

Leistungsbeschreibung IT-Servicepaket „Server“

INHALTSVERZEICHNIS

1	Vorbemerkungen.....	3
2	Web-Zugriff auf Dashboard.....	3
3	Fernwartungssoftware	3
4	Inventarisierung	4
5	Monatlicher detaillierter Bericht.....	4
6	Lizenzmanagement.....	4
7	Installation aktueller Sicherheitsupdates.....	4
8	Managed Anti-Virus.....	5
9	Monitoring.....	5
10	Alarmierungsart.....	6
11	Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen	6
12	Defragmentierung der Festplatten in den Servern	6
13	Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen.....	6
14	Regelmäßiges Beratungsgesprch über den IT-Status & IT-Strategie.....	6
15	Einrichtungsgebühr pro Server.....	7
16	Stundensatz.....	7
17	Hardware-Reparatur des Servers.....	7
18	Option Flatrate für Fernunterstützung und vergünstigte Stundensätze	7
19	Gültigkeit Servicebedingungen	8

1 Vorbemerkungen

Die einzelnen Leistungen sind abhängig von dem beauftragten IT-Servicepaket (Basis, Professional, Enterprise).

Voraussetzungen:

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Kunden. Dies umfasst:

- Der Kunde ist für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung verantwortlich und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern.
- Die eingesetzte Hardware darf ein Alter von 5 Jahren nicht überschreiten. Zusätzlich ist zwingend erforderlich, dass die abgesicherte Hardware über eine zugesicherte Ersatzteilversorgung sowie einen Support-Vertrag des Herstellers verfügt (Schutzbrief bzw. CarePacks), die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen. Für die Installation und Nutzung von Software sind die jeweiligen Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers zu beachten. Für die Lizenzierung aller Produkte ist der Kunde verantwortlich. Der eingesetzte Versions-/Releasestand der Software muss vom Hersteller supported werden.
- Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die Umgebungsbedingungen für IT-Komponenten am Aufstellungsort hinsichtlich Spannungsschwankungen, Temperatur, Feuchte, Vibrationen, elektromagnetischer Strahlung etc. entsprechend den Herstellervorgaben eingehalten werden.

2 Web-Zugriff auf Dashboard

Über ein Online-Portal hat der Kunde Zugriff auf eine Übersicht (Monitoring) des aktuellen Systemstatus. Probleme können BREKOM telefonisch während der Servicezeit unter Tel. 05251/54644-1355 mitgeteilt werden. Auf neu gemeldete Probleme oder Aufgaben wird die Reaktionszeit nach Ziffer 10 angewendet.

3 Fernwartungssoftware

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der BREKOM aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Anfragenden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass der Auftragnehmer über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten unbeaufsichtigt zugreifen kann. Voraussetzung ist die Zurverfügungstellung eines Administratorkennworts seitens des Auftraggebers für den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Kunden kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO (EU-Datenschutz-Grundverordnung) zu verpflichten. Die benötigten Lizenzen zur Nutzung der Fernwartungssoftware für die Server sind enthalten.

4 Inventarisierung

Es erfolgt eine tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hard- und Softwarekomponenten der Server im vom Auftragnehmer für den Kunden bereitgehaltenen IT-Management-System. Mit dem IT-Management-System unterstützt der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarten Leistungen. Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Server sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden.

5 Monatlicher detaillierter Bericht

Abhängig vom gewählten Servicepaket erstellt der Auftragnehmer auf Wunsch jeden Monat einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemdaten erfasst sind. Dazu gehört eine Übersicht zur Verfügbarkeit einzelner Dienste, Erfolg konfigurierter Prüfungen, Problemzusammenfassung auf Jahresbasis und eine Speicherplatzentwicklung des Exchange Servers und der Festplatten. Der Kunde erhält den Kundenbericht automatisch per E-Mail.

6 Lizenzmanagement

Bereitstellung eines über das Internet zugänglichen Verwaltungssystems, in dem die installierten Softwareprogramme der Server dargestellt werden. Die Liste der lizenzierten Produkte muss durch den Kunden im System hinterlegt werden. Der Auftragnehmer kann diese Leistung für den Kunden gegen Stundenverrechnung nach Ziffer 15 übernehmen, wenn der Kunde den Auftragnehmer hierzu zusätzlich beauftragen möchte. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das Verwaltungssystem möglich. Die Verantwortung für eine korrekte Lizenzierung der eingesetzten Produkte liegt beim Kunden.

7 Installation aktueller Sicherheitsupdates

Die folgenden Funktionen und Leistungen gelten, wenn im Kundennetzwerk kein Microsoft WSUS-Server im Einsatz ist: Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft Server- Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Acrobat Reader, Java und Mozilla Firefox. Sofern an dem Standort mehrere Systeme betreut werden, stellt der Kunde kostenlos Festplattenkapazität für einen „Standort Konzentrator“ zur Verfügung. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart der Server notwendig. Dieser wird nach Absprache gegen Stundenverrechnung nach Ziffer 15 auch außerhalb der Arbeitszeit werktags, Mo-Fr 8:00 – 16:00 Uhr erbracht. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker ist enthalten. Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates wird per E-Mail an den Kunden versendet. Der Auftragnehmer stellt die Updates in 95% der Fälle innerhalb von 1 Woche, in 99% der Fälle innerhalb von 2 Wochen nach Erscheinen der Updates für die kundenseitige Freigabe zur Installation bereit. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem vom Auftragnehmer bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Patches automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko- Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen

Softwarehersteller. Oben unter Ziffer 6 genannte Ausführungen gelten für eine automatisierte Installation der Updates durch unser Managementsystem, wenn kundenseitig kein WSUS betrieben wird. Die automatische Installation der Updates wird auf Kundenwunsch konfiguriert. BREKOM empfiehlt bei Servern die manuelle Durchführung der Updateroutine mit anschließender Überprüfung der Anwendungsfunktion auf dem Server. Diese manuellen Tätigkeiten werden auf Wunsch mit Abrechnung nach Ziffer 15 durchgeführt.

8 Managed Anti-Virus

Dieser Service ist in den Sicherheitspaketen nicht enthalten und kann auf Anfrage zusätzlich beauftragt werden. Managed Anti-Virus beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs-/Updatepakete durch den Auftragnehmer für den Fileserver-Schutz des Kunden. Managed Anti-Virus bedeutet in diesem Zusammenhang, dass für den Kunden ein monatlicher Bericht inkl. Übersicht über den Status seines Anti-Virus-Systems erstellt wird. Des Weiteren bedeutet es die Sicherstellung und regelmäßige Überprüfung, dass ein aktueller Virens Scanner bei den Systemen im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Signaturen werktäglich. Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 1 Werktag sein sollte. Zusätzlich werden die gefundenen Viren in eine Quarantäne eingestellt und dann durch einen Techniker des Auftragnehmers interpretiert. Im Anschluss wird der Techniker innerhalb der zugesicherten Interventionszeit nach Ziffer 10 dem Kunden einen Vorschlag unterbreiten, ob die infizierte Datei gelöscht oder zurück in den Produktivbetrieb gebracht werden soll. Der Kunde wird hierzu eine kurze E-Mail mit seinem Wunsch an den Auftragnehmer übermitteln.

Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. Der Auftragnehmer wird nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Server beim Kunden durchführen und überprüfen.

9 Monitoring

Überwachung der Server rund um die Uhr in einem 5-Minuten-Takt (Enterprise) hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität oder die Exchange-Postfachgröße (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (1x täglich), Kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, physischem Festplattenzustand (SMART, 1x täglich) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen, Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche (1x täglich), Überprüfung der Erreichbarkeit von Routern und Switches, Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet-Webseite, Überprüfung der Servertemperatur und CPU-Lüfterdrehzahl sofern die Serversysteme diese Daten per Standard-SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung. Auf etwaige Probleme, die mit dem Monitoring erkannt werden, gilt die Interventionszeit nach Ziffer 10.

Fehlermeldungen werden vom Auftragnehmer nach Ermessen interpretiert. Der Kunde auf Wunsch erhält Zugang mit einem lesenden Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT und etwaiger Fehlermeldungen jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt.

10 Alarmierungsart

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger. Die Zustellungszeit der E-Mail ist abhängig von mehreren Faktoren, z. B. Internet-Provider, eingesetzte Anti-Spam-Systeme etc. und liegt u.U. nicht im Verantwortungsbereich von BREKOM.

11 Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen

Als kritisch wird ein Problem vom Auftragnehmer eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als fünf Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens Auftragnehmer innerhalb von acht Stunden (Professional-Paket), vier Stunden (Enterprise-Paket) während des Servicezeitraums werktags 8:00 – 16:00 Uhr bzw. 24 x 7 (Enterprise) mit der Problemlösung entweder beim Kunden vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden.

Die Interventionszeit beginnt mit telefonischer Mitteilung an BREKOM unter Tel. 05251/54644-1355 und Eröffnung eines Tickets seitens BREKOM.

Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 48 Stunden während des Servicezeitraums werktags 8:00 – 16:30 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

12 Defragmentierung der Festplatten in den Servern

Regelmäßige Durchführung (auf Wunsch; Turnus ergibt sich aus dem Servicepaket) der im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management-System. Der Auftragnehmer behält sich vor, nach eigenem Ermessen eine Defragmentierung durchzuführen oder nicht, da es Systeme geben kann, bei denen eine Defragmentierung keine Vorteile bringt (bspw. Systeme, die auf virtualisiertem Storage laufen).

13 Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen

Regelmäßige Bereinigung (auf Wunsch; Turnus ergibt sich aus dem Bestellformular) von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management-System.

14 Regelmäßiges Beratungsgespräch über den IT-Status & IT-Strategie

Der Kunde erhält jährlich ein kostenfreies Beratungsgespräch über den Status der IT und die IT-Strategie. Bestandteil ist die gemeinsame Interpretation der durch das IT-Management-System generierten Berichte und die Ableitung etwaiger Maßnahmen. Des Weiteren werden aktuelle Trends in der IT-Branche auf den sinnvollen Einsatz in Ihrem Unternehmen gemeinsam überprüft.

15 Einrichtungsgebühr pro Server

Für die erstmalige Aufnahme Ihres Servers in das IT-Servicepaket „Server“ ist ggf. eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig, die nach Aufwand nach Ziffer 15 abgerechnet wird.

Hieraus ergeben sich ggf. Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Server des Kunden in das IT-Servicepaket „Server“ aufzunehmen. Der Auftragnehmer wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Kunden übermitteln.

Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Server mit entsprechenden Agenten des IT-Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr abgegolten.

16 Stundensatz

Der allgemeine Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Server, Netzwerktechnik und Telekommunikation wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung und Dokumentation an Werktagen von Mo-Fr 8:00-16:00 Uhr ergibt sich aus der aktuellen Preisliste. Abgerechnet wird im 15min-Takt. Etwaige Fahrtkosten werden pauschal bzw. pro Kilometer berechnet.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Server nach Ziffer 8 ergeben, im Jahresdurchschnitt bis zu zwei Stunden pro Monat pro Server die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in dieser Ziffer eingeleitet werden. Bei Buchung der Flatrate Optionen fallen hierfür keine zusätzlichen Kosten an.

Neben der Klasse „Server-Leistungen“ wird für Dienstleistungen im Bereich Consulting, Konzeption und Umsetzung komplexer technischer Lösungen wie Rechenzentrumsleistungen, SAN-Lösungen, Virtualisierungsprojekte ein abweichender Stundensatz lt. aktueller Preisliste abgerechnet.

17 Hardware-Reparatur des Servers

Bei Hardware-Defekt eines Servers sorgt der Auftragnehmer für Reparatur bzw. Austausch der Komponenten innerhalb der Hersteller-Garantie und versetzt das Gerät wieder in einen betriebsfähigen Zustand für die über den Auftragnehmer gekauften Komponenten bis zur Ebene des Betriebssystems. Nicht enthalten ist die Vorhaltung von Austauschgeräten und Ersatzteilen seitens des Auftragnehmers. Für den Austausch notwendige Dienstleistungen inkl. Anfahrtskosten sind nicht im Preis enthalten. Nicht enthalten ist ebenso die Wiederherstellung von Anwendungen oder deren Daten.

18 Option Flatrate für Fernunterstützung und vergünstigte Stundensätze

Bei einigen Servicepaketen werden folgende Leistungen zu vergünstigten Stundensätzen abgerechnet bzgl. können optional als Flatrate ohne Einzelabrechnung hinzugebucht werden für Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sowie Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“).

Der Auftragnehmer behält sich vor, bei übermäßiger Nutzung im regelmäßigen Beratungsgespräch eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 8:00-16:00 Uhr erbracht. Es gilt die Interventionszeit nach Ziffer 10.

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Serversystem dürfen in der Option Flatrate nur durch den Auftragnehmer-Support durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die Administrationskennwörter nur beim Auftragnehmer für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde darf die Administrationskennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sowie Neueinrichtungen sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten. Es gelten nicht die vergünstigten Stundensätze in diesem Fall.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Applikationen ActiveDirectory, DNS, DHCP, den Standard-Software-Produkten MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen oder angeschlossenen bzw. verbundenen Geräten wie NAS, SAN-Systeme sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

Der Auftragnehmer wird nach üblichen Standards die Problemlösungen an den Softwareprogrammen durchführen. Eine Haftung für einen fehlerfreien Betrieb kann nicht übernommen werden da dies nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

19 Gültigkeit Servicebedingungen

Nachrangig zu den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung gelten die Leistungsübersicht der verschiedenen Pakete Basis; Professional und Enterprise sowie die Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller.