



**Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Service Leistungen  
der  
IT-P GmbH**

Stand: 29.05.2017

## Inhaltsverzeichnis

1	Sachlicher Geltungsbereich .....	3
2	Service .....	3
2.1	Service Komponenten.....	3
2.2	Service Portfolio .....	3
2.3	Service Qualität .....	6
2.4	Kommunikationsabläufe.....	7
2.5	Kommunikationskanäle.....	8
3	Allgemeine Vertragsbedingungen .....	9
3.1	Ausnahmen, Abgrenzung und technische Einschränkungen .....	9
3.2	Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden .....	9
3.3	Service Review Meeting .....	10
3.4	Transition Phase .....	10
3.5	Exit Management .....	10
3.6	Laufzeit .....	10
3.7	Kündigung .....	11
3.8	Automatische Laufzeitverlängerungen .....	11
3.9	Preisänderung .....	11
3.10	Haftung .....	11
3.11	Nutzungsrechte .....	12
3.12	Service Kosten .....	12
4	Inkrafttreten .....	12
5	Anhänge .....	13

## 1 Sachlicher Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der IT-P GmbH gelten für alle Service Verträge der IT-P. Sie beinhalten ebenfalls die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT-P. Es gilt die folgende Rangfolge (aufsteigend, d.h. die Spezifizierungen im Service Vertrag überschreiben die Bedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der IT-P):

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT-P
- Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der IT-P
- Service Vertrag

## 2 Service

Der Service wird für Service Komponenten mit definierten Rahmenbedingungen durchgeführt.

### 2.1 Service Komponenten

Eine Service Komponente wird beschrieben durch

**System:**

Systeme umfassen Elemente, die zusammenwirken, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Diese können in Form von Computersystemen einschließlich Hardware, Software und Anwendungen beinhaltet sein sowie auch als Managementsysteme einschließlich eines Frameworks welches aus Richtlinien, Prozessen und Tools bestehen kann.

**Standort:**

Die Festlegung der Standorte definiert, welche Standorte als Service relevant innerhalb der Servicescheine gelten. D.h. an welchen Standorten die Systeme stehen.

**Leistungserbringungsort:**

Der Leistungserbringungsort ist als unabhängig von den Standorten zu betrachten. Er definiert, an welchen Orten die festgelegten Leistungen durch IT-P erbracht werden.

**Sprachen:**

Die Gesamtabwicklung des Vertrages erfolgt in der in den Servicescheinen festgelegten Sprache (in Wort und Schrift).

### 2.2 Service Portfolio

Im Folgenden werden die im Serviceportfolio enthaltenden Teilprozesse aufgeführt und erläutert.

**Event Prozess:**

Ein Event ist ein Ereignis, das von einem Service Nutzer, Überwachungssystem, einem anderen IT Service oder einem Konfigurationselement ausgelöst wird.

Ablauf und Beschreibung:

- Event Eingang

- Bewertung und Klassifizierung  
Bei der Bewertung wird das Event analysiert und einer Klassifizierung unterzogen. Im Ergebnis wird das Ticket dann weiterverarbeitet.
- Weiterverarbeitung als Incident  
Das Event wird dem Incident Prozess zugeführt und dort bearbeitet.
- Weiterverarbeitung als Change  
Das Event wird dem Change Prozess zugeführt und dort bearbeitet
- Keine Weiterverarbeitung Notwendig  
Wenn das Event keiner weiteren Bearbeitung bedarf, kann es als Abgeschlossen klassifiziert werden.

Beispiele:

- Information über erfolgreich abgeschlossene Datensicherung
- Verlust eines einzelnen Datenpakets bei der Netzwerküberwachung

### **Incident Prozess**

Ein Incident ist eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung des Service bzw. ein Ereignis, das in der Zukunft den Service beeinträchtigen könnte. Auch ein Ausfall eines CIs ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist hier miteingeschlossen.

Ablauf und Beschreibung:

- Ein Event wird als Incident erkannt
- Der Incident wird Dokumentiert und eine Incident Referenznummer wird vergeben
- Der Incident wird analysiert und bewertet
- First-Fix - Der Incident Bearbeiter unternimmt eine erste Fehlerbehebung
- Konnte er das Problem nicht beheben wird es an den Second Level (Expertenteam) weitergegeben
- Der Incident wird bearbeitet und weitergehend analysiert
- Wurde der Incident gelöst wird eine Abschlussdokumentation erstellt // Sprünge zu Abschlussdokumentation
- Wurde der Incident nicht gelöst ist eine Lösung im Third Level notwendig
  - o Durch weiterleiten an Lieferanten/Hersteller
  - o Durch einen Change
  - o Durch ein Problem
- Abschlussdokumentation erfolgt
- Incident geschlossen

### **Change Prozess**

Ein Change ist eine Änderung oder Erweiterung eines vorhandenen CIs oder des Service insgesamt. Hierzu gehören das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Hardware, Netzwerkkomponenten, Software, Anwendungen, Umgebungskomponenten, Systemen, Builds, Customizing, zur Verwendung notwendiger oder mit ihnen zusammenhängender Konfiguration oder dazugehöriger Dokumentation.

Aber auch Änderungen von Service Qualitätsparametern, Mengengerüste, Ansprechpartner und vieles weiteres.

### **Standard Change**

Bei einem Standard Change handelt es sich um pauschalisierte Change, welcher im Rahmen des Standard Katalogs über den Service abgedeckt ist. Ein vorab genehmigter Change, der von geringem Risiko ist und einem bestimmten Verfahren oder Arbeitsanweisung folgt.

Ablauf und Beschreibung:

- Ein Event wird als Change Request erkannt
- Der Change Request wird dokumentiert und als Standard Change klassifiziert
- Der Standard Change wird durchgeführt
- Standard Change wird getestet
- Abnahme erfolgt
- Abschluss

### **Change**

Bei einem Change handelt es sich um Changes, welche nicht über den Service abgedeckt sind.

Ablauf und Beschreibung:

- Ein Event wird als Change Request erkannt
- Der Change Request wird dokumentiert und als Change klassifiziert
- Der Change wird analysiert und bewertet
- Der Change wird freigegeben (Berechtigte Person)
- Der Change wird durchgeführt
- Change wird getestet
- Abnahme erfolgt
- Abschluss

### **Emergency Change**

Ein Change, der so bald wie möglich eingeführt werden muss, um zum Beispiel einen Major Incident zu lösen oder zur akuten Gefahrenabwehr.

Ablauf und Beschreibung:

- Ein Event wird als Emergency Change erkannt
- Der Emergency Change wird dokumentiert und als Emergency Change klassifiziert
- Der Emergency Change wird durchgeführt
- Abnahme erfolgt
- Nachträgliche Genehmigung
- Abschluss

## Problem

Die primären Ziele im Problem Management bestehen darin, dem Auftreten von (sich wiederholenden) Incidents vorzubeugen und die Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können, minimal zu halten. Das Proaktive Problem Management analysiert Incident Records und setzt Daten, die in anderen IT Service Management-Prozessen erhoben worden sind dazu ein, Trends oder maßgebliche Störungen zu bestimmen.

Ablauf und Beschreibung:

- Ein Problem wird eröffnet
  - o Aus Incident (z.B. nach einem Workaround)
  - o Aus Incident Management – aus dem erkennen von wiederkehrenden Fehlern
  - o Aus Wartungsarbeiten heraus (IT Operations Control)
- Das Problem wird Dokumentiert und Klassifiziert
- Eine Identifizierung und Analyse der Ursache wird durchgeführt
- Maßnahmen werden beschlossen und durchgeführt → ggf. durch einen Change
- Abschluss

## IT Operations Control

Der Prozess IT Operations Control führt die laufenden Routinetätigkeiten aus, die mit dem Betrieb von Service-Komponenten verbunden sind. Dies umfasst Job Scheduling (Auftragsplanung), Backup- und Wiederherstellungs-Aktivitäten, Print- und Output-Management sowie regelmäßig anfallende Wartungs- und Administrationsarbeiten.

Ablauf und Beschreibung:

- Nach einer definierten Periode oder einem festen Termin wird ein Task durchgeführt
- Wurden bei der Durchführung weitere Maßnahmen identifiziert
- Ja → der Prozess wird abgeschlossen und parallel an das Event Management weitergeleitet
- Nein → Abschluss

## Monitoring

Der Prozess Monitoring führt alle notwendigen Monitoring Tätigkeiten aus, die mit dem Betrieb der Service Komponenten verbunden sind.

Ablauf und Beschreibung:

- Ausführung der Monitoring Tasks
- Analyse der Monitoring Ergebnisse
- Bei Bedarf: Erstellen eines Events aus den Monitoring Ergebnissen

## 2.3 Service Qualität

Die Service Qualität zeigt auf, wie das Zusammenspiel zwischen Events und geplanten Erfolgsfaktoren erfolgt.

**Servicezeiten**

Gibt den Zeitrahmen, in der IT-P die vertraglich vereinbarten Service Qualität garantiert und alle notwendigen Ressourcen bereitstellt

**Verfügbarkeit**

Verfügbarkeit der spezifischen Komponente auf der Grundlage der Servicezeit nach Kalendermonaten; Die Verfügbarkeit ist nicht direkt abhängig von der Ausfallzeit aufgrund von Vorfällen, die entstehen, obwohl die Komponente verfügbar ist.

**Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit bezeichnet den maximalen Zeitrahmen innerhalb der Servicezeit, in der das Vorfallicket vergeben wird und die Anfangsanalyse gestartet wurde.

**Prioritäten**

Die verschiedenen Kategorien in den Prioritäten bieten die Möglichkeit, die Wichtigkeit eines Events zu identifizieren.

Priorität	Erläuterung
Hoch	Der Betrieb des Anwendungssystems ist verhindert
Mittel	Ein Teil des Anwendungssystems ist verhindert und schränkt den Betrieb teilweise ein
Niedrig	Bearbeitung von Änderungsanforderungen

**2.4 Kommunikationsabläufe**

Im Folgenden werden die unterschiedlichen Kommunikationsabläufe aufgezeigt.

**Kommunikation**

Der Serviceschein definiert alle relevante Kommunikationsabläufe zwischen Auftraggeber und IT-P.

**Eskalationsprozess**

Um dem Auftraggeber im Störfalle eine adäquate Reaktion sowohl in der Geschwindigkeit als auch in der Qualität zu gewährleisten ist es notwendig, Eskalationsroutinen zu definieren. Die vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten werden eingehalten; zur Sicherheit wird der Mechanismus der Management-Eskalation eingeführt. Dieser Automatismus setzt ohne Mitwirkung des Auftraggebers ein, wenn ein eingehender Anruf für den Service Desk oder die Hotline nicht beantwortet wird infolge einer automatischen Weiterleitung.

## 2.5 Kommunikationskanäle

Die Kommunikationskanäle zeigen auf, wie Events gemeldet werden können.

### Service Desk

Der Service Desk der IT-P GmbH ist der zentrale Ansprechpartner für alle Fragen, die sich aus der Nutzung der angebotenen Services ergeben und über die Service Desk Durchwahl zu erreichen.

Folgende Aufgaben übernimmt der Service Desk:

- Annahme von Anfragen
- Erfassung und Dokumentation im Ticketsystem
- Nachverfolgen des Vorgangs & regelmäßige Information des Anfragenden
- Abschluss des Vorgangs und Rückmeldung an Nutzer
- Auskunft zum Service
- Anfragen und Störungsmeldungen müssen über die offiziellen Kanäle in den Service Desk eingereicht werden
  - a. Telefonisch
  - b. E-Mail
  - c. Direkter Zugang über das Self-Service-Portal
- Der Melder muss sich gegenüber dem Service Desk identifizieren und, bei Abweichenden Kontakt Informationen, aktuelle Rückmeldekanäle benennen
- Der Melder muss, innerhalb der Servicezeit, für Rückfragen oder Tests zur Verfügung stehen
- Bei Störungen:
  - a. Die gestörte Service Komponente muss benannt werden
  - b. Das auftretende Event sollte möglichst genau beschrieben, wenn möglich mit einem Screenshot dokumentiert werden
  - c. Den Zeitpunkt nennen seit wann die Störung auftritt und ggf. benennen, wenn etwas im Vorfeld geändert wurde

### Experten-Hotline

Die Hotline ermöglicht einen telefonischen Auskunfts- und Beratungsdienst für den Auftraggeber bezogen auf die festgelegte Service Komponente.

### Ticketing System

Für die Abwicklung des Service wird ein Ticketsystem eingesetzt. Dieses kann sowohl durch den Auftraggeber, wie auch durch IT-P bereitgestellt werden.

Der Einsatz eines Ticketing System erfordert das folgende Anforderungsprofil des Systems:

1. Das System ist über das Internet ständig und überall erreichbar
2. Meldungen, Projekte und Releases können über ihren gesamten Life Cycle verwaltet und organisiert werden
3. Alle Beteiligten und ihre Rollen werden von dem System erfasst und organisiert



4. Zu erledigende Aufgaben werden im System in Form von Arbeitspunkten erfasst und im Laufe der Bearbeitung aktualisiert
5. Auch wiederkehrende Aufgaben können angelegt und individuell konfiguriert werden
6. Die Benachrichtigung über den Status von Aufgaben und Projekten erfolgt über ein frei konfigurierbares Email-Versand-System
7. Alle Arbeitsschritte werden mittels einer Status-Historie dokumentiert und lassen sich jederzeit zurückverfolgen

#### **E-Mail**

Die Meldung von Events erfolgt per E-Mail Eingang von vorab in den Service Vertrag definierten Empfängern.

### **3 Allgemeine Vertragsbedingungen**

#### **3.1 Ausnahmen, Abgrenzung und technische Einschränkungen**

1. Events werden unter folgenden Voraussetzung von der Service Vertrag Relevanz ausgenommen:
  - a. Events, die in der Ursache bereits angemahnte Probleme, kapazitive oder technische Einschränkungen, welche nicht zu einem Change geführt haben bzw. deren Changes abgelehnt wurden, beinhalten.
  - b. Events deren Ursache in einer Service Komponente liegen, die nicht Gegenstand des Service Vertrages sind.
2. Die Reaktionszeit von einem Event, welches außerhalb der vereinbarten Servicezeiten gemeldet wird, beginnt mit Beginn der vereinbarten Servicezeit zu laufen und endet mit dem Ende der Servicezeit.

#### **3.2 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**

Um den vereinbarten Support aufrechterhalten und sinnvoll gestalten zu können, ist eine Mitwirkung des Auftraggebers unverzichtbar.

- Seitens des Auftraggeber und der IT-P werden feste Ansprechpartner benannt, die für die Abstimmung der Services zur Verfügung stehen.
- Die Services werden auf Basis der von Auftraggeber Seite zur Verfügung gestellten Dokumentation erbracht. Erst nach Erhalt der vollständigen Dokumentationen, kann der Service zuverlässig von Auftraggeber in Anspruch genommen werden.
- In dem Fall, dass durch den Auftraggeber keine vollständige Dokumentation an IT-P übergeben wird, wird diese im Rahmen der Transition Phase durch die IT-P erstellt. Der Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- Der IT-P wird ein Fernwartungszugang für die relevanten Systeme ermöglicht. Es wird der Zugang zu den Systemen mit den erforderlichen Rechten gewährt.

- Der IT-P werden alle Veränderungen an den in Service befindlichen Systemen unmittelbar mitgeteilt. Dies betrifft alle Änderungen die nicht durch die IT-P erfolgen.
- Die Wartung des für den Betrieb der relevanten Systeme notwendigen Netzwerks sowie die Wartung der Hardware werden vom Auftraggeber übernommen.
- Für die zu wartenden Systeme besteht ein gültiger Support-Vertrag der Hersteller und die eingesetzten Versionen werden vom Hersteller auf der eingesetzten Plattform unterstützt.
- Der Auftraggeber stellt der IT-P alle laufende Verträge von relevanten Drittsystemen zur Verfügung.
- Der Auftraggeber stellt der IT-P alle notwendigen Unterlagen aus dem Bereich der Informationssicherheit zur Verfügung.
- Ein Ticketsystem, welches den beschriebenen Anforderungen entspricht, muss genutzt werden.

### **3.3 Service Review Meeting**

Nach Absprache zwischen Auftraggeber und IT-P, können Service Review Meetings geplant werden.

### **3.4 Transition Phase**

Das Vorgehensmodell zum Transition Management bildet einen Leitfaden, welche Aktivitäten vor der Übernahme von Unterstützungsleistungen notwendig und sinnvoll sind. Das fünfstufige Vorgehensmodell fördert eine effiziente und zielgerichtete Übernahme der Verantwortung. Im Sinne eines Quality Gates erfolgt am Ende einer jeden Phase eine gemeinsame Freigabe von Auftraggeber und IT-P für die Schritte der nächsten Phase. Die Transition wird als Projekt durchgeführt und als solches geplant und gemanagt. Die Vergütung durch den Auftraggeber erfolgt nach geleistetem Aufwand. Die fünf Stufen teilen sich wie folgt auf:

1. Vorbereitung und Planung
2. Wissenstransfer
3. Shadow Working
4. Aufgaben Transfer
5. Validierung und Optimierung

### **3.5 Exit Management**

Die Übertragung, der in diesem Vertrag und Servicescheinen definierten Tätigkeiten auf einen anderen Service Dienstleister, wird durch IT-P unterstützt und nach Aufwand vom Auftraggeber vergütet.

### **3.6 Laufzeit**

Die Laufzeit des Vertrages definiert den Vertragsbeginn sowie das Vertragsende im Service Vertrag. Voraussetzung für den Vertragsbeginn ist die schriftliche Angebotsannahme durch den Auftraggeber.

### 3.7 Kündigung

Der Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens 6 Wochen zum Vertragsende schriftlich gekündigt werden. Abweichend hiervon besteht die gesetzliche Regelung zur Kündigung aus wichtigem Grund nach § 314 BGB. Eine Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Eine Kündigung kann sowohl von Auftraggeber als auch von IT-P Seite schriftlich ausgesprochen werden.

### 3.8 Automatische Laufzeitverlängerungen

Der vorliegende Vertrag verlängert sich um 3 Monate, wenn er nicht entsprechend der Fristen gekündigt wird.

### 3.9 Preisänderung

Abweichend vom Gesamtvertrag kann der vereinbarte Preis der Leistungen des Servicevertrages 12 Wochen vor Vertragsablauf gekündigt werden. Findet keine Einigung auf eine neue Preisvereinbarung innerhalb der darauf folgenden 6 Wochen statt, gilt der gesamte Vertrag als gekündigt.

### 3.10 Haftung

IT-P übernimmt keinerlei Haftung, insbesondere für Mängel, bezüglich der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Systeme. Jegliche Mängelsuche und -behandlung durch IT-P an diesen Systemen geschieht nur gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung.

IT-P haftet für durch sie schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Die IT-P haftet bei Vorsatz unbegrenzt und bei der grob fahrlässigen Verursachung von Schäden insgesamt begrenzt auf den adäquat vorhersehbaren typischen Schaden bis zur Höhe einer Jahresservicegebühr.

Im Übrigen haftet die IT-P nur bei der fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf den adäquat vorhersehbaren typischen Schaden insgesamt bis zur Höhe einer Jahressupportgebühr pro Schadensfall.

Weitere Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Insbesondere ist die Haftung für Folgeschäden, einschließlich des Nichteintritts des vom Auftraggeber erwarteten Gewinns, die durch die Verwendung von Vertragsleistungen der IT-P entstehen oder in einem ursächlichen Zusammenhang stehen, ausgeschlossen. Der Ausschluss gilt nicht, soweit eine von der IT-P gegenüber dem Auftraggeber oder dem Endkunden abgegebene Beschaffenheitsgarantie gegen den Eintritt dieser Schäden schützen sollte. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet die IT-P nur, wenn sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht und der Auftraggeber zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

Die Haftung für das arglistige Verschweigen eines Mangels, für die Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder Haltbarkeit einer Sache oder eines Werkes sowie die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Bedingungen unberührt.

Die vorgenannten Ziffern gelten für den Aufwendungsersatz anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung entsprechend.

### **3.11 Nutzungsrechte**

Die IT-P überträgt dem Auftraggeber das allumfassende, nicht ausschließliche, übertragbare, unbefristete Recht, die Arbeitsergebnisse aus diesem Angebot zu nutzen.

### **3.12 Service Kosten**

Die Service Kosten ergeben sich aus den im Service Vertrag angebotenen Leistungen.  
Alle Beträge verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Zahlungsbedingung: 30 Tage netto.

## **4 Inkrafttreten**

Diese AGB treten mit Wirkung vom 29.5.2017 in Kraft und ersetzen alle vorhergehenden.

## 5 Anhänge

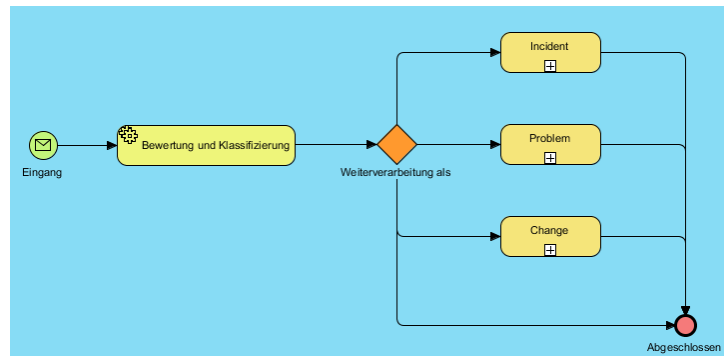


Abbildung 1: Event Prozess

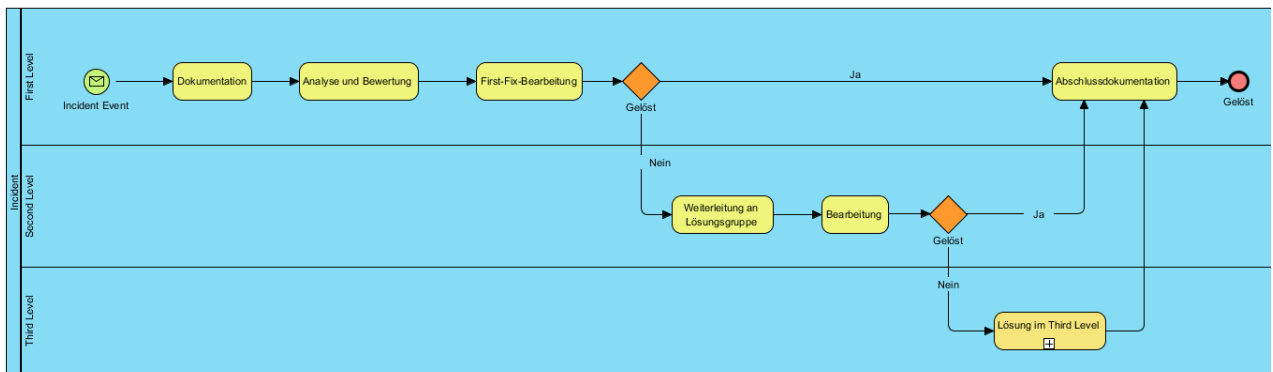


Abbildung 2: Incident-Prozess

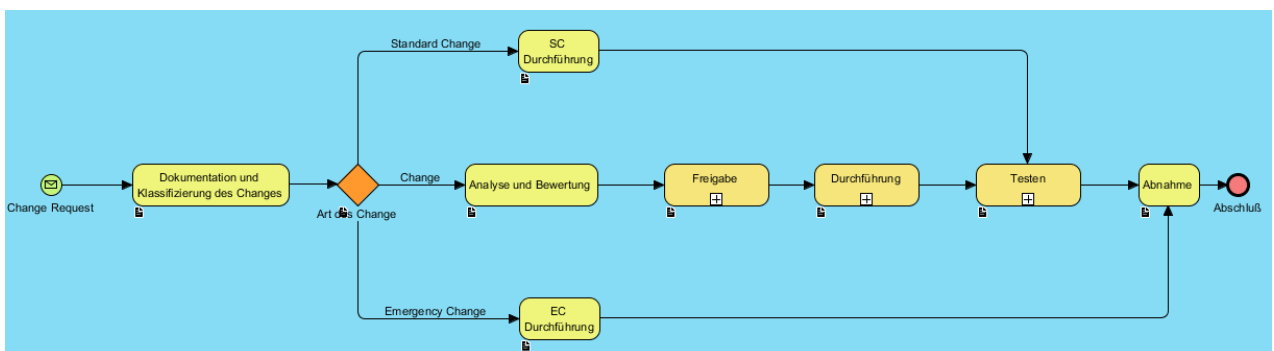


Abbildung 3: Change Prozess

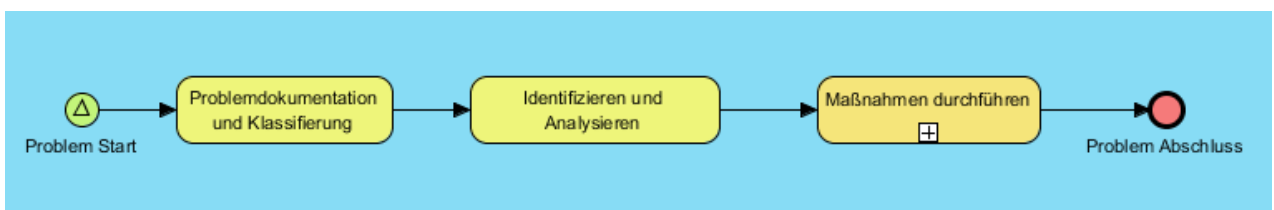


Abbildung 4: Problem Prozess

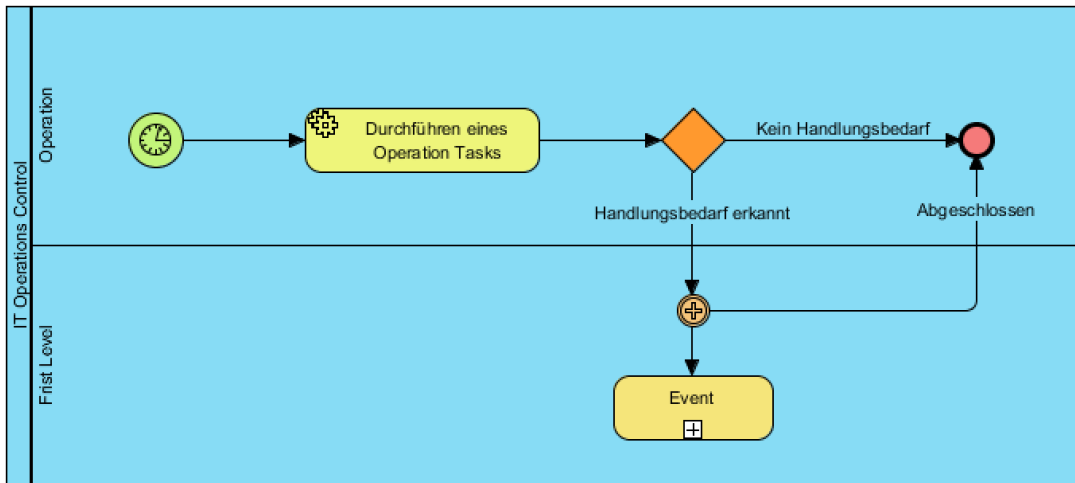


Abbildung 5: IT Operations/Monitoring

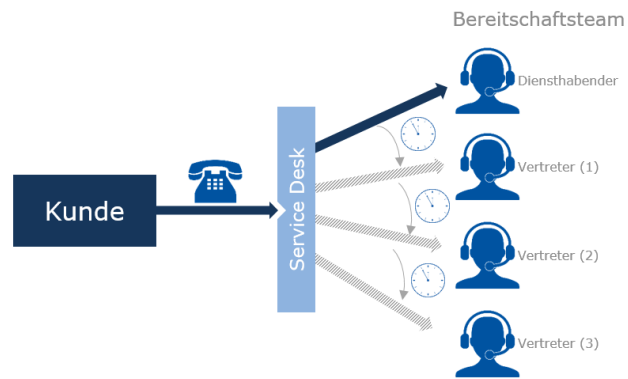


Abbildung 6: Service-Desk