30 Tagen. Für Störungen im Verantwortungsbereich des

Infrastruktur- oder Speicheranbieters besteht keine eigenständige Kompensationszusage von EXT IT; erlangte Gutschriften werden ungekürzt weitergereicht. Die vorstehende Begrenzung gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie in den Fällen des §7 Abs. 1, 2 und 5 AGB. Weitergehende gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

8. Vergütung

Modell	Beschreibung
Monatliche Pauschale je System	Je verwalteter Serverinstanz, abhängig von der gewählten Leistungsstufe (Basis/Business), der gewählten Serverkonfiguration und der vereinbarten Vertragslaufzeit; die Serverinstanz ist enthalten
Speichervolumen (Stufe Business)	Monatliche Pauschale je Kapazitätsblock des Sicherungsziels gemäß Einzelauftrag; wird gesondert ausgewiesen und ist nicht in der Pauschale je System enthalten
Infrastruktur	Serverinstanz, Speicher und Netzanbindung sind in der monatlichen Pauschale je System enthalten. Die Pauschale setzt sich aus dem im Angebot bezifferten Serviceanteil der Leistungsstufe und dem Serveranteil zusammen; der Serveranteil entspricht dem Listenpreis des Rechenzentrumsbetreibers für die gewählte Serverklasse und Laufzeit und ist im Angebot als „Weitergabe zum Listenpreis des Vorlieferanten“ gekennzeichnet
Bereitstellung	In der monatlichen Vergütung enthalten (Umfang gemäß Abschnitt 3.5); keine gesonderte Einrichtungsgebühr
Migration und Ersteinrichtung	Eigenständiges Projekt , nach Aufwand oder als Pauschale gemäß gesondertem Angebot; nicht in der monatlichen Vergütung enthalten
Offboarding	Als Projektleistung nach Aufwand oder als Pauschale gemäß Angebot; nicht in der monatlichen Vergütung enthalten
Leistungen auf Anforderung	Nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz gemäß §5 Abs. 3 AGB; Abgrenzung siehe Abschnitt 4.2
Staffelpreise	Mengenrabatte ab im Angebot definierten Schwellwerten

Preisanpassungen: Preisänderungen des Rechenzentrumsbetreibers für den Serveranteil gibt EXT IT nach §5 Abs. 7a und 7b AGB weiter. Für den Serviceanteil, das Speichervolumen und alle übrigen Preisbestandteile gelten §5 Abs. 7 bis 9 AGB.

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

9. Vertragliche Grundlagen

Rechtsnatur: Managed Hosting ist ein Vertrag mit gemischtem Charakter. Für die Überlassung der enthaltenen Serverinstanz gilt Mietrecht (§§ 535 ff. BGB); für die Bereitstellungs-, Verwaltungs-, Betriebs- und Überwachungsleistungen gilt Dienstvertragsrecht (§ 611 BGB). Ein bestimmter Erfolg -- insbesondere die ununterbrochene Verfügbarkeit der verwalteten Systeme oder die Abwehr jedes Sicherheitsvorfalls -- wird nicht geschuldet. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Überlassung vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen; im Übrigen richtet sich die Haftung nach §7 AGB (einschließlich der Absätze 1, 2 und 5). Für die im Rahmen des Managed Backup erbrachten Sicherungsleistungen gilt §7 Abs. 7 lit. b AGB.

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

Produktspezifische AVV-Anlage 2 -- Hosting (für die enthaltene Serverinstanz)	ext-it.tech/avv
---	---

Da Managed Hosting eine über EXT IT bezogene Serverinstanz voraussetzt, gilt ergänzend stets die Leistungsbeschreibung Hosting einschließlich der Nutzungsbedingungen des Rechenzentrumsbetreibers.

10. Datenschutz (AVV)

Im Rahmen des Managed Hosting werden personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet (z.B. Kontakt- und Vertragsdaten der Ansprechpartner, Zugangs- und Authentifizierungsdaten der verwalteten Systeme, technische Metadaten wie Hostnamen, IP-Adressen, Paket- und Konfigurationsstände, Protokoll- und Überwachungsdaten sowie Ticketdaten). In der Stufe Business werden zusätzlich die im Sicherungsumfang enthaltenen Inhaltsdaten verarbeitet.

Besonderer Hinweis zur Stufe Business: Die Datensicherung erfasst die vom Auftraggeber festgelegten Datenbestände. Diese können personenbezogene Daten enthalten und werden im Rahmen der Sicherung verschlüsselt übertragen und in einem Objektspeicher in Deutschland gespeichert. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

Die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter -- Rechenzentrumsbetreiber, Anbieter der Sicherungssoftware und Anbieter des Objektspeichers -- sind in der produktspezifischen Anlage 2 sowie in der zentralen Unterauftragsverarbeiter-Liste geführt. Alle drei haben ihren Sitz in der Europäischen Union; Speicherung und Betrieb erfolgen in Deutschland bzw. der EU. Für Support-, Administrations- und Konzernfunktionen des Rechenzentrumsbetreibers ist eine Verarbeitung außerhalb der EU/des EWR derzeit nicht abschließend ausgeschlossen; insoweit gelten bis zur schriftlichen Bestätigung die Standardvertragsklauseln nach Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914 als ergänzende Garantie (Einzelheiten in der Anlage 2 und der Anlage 3).

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

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

Pflicht des Auftraggebers: Der Auftraggeber trägt als Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der auf den verwalteten Systemen durchgeführten Verarbeitungen. Er legt den Sicherungsumfang fest und stellt sicher, dass die Sicherung der darin enthaltenen Daten und deren Aufbewahrungsdauer mit seinen Löschpflichten vereinbar sind.

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/) mit den nachfolgenden produktspezifischen Ergänzungen. Abweichende Laufzeiten und Kündigungsfristen können im jeweiligen Einzelauftrag individuell vereinbart werden.

Managed Hosting wird mit einer **Mindestlaufzeit von einem (1), zwölf (12) oder vierundzwanzig (24) Monaten** angeboten. Die gewählte Mindestlaufzeit wird im Angebot bzw. Einzelauftrag ausgewiesen und ist preiswirksam.

Produktspezifische Ergänzungen:

- **Verlängerung:** Bei einer Mindestlaufzeit von **einem (1) Monat** verlängert sich der Vertrag um jeweils einen (1) weiteren Monat und kann mit einer Frist von **einem (1) Monat** zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Bei einer Mindestlaufzeit von **zwölf (12) oder vierundzwanzig (24) Monaten** verlängert sich der Vertrag um jeweils **zwölf (12) Monate**.
- **Kündigungsfrist:** Managed Hosting ist ein Datenverarbeitungsdienst im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854. In den Laufzeitvarianten von zwölf (12) und vierundzwanzig (24) Monaten beträgt die Kündigungsfrist daher abweichend von §10 Abs. 2a AGB **zwei (2) Monate** zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit. Die Kündigung kann bereits während der laufenden Mindestlaufzeit mit Wirkung zu deren Ablauf erklärt werden; eine vereinbarte Mindestlaufzeit wird durch diese Frist nicht verkürzt.
- **Verhältnis zur Leistungsbeschreibung Hosting:** Für die im Managed Hosting enthaltene Serverinstanz gelten die Laufzeit- und Kündigungsregelungen dieses Abschnitts. Die Regelungen der Leistungsbeschreibung Hosting zu Laufzeit und Kündigung finden auf sie keine Anwendung.
- Ein Wechsel zwischen den Leistungsstufen Basis und Business ist zum Beginn des folgenden Kalendermonats möglich.
- **Cloud Objektspeicher als Sicherungsziel (Stufe Business):** Die Kündigung des als Sicherungsziel der Stufe Business genutzten Speichervolumens gilt zugleich als Erklärung des Wechsels in die Stufe Basis zum selben Termin. EXT IT weist den Auftraggeber vor Wirksamwerden in Textform (§ 126b BGB) auf den damit verbundenen Wegfall der Datensicherung hin. Darüber hinaus gebuchtes oder unabhängig vom Managed Hosting gebuchtes Speichervolumen bleibt unberührt und ist monatlich zum Monatsende kündbar.
- Wird der Service Managed Hosting beendet, die zugrunde liegende Infrastruktur aber weiterbetrieben, übergibt EXT IT dem Auftraggeber die administrativen Zugänge und entfernt die Verwaltungs- und Sicherungskomponenten. **Die Systeme werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr aktualisiert, überwacht und gesichert.** EXT IT weist hierauf vor Wirksamwerden der Kündigung in Textform (§ 126b BGB) hin. Die anschließende Sicherheitsverantwortung liegt beim Auftraggeber.
- **Sicherungsdaten nach Vertragsende (Stufe Business):** Der Auftraggeber kann gemäß §10 Abs. 1 des Auftragsverarbeitungsvertrags zwischen Rückgabe und Löschung der Sicherungsdaten wählen. Er teilt seine Wahl möglichst vier (4) Wochen vor dem Beendigungstermin mit. Wählt er die Rückgabe, werden die Sicherungsdaten in einem gängigen Format bereitgestellt; der Zeitraum hierfür beträgt mindestens dreißig (30) Tage ab Vertragsende und ist nicht gesondert zu vergüten. Ohne Mitteilung werden die Sicherungsdaten nach Ablauf dieses Zeitraums gelöscht. EXT IT bestätigt die Löschung in Textform.
- Die Konfigurationsbeschreibungen des verwalteten Systems werden dem Auftraggeber auf Anforderung bei Vertragsende in Textform zur Verfügung gestellt, soweit sie sein System betreffen. Allgemeine Automatisierungs- und Härtingsbausteine von EXT IT sind hiervon nicht umfasst.
- Die Offboarding-Leistungen werden gemäß Abschnitt 8 nach Aufwand vergütet.

Stand: 2026-10-07