

# Leistungsbeschreibung Managed Service

## 1. Inhalt und Umfang der bereitgestellten Leistung

Mit dem Managed Service sichert sich der Kunde einen virtuellen Server in einem Rechenzentrum in Deutschland zum Betreiben seiner Programme und Verwaltung seiner Daten in dem nachstehend beschriebenen Umfang.

Folgende Leistungen werden durch die monatliche Vergütung abgegolten:

### 1.1 Hosting eines virtuellen Servers (Näheres siehe Angebot/Auftragsbestätigung)

Der Auftragnehmer sichert die Bereitstellung der Server in der Bundesrepublik Deutschland zu.

- 1.1.1 Leistungsdaten Terminal vServer Basic
- 1.1.2 Leistungsdaten Terminal vServer Business
- 1.1.3 Leistungsdaten Terminal vServer Professional

### Leistungsdaten Terminal vServer Business Professional (Mindestbestellumfang)

Terminal vServer Business Professional Infrastructure as a Service (IaaS) = Bereitstellung von IT-Ressourcen, insbesondere Rechnerleistung, Arbeitsspeicher und Festplattenspeicher,

- Windows Server 2016 oder 2019
- 6GB RAM
- 2 CPU-Kerne
- 100GB SSD Festplatte
- 100GB Backup
- 3 Terminal-Benutzer
- Windows-Firewall vorkonfiguriert. Hardware-Firewall
- Automatisches Backup
- Datensicherheit im RAID-6 Verbund
- Traffic-Flat - 1 GBit/s Anbindung
- Serverstandort Deutschland (Frankfurt am Main)
- Deutscher Datenschutz
- Hardware Überwachung (24/7 Monitoring-System)
- Eigene IPv4 und IPv6 Adresse
- DDOS-Schutz
- Antiviren-Lösung
- Mailprogramm eM Client Pro

(Erweiterungen können nach Bedarf zusätzlich beauftragt werden)

**1.1.2 Die Bereitstellung der Anwendungen** erfolgt über den Dienst Microsoft Terminalserver, welcher auf dem vServer bereitgestellt wird.

**1.1.3 Bereitstellung von benannten User-Zugängen**, Anzahl nach Kundenwunsch (siehe Angebot)

### 1.2 Festplattenspeicher/Storage

Die Speicherung erfolgt auf einem RAID-Verbund von SSD-Speicher und SAS-Festplatten. Benötigt der Kunde zusätzlichen Speicherplatz, muss er den zusätzlich bestellen. Daten werden redundant abgelegt. Der Zugriff auf die Daten erfolgt über redundante Netzwerkanschlüsse. Der Datenaustausch erfolgt verschlüsselt.

### **1.2.1 Definition**

Die Datcom GmbH stellt dem Kunden ein Zugang in einem deutschen Rechenzentrum zur Verfügung, auf der der Kunde Daten zum Zugriff durch seine Nutzer ablegen kann. Enthalten sind 100GB Speicherplatz. Auf den Speicherplatz kann über die Applikation auf Windows (Explorer integriert) oder als Mobile APP für Android oder iOS Geräte zugegriffen werden. Das Teilen von Dateien und Ordnern mit anderen Benutzern, Gruppen oder über öffentliche URLs ist möglich.

### **1.2.2 Voraussetzungen**

Je Standort mindestens ein geeigneter Internetzugang mit den folgenden technischen Merkmalen (Minimalvoraussetzung):

- 8.000kbit/s nutzbare Bandbreite auf einem mindestens einem Internet-Zugang

### **1.2.3 Datensicherung**

Datcom GmbH führt täglich, wöchentlich und monatlich eine redundante Datensicherung durch. Das Rückspielen der Datensicherung auf Kundenwunsch erfolgt kostenpflichtig. Die Daten sind daher mindestens 7 Tage lang rückwirkend wiederherstellbar.

### **1.3 Netzwerksicherheit/IT-Security-Services**

Für den Übergang aus dem Rechenzentrum ins Internet blockt eine Firewall den eingehenden Zugriff für alle Ports außer 443, 80, 25, 465, 587, 993, 995, 145 sowie 3389. Benötigte Öffnung weiterer Ports muss der Kunde über den Support beauftragen. Viren- und Spamfilter sind enthalten. Die virtuellen Server sind mit einem Virenschutzsystem nach üblichem Standard geschützt.

### **1.4 Helpdesk-Services**

Der Kunde ist berechtigt, per E-Mail oder Telefon Störungen der vertragsgegenständlichen Leistungen zu melden. Datcom wird sodann in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Problems beginnen. Fragen des Kunden zur Anwendung der Software LC Top sind hierdurch nicht abgedeckt. Auskünfte diesbezüglich werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen Datcom vergütet.

### **1.5 Update- und Patch-Management**

Dies umfasst die Wartung der Server-Betriebssysteme im Rechenzentrum hinsichtlich Datensicherung und Patches. „Minor Updates“ sind Sicherheitsupdates sowie Patches, die in regelmäßigen Abständen veröffentlicht werden. Eine Liste der vom Patch Management umfassten Anwendungen und Dienste ist diesem Leistungsschein als **Anlage 1** beigelegt.

Weiterhin wird der Betrieb der Host-Systeme und der Storage-Systeme sichergestellt. Diese Leistungen sind mit der Monatspauschale abgegolten. Leistungen für Major Updates oder Leistungen für Kunden-Systeme vor Ort werden gemäß Preisliste zum Dienstleistungsstundensatz abgerechnet.

### **1.6 Disaster Recovery**

Dies umfasst die Störungsbeseitigung an den Komponenten der Serversysteme im Rechenzentrum sowie an den Anwendungen.

Beispiel: Ein Zugriff auf Laufwerk F:, was bisher ging, geht nun nicht mehr.

Diese Leistungen sind mit der Monatspauschale abgegolten.

Leistungen für Störungsbeseitigungen an weiteren Anwendungen oder auf Kunden-Systemen vor Ort werden gemäß Preisliste zum Dienstleistungsstundensatz abgerechnet.

### **1.7 Administrationstätigkeiten**

Dies umfasst die Änderung von Einstellungen innerhalb des konfigurierten Standards an den Komponenten der Serversysteme im Rechenzentrum sowie an den Anwendungen. Beispiel: Anlegen von neuen E-Mail-Adressen, Zugriff auf Laufwerk F: erteilen, obwohl bisher nicht erteilt, Rücksetzen eines Passwortes nach Vergessen. Leistungen für Administrationstätigkeiten über den konfigurierten Standard hinaus oder auf Kunden-Systemen vor Ort werden gemäß Preisliste zum Dienstleistungsstundensatz abgerechnet.

### **1.8 Remote-Monitoring**

Eine automatisierte Rund-um-die-Uhr-Überwachung wichtiger Bestandteile des Gesamtsystems durch eine automatische Software ist enthalten. Daraus folgende notwendige Handlungen erfolgen im Servicezeitraum.

## **2. Technische Rahmendaten**

### **2.1 Wartungsfenster**

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen, sind regelmäßige Wartungsfenster notwendig. Während dieser Wartungsfenster werden wiederkehrende, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch die Datcom IT GmbH und dessen Zulieferer durchgeführt. Die daraus resultierenden möglichen Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

Die Datcom IT GmbH kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die die bereitgestellte Leistung beeinflussen mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

### **2.2 Gesicherte Unterbringung**

Die zum technischen Betrieb genutzten Racks sind in klimatisierten, notstromversorgten, einbruch- und brandüberwachten Räumen des Rechenzentrums untergebracht und vor unbefugtem physikalischem Zugriff gesichert.

### **2.3 Physikalische Sicherheit**

Das Gebäude wird 365 Tage, 24h auf Einbruch und Brand überwacht. Es ist eine Videoüberwachungsanlage installiert. Die Anlage wird entsprechend den gültigen Datenschutzbestimmungen betrieben.

**2.4 Pauschale Stromkosten und Internettraffic mit 1 TB/Monat** pro virtuelle Maschine sind enthalten. Den virtuellen Servern steht eine Internetanbindung von bis zu 1000Mbit zur Verfügung. Optional besteht die Möglichkeit, eine dedizierte Internet-Bandbreite zu bestellen.

### **2.5 Änderung des Standards (Change-Request)**

Hierbei handelt es sich um eine Anpassung des bisherigen Standards.

Beispiel ist die Installation einer neuen Hardware, einer zusätzlichen Software oder eines Wechsels auf eine neue Programmversion einer bestehenden Software (LC-TOP ausgeschlossen) durch „Major Updates“. Diese Leistungen sind nicht in der Monatspauschale enthalten und werden nach vorheriger Information und Freigabe durch den Auftraggeber gemäß Preisliste zum Dienstleistungsstundensatz abgerechnet.

### **2.6 Verfügbarkeit, Haftung**

Die Verfügbarkeit der Systeme und Applikationen beträgt 99% im Jahresmittel; Wartungsfenster sind ausgenommen.

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Applikationen liegt allein beim Softwarehersteller. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

## **2.7 Servicezeitraum**

Die Dienstleistungen nach 1.8 erbringt die Datcom GmbH in folgendem Servicezeitraum: Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag 8.00 Uhr-16.00 Uhr: Innerhalb dieses Zeitraumes können Störungen gemeldet werden.

## **3. Vergütung**

**3.1** Die vereinbarte monatliche Pauschale wird zu Beginn eines jeden Monats in Rechnung gestellt und per Lastschrift abgebucht.

**3.2.** Die Ermittlung der abzurechnenden benannten Benutzer erfolgt auf Basis der Benutzer, die einen ganzen oder einen Teil eines Monats im Windows Active-Directory der Auftraggeber-Domäne angelegt und nicht deaktiviert sind.

**3.3** Techniker-Service-Stunden, die im Rahmen von Dienstleistungen anfallen, die über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, werden gemäß jeweils gültiger Preisliste zum Dienstleistungsstundensatz abgerechnet.

### **3.4 . Stundensatz für weitere Leistungen**

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung und Dokumentation ist der beiliegenden Preisliste zu entnehmen.

Außerhalb des Zeitraums von Mo-Do 8-17 Uhr und Fr 8-16 Uhr, werden 50% Zuschlag (zwischen 17-8 Uhr) bzw. 100% Zuschlag (Sonn- und Feiertags) berechnet.

## **4. Gültigkeit Servicebedingungen**

Es gelten für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller. Weiterhin gelten für die Leistungen der Datcom GmbH die Vereinbarungen im Managed Service – Vertrag, die Bedingungen für Managed Services und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Datcom GmbH, jederzeit abrufbar und speicherbar unter <https://datcom-gmbh.de/agb/>

## **Anlage 1 – Liste der vom Patchmanagement abgedeckten Anwendungen & Dienste**

Das Patchmanagement ist gültig für die im Folgenden genannten Anwendungen & Dienste.

- LC-TOP Auftragsabwicklung
- Mozilla Firefox
- Adobe Reader, Foxit Reader
- Microsoft-Betriebssysteme

Ausgeschlossen sind nicht genannte Drittanbieter-Anwendungen und -Dienste die mit den vorgenannten Anwendungen und Diensten verknüpft sind, auch wenn diese augenscheinlich zur Applikation gehören.

## **Anlage 2 – Liste der unterstützten Software für das Patch-Management**

Die Liste der unterstützten **Microsoft-Software** ist jederzeit abrufbar unter

[https://wwwgermany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm\\_ms.htm](https://wwwgermany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm_ms.htm)

Nur Versionsstände der Microsoft-Software werden unterstützt, welche sich laut Microsoft in der Mainstream-Support oder Extended Support-Phase befinden. Unter <http://support2.microsoft.com/lifecycle/search/> kann dies direkt beim Hersteller überprüft werden.

Es werden keine ServicePacks und kumulative Sicherheits-Updates unterstützt. Ausnahme: Für Windows 10 werden kumulative Updates unterstützt.

Die Liste der unterstützten **Drittanbieter-Software** ist jederzeit abrufbar unter

[https://wwwgermany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm\\_non\\_ms.htm](https://wwwgermany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm_non_ms.htm)

Nur Versionsstände der Drittanbieter-Software werden unterstützt, für welche laut jeweiligem Hersteller kostenlose Patches angeboten werden. Dies kann direkt beim Hersteller recherchiert werden.