

Infinigate Management Services

Leistungsbeschreibung

Version	Date	Amends	Author
V1.4	01-08-2026		Christian Ederer

Content

- 1. Kurzbeschreibung 3
- 2. Leistungsumfang..... 3
- 3. Voraussetzungen & Rahmenbedingungen..... 4
 - 3.1 Vertragspartner 4
 - 3.2 Abrechnungsmodell..... 4
- 4. Inbetriebnahme & Bereitstellung 5
- 5. Leistungserbringung & SLA 5
 - 5.1 Qualitäts- und Sicherheitsmanagement..... 5
 - 5.2 Servicezeiten..... 6
 - 5.3 Zeitangaben 6
 - 5.4 Sprache 6
- 6. Allgemeinregelungen..... 6

1. Kurzbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung regelt die individuellen Leistungen des im Dokument bezeichneten Service und ergänzt damit das Rahmenwerk der Allgemeinen Servicebedingungen, in denen für alle Services grundlegende Themen einheitlich geregelt werden.

Management Services sind ein monatlich wiederkehrendes, reines Dienstleistungsangebot der Infinigate Professional Services. Im Gegensatz zu den auftragsbezogenen Professional Services (Einzelaufwand oder Abrufkontingent, siehe Leistungsbeschreibung „Professional Services“) und den Quick Start Packages (einmalige Pauschal-Grundinstallation) handelt es sich bei Management Services um ein fortlaufendes, monatliches Abrufkontingent zur laufenden Betreuung einer Kundenumgebung.

Management Services enthalten ausschließlich Dienstleistung, aber keinen Produkt- oder Lizenzanteil. Sie unterscheiden sich damit von echten Managed Services (z.B. Infinigate Attack Prevention Service, Security Awareness), die neben der Dienstleistung auch eine Produkt-/Lizenzkomponente umfassen und Gegenstand gesonderter Leistungsbeschreibungen sind. Management Services können mit vom Partner oder Endkunden selbst beschafften oder bereits vorhandenen Lösungen kombiniert werden.

Der Service richtet sich gleichermaßen an Partner, die eigene oder zentrale Systeme laufend betreuen lassen möchten, wie an Partner, die ihren Endkunden eine kontinuierliche, planbare Betreuung anbieten wollen. In beiden Fällen handelt es sich um denselben Service; der jeweilige Erbringungskontext (Betreuung gegenüber dem Partner selbst oder gegenüber einem benannten Endkunden) wird bei Vertragsschluss festgelegt.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die Grundsätze dieses Service in Bezug auf Umfang, Abrechnungsmodelle, Ablauf und Rahmenbedingungen.

2. Leistungsumfang

Management Services bestehen aus einem monatlichen Abrufkontingent an Arbeitsstunden, das im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungsbausteine flexibel abgerufen werden kann. Mögliche Leistungsbausteine sind insbesondere, aber nicht abschließend:

- Durchführung von Installationen und Konfigurationsänderungen nach Einzelauftrag (z.B. Firewall Policy Change)
- Unterstützung bei Störungen und Fehlfunktionen
- Beratung zu Produkt- und Konfigurationsmöglichkeiten
- Regelmäßige Prüfung von Log-Dateien

- Regelmäßige Config-Reviews und Health Checks
- Regelmäßige Prüfung auf verfügbare Updates sowie deren Durchführung
- Unterstützung bei der Vorbereitung von Compliance-Nachweisen (z.B. NIS2, ISO 27001)
- Erstellung oder Review von Konzepten
- Wissenstransfer

Die konkrete Auswahl der Leistungsbausteine sowie die berechtigten Hersteller/Produkte werden individuell je Vertrag festgelegt und in einer Anlage zum Vertrag dokumentiert.

Die Dokumentation der erbrachten Leistungen erfolgt im Standard ausschließlich im Rahmen von Tickets.

3. Voraussetzungen & Rahmenbedingungen

3.1 Vertragspartner

Vertragspartner und Rechnungsempfänger ist stets der Reseller; ein direkter Erwerb von Management Services durch Endkunden ist nicht möglich.

Die zum Abruf von Leistungen berechtigten Ansprechpersonen werden bei Vertragsschluss festgelegt. Auf Wunsch des Partners können hierzu auch benannte Mitarbeitende eines Endkunden zählen; die Kommunikation erfolgt dann direkt zwischen Infinigate und den benannten Personen des Endkunden.

Für jeden Kunden ist ein gesonderter Vertrag zu schließen. Ein Sammelvertrag zur Betreuung mehrerer Kunden im Rahmen eines einzelnen Management-Services-Vertrags ist ausgeschlossen.

Auch wenn benannte Mitarbeitende eines Endkunden unmittelbar mit Infinigate kommunizieren dürfen, steht Infinigate hierbei zu keinem Zeitpunkt in Konkurrenz zum Partner: Ein eigenständiger Erwerb von Management Services durch den Endkunden ist ausgeschlossen, und der Partner bleibt durchgehend Vertragspartner, Rechnungsempfänger und alleiniger Empfänger des Reportings.

Die Einsicht in Vertragsstand, Kontingentverbrauch und Reporting steht ausschließlich dem Partner über das Partnerportal (iDconnect) zur Verfügung.

3.2 Abrechnungsmodell

Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines monatlichen Abrufkontingents gemäß der gebuchten Paketgröße; die Preise ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

Erbrachte Leistungen werden den Charge Types „Professional Services“ und „Project Coordination“ zugeordnet; hierbei erfolgt eine Verrechnung in Schritten von 5 Minuten.

Nicht genutzte Stunden aus dem monatlichen Abrufkontingent verfallen nicht sofort, sondern bleiben bis zu drei Monate gültig und werden automatisch in die Folgemonate übertragen, wobei die ältesten Guthaben zuerst genutzt werden.

Über das monatliche Abrufkontingent hinausgehende Leistungen müssen vorher explizit vom Partner (Vertragspartner) freigegeben werden und werden nach tatsächlichem Aufwand zum regulären Stundensatz gemäß Preisliste gesondert in Rechnung gestellt.

Management Services werden grundsätzlich remote erbracht. Ist ein Einsatz vor Ort erforderlich oder gewünscht, muss dieser komplett zusätzlich vom Partner als Professional Services Auftrag nach Aufwand angefragt und beauftragt werden.

4. Inbetriebnahme & Bereitstellung

Die Buchung erfolgt per E-Mail an techservices@infinigate.de oder direkt über den Vertrieb von Infinigate. Im Rahmen der Vertragsanbahnung werden die gewünschten Leistungsbausteine und die berechtigten Ansprechpersonen individuell festgelegt und dokumentiert.

Der Abruf von Leistungen erfolgt durch die berechtigten Ansprechpersonen per E-Mail an support@infinigate.de unter Angabe der zugehörigen Vertragsnummer. Jede Meldung erhält eine eindeutige Ticketnummer; über den Eingang wird automatisch informiert.

Der Vertrag hat eine Laufzeit von zwölf Monaten und verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 30 Tagen vor Ablauf gekündigt wird.

5. Leistungserbringung & SLA

5.1 Qualitäts- und Sicherheitsmanagement

Das Qualitäts- und Sicherheitsmanagement des Auftragnehmers ist nach ISO 9001 und ISO 27001 zertifiziert und arbeitet nach definierten Prozessen, um für seine Kunden ein möglichst hohes Niveau an Qualität und Sicherheit zu realisieren.

5.2 Servicezeiten

Die Erbringung der Professional Services erfolgt Mo. – Fr. jeweils von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Nach vorheriger Absprache sind Arbeiten auch außerhalb dieser Servicezeiten möglich. Diese werden zu einem erhöhten Stundensatz abgerechnet bzw. im Falle eines Abrufkontingents mit entsprechendem Faktor vom Kontingent abgezogen:

- Montag bis Freitag außerhalb der Servicezeiten: 50 % Zuschlag
- Samstag, Sonntag und gesetzliche Feiertage: 100 % Zuschlag

5.3 Zeitangaben

Alle Uhrzeiten beziehen sich auf mitteleuropäische Zeit.

Feiertage sind nur einheitliche, gesetzliche Feiertage des jeweiligen Landes, in dem die Leistungen des Auftragnehmers erbracht werden.

5.4 Sprache

Die Professional Services werden in deutscher und englischer Sprache erbracht.

6. Allgemeinregelungen

Es gelten die in den Allgemeinen Servicebedingungen geregelten Bestimmungen zu Rangfolge und Änderungsbefugnis.