



keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

Leistungsschein

Managed Server



Inhalt

Präambel	3
§ 1. Leistungen im Detail	4
1.1 Inventarisierung	4
1.2 Persönliches Jahresgespräch	4
1.3 Backup Monitoring	4
1.4 Server Live Monitoring	4
1.5 Server Helpdesk und Support (Reaktionszeit 4h)	5
1.6 Anti Virus Lösung.....	5
1.7 Veeam Backup & Replication Standard inkl. Lizenz- und Patchmanagement	5
1.8 Patchmanagement	6
1.9 Allgemeine Wartungs- und Pflegearbeiten	6
1.10 Entstörungszeiten bis zu 15 Min.....	6
1.11 Lizenz Management.....	6
1.12 Passwort Management.....	7
1.13 Quartalsbericht.....	7
§ 2. Abgrenzungen	7
§ 3. Mitwirkungspflichten	8
§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	9





Präambel

Die epc GmbH überwacht und managed Ihren MS Windows Server. Sie bietet im Rahmen des Managed IT -Produkts „Managed Server“ folgende Leistungen:

- Inventarisierung
- Persönliches Jahresgespräch
- Backup Monitoring
- Server Live Monitoring
- Server Helpdesk und Support (Reaktionszeit 4h)
- Anti Virus Lösung inkl. Lizenz- und Patchmanagement
- Veeam Backup & Replication Standard inkl. Lizenz- und Patchmanagement
- Patchmanagement
- Allgemeine Wartungs- und Pflegearbeiten
- Entstörungstätigkeiten bis zu 15 Min.
- Lizenzmanagement
- Passwort Management
- Quartalsbericht





§ 1. Leistungen im Detail

1.1 Inventarisierung

Wir führen eine zentrale, interne Übersicht der verwalteten Systeme und deren Eigenschaften, um die Service-Qualität und Zugänglichkeit zu verbessern. Dabei erfassen wir Systemeigenschaften wie die verwendete Hard- und Software, die Produktseriennummer, dem Betriebssystem und den Gerätenamen.

1.2 Persönliches Jahresgespräch

Auf Wunsch führt Ihr persönlicher Kundenbetreuer jährlich ein Jahresgespräch mit Ihnen. Dabei wird auch besprochen in welchem Zustand die IT-Infrastruktur sich befindet und ob es notwendige Verbesserungsansätze gibt.

1.3 Backup Monitoring

Wir überwachen Ihr Veeam Server Backup einschließlich der dazugehörigen Dienste. Eine erfolgreiche Erstellung regelmäßiger Backups wird durch uns sichergestellt. Zu diesem Zweck werden die einzelnen Backup Dienste und Jobs überwacht. Bei Feststellung eines wiederkehrenden Misserfolges des Backupjobs, beheben wir diesen bis zu einer Entstörungszeit von 15 Min. kostenfrei.

1.4 Server Live Monitoring

Wir überwachen die Server rund um die Uhr mit der Software „ServerEye“ remote hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Zustand des letzten Backups, physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), Selbsttest von USV-Systemen, Überwachung von Server-Hardware, Überwachung von RAID-Systemen, sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen. Dabei erstellen und pflegen wir eigenständig individuelle Schwellwerte, deren Überschreitung zu automatisierten Alarmen führen und der Verhinderung von IT-Problemen dienen.





1.5 Server Helpdesk und Support (Reaktionszeit 4h)

Die Bereitstellung unseres technischen Supports zum servicerenden Objekt erfolgt während unserer Supportzeit:

Mo. – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr

Ausgenommen sind niedersächsische und bundesweite Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.

Wir sind bestrebt, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten, daher sichern Ihnen eine Reaktionszeit von vier Stunden zu.

1.6 Anti Virus Lösung

Das Produkt „Managed Server“ beinhaltet eine von uns ausgewählte Enterprise Anti-Virus-Lösung. Zu unseren Leistungen zählen die Sicherstellung der automatischen Aktualisierung der Anti-Viren Lösung und der dazugehörigen Signaturdatenbanken inkl. des Monitorings der Aktualität.

1.7 Veeam Backup & Replication Standard inkl. Lizenz- und Patchmanagement

Um Ihnen eine performante Backup-Technologie für fast alle Szenarien zur Verfügung zu stellen, nutzen wir Veeam Backup & Replication und sichern Ihre virtuellen Maschinen effizient und verlässlich. Die Lizenz für Veeam Backup & Replication Standard in der aktuellen Version ist enthalten. Darüber hinaus stellen wir mit unserem Patchmanagement für Veeam sicher, dass Sicherheits- oder Fehlerkorrekturupdates zeitnah installiert werden.

Die Häufigkeit der Sicherungsvorgänge und die Aufbewahrungsfristen werden individuell abgestimmt und richten sich stets auch nach den vorhandenen Kapazitäten.

Mit dem optionalen epc Cloud Backup bieten wir zudem die perfekte Ergänzung, um Ihre Backups Ransomware gesichert und geo-redundant aufzubewahren.





1.8 Patchmanagement

Wir installieren systemrelevante und systemkritische Windows Updates eigenständig und zu von uns ausgewählten Zeiten. Bei kritischen Updates, die den IT-Betrieb stören, wird der Servicenehmer informiert. Ferner übernehmen wir das Patchmanagement für ausgewählte und von der Managementsoftware unterstützte Anwendungen.

1.9 Allgemeine Wartungs- und Pflegearbeiten

Die allgemeinen Wartungs- und Pflegearbeiten erfolgen proaktiv. Die epc GmbH entscheidet dabei eigenständig ob die jeweilige Wartung per Remote Session oder vor Ort durchgeführt, sowie Zeitpunkt und Intervall, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

1.10 Entstörungszeiten bis zu 15 Min.

Jegliche Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed Server“ Produkts, die innerhalb von 15 Minuten durch den remote Support der epc GmbH abgewickelt werden können, sind kostenfrei. Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed Server“ Produkts die länger als 15 Minuten Support-Aufwand nach sich ziehen, werden ab der ersten Minute nach Aufwand und gemäß der geltenden Stundensätze berechnet.

1.11 Lizenz Management

Wir pflegen eine Übersicht selektierter, uns zur Verfügung gestellter Software-Lizenzen in Kopie. Das jeweilige Original bleibt stets in der Verantwortung des Kunden.





1.12 Passwort Management

Wir dokumentieren selektierte, an uns übermittelte oder von uns erstellte/veränderte systemrelevante Zugangsdaten. Davon erfasst sind: Administrationszugänge zum Betriebssystem und der Anti-Viren Lösung. Nach Absprache können von der epc GmbH weitere Passwörter verwaltet werden. Wir behalten uns das Recht vor, eigenständig Passwörter aus Sicherheitsgründen zu ändern.

1.13 Quartalsbericht

Auf Kundenwunsch übermitteln wir einen Bericht zum Server in abgestimmter Detailtiefe.

§ 2. Abgrenzungen

Benutzerpasswörter sind von der Dokumentation im Passwort Management ausgenommen.

Es werden während der Serviceerbringung keine leistungsbezieharen nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Quartalsberichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.





§ 3. Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist in der Verantwortung zur Aufrechterhaltung unserer Services eine ordnungsgemäße Lizenzierung genutzter Software & Dienste, sowie den autorisierten Zugriff zur Verfügung zu stellen.

Da die Anzahl des „Managed Server“ Service entsprechend den tatsächlich genutzten Windows Servern skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl der verwendeten Geräte an die epc GmbH zu übermitteln.

Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die epc GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.

Der Kunde benennt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Abstimmung in Fehler- und Problemfällen und für die gemeinsame Festlegung geeigneter Maßnahmen.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der epc GmbH erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzung der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten der epc GmbH.





§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Partei schriftlich mit Frist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigt.

Bei neu hinzukommenden Systemen nehmen wir automatisch eine Anhebung des Managed Servers und der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir den Managed Server entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde. Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus.

