

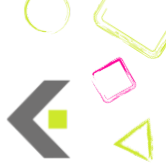


keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

Leistungsschein

Managed Client



Unser Versprechen

Sie wünschen sich Unterstützung – und die epc GmbH liefert sie: Wir verwalten Ihr Windows-Betriebssystem, ganz egal, ob es sich dabei um ein mobiles Endgerät oder einen stationären Arbeitsplatz handelt.

Dieser IT-Service nennt sich im Rahmen der externen IT „Managed Client“, da Micro-soft seine Client-Betriebssysteme wie Windows 11, 10 oder deutlich frühere, nicht mehr unterstützte Versionen wie Vista oder XP als eben solche Clients be-zeichnet.

Unsere Leistungen sind in unterschiedlichen Paketen definiert:

Paket „Basic“

enthält folgende Leistungen

- Bereitstellung der Plattform
- Lizenz je Client
- Inventarisierung
- Automatisches Update des Agents
- Quartalsbericht
- Bereitstellung einer Remote-Support Software
- passiver Client Support in Urlaubs- / Krankheitsvertretung
- Einarbeitungsmaterial zum Selbststudium

Paket „Standard“

enthält Leistungen des Paketes „Basic“ sowie folgende Vorteile

- proaktiver Client Helpdesk und Bereitstellung Support
- Client Live Monitoring
- Update von Drittanbietertools
- Update des Microsoft-Betriebssystems

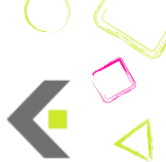
Paket „Premium“

enthält Leistungen des Paketes „Basic“ und „Standard“ sowie folgende Vorteile

Anti-Virus-Lösungen inkl. Lizenz und Patchmanagement

Den vollen Umfang der Leistungen entnehmen Sie den folgenden Kapiteln.

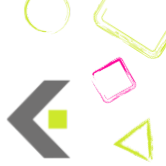




Inhalt

Leistungen im Detail.....	4
Das Paket „Basic“	4
Bereitstellung Plattform	4
Lizenz je Client.....	4
Inventarisierung	4
Automatisches Update des Agents	4
Quartalsbericht	4
Passiver Client Support in Urlaubs- / Krankheitsvertretung	5
Einarbeitungsmaterial zum Selbststudium.....	5
Das Paket „Standard“	6
Proaktiver Client Helpdesk und Bereitstellung Support.....	6
Client Live Monitoring	6
Update von Drittanbietertools	6
Update des Microsoft-Betriebssystems	6
Das Paket „Premium“	7
Anti-Virus-Lösungen inkl. Lizenz und Patchmanagement	7
Abgrenzungen	8
Mitwirkungspflichten	9
Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	10





Leistungen im Detail

Das Paket „Basic“

Bereitstellung Plattform

Wir betreiben die Software in einem Software as a Service Modell, sodass Sie mit dem Betrieb der Plattform, dem Installieren von Updates hierfür, der Härtung und weiteren Betriebsaufgaben keine Herausforderung haben.

Lizenz je Client

Für jeden Client, den Teil Ihrer Umgebung ist, ist die Lizenz zur Nutzung der Monitoring Plattform bereits inkludiert.

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, den Gerätenamen, dem zuletzt angemeldeten Usernamen.

Automatisches Update des Agents

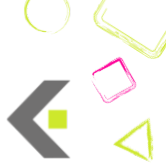
Wir sorgen hier für höchstmögliche Sicherheit und Funktionsumfang. Die Agents auf Ihren Arbeitsplätzen werden permanent weiterentwickelt, um ein hohes Maß an Kompatibilität aufrechtzuerhalten.

Um sicherzustellen, dass der Support aller Windows Clients gewährleistet ist, installieren wir unseren Softwareagenten automatisch auf allen erreichbaren Windows Clients im Netzwerk. Die monatliche Pauschale skaliert entsprechend den angebundenen Endgeräten automatisch.

Quartalsbericht

Wir erzeugen quartalsweise einen Report, der Ihnen per E-Mail gestellt wird. Aus diesem Detailbericht geht u.a. die Anzahl der verwalteten Systeme, der Patch-





und Updatestand und die Hard-wareausstattung des jeweiligen Endgerätes hervor.

Bereitstellung einer Remote-Support Software

Sie bekommen für alle verwalteten Clients eine Remoteadministrationsumgebung gestellt. Sie können sowohl administrativ zentrale Einstellungen an den Clients vornehmen als auch den User über die Freigabe des jeweiligen Bildschirms direkt unterstützen.

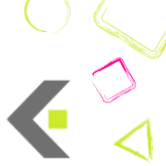
Passiver Client Support in Urlaubs- / Krankheitsvertretung

Wir stellen eine Urlaubs- und Krankheitsvertretung für Ihren eigenen Administrator. Sollte dieser also aus genannten Gründen unpässlich sein, erreichen Sie unseren Support unter der Rufnummer: 05021/889988 zu den üblichen Geschäftszeiten – siehe auch proaktiver Client Helpdesk und Bereitstellung Support auf Seite 3.

Einarbeitungsmaterial zum Selbststudium

Auf Kundenwunsch übersenden wir Ihnen entsprechendes Material wie Handbücher, Hand Outs, Videos oder ähnlichem, mit dem Themen und Inhalte noch einmal festigen können.





Das Paket „Standard“

Das Paket „Standard“ beinhaltet alle zuvor genannten Komponenten sowie folgende Vorteile:

Proaktiver Client Helpdesk und Bereitstellung Support

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 wir Ihnen eine Reaktionszeit von bis zu vier Stunden zu.

Client Live Monitoring

Wir überwachen den jeweiligen Windows Client mit ausgewählten Parametern, um eine möglichst hohe Betriebssicherheit und -verfügbarkeit zu gewährleisten. Dabei erstellen und pflegen wir eigenständig individuelle Schwellwerte, deren Überschreitung zu automatisierten Alarmen führen und der Verhinderung von IT-Problemen dienen.

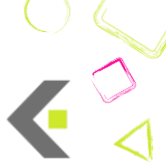
Update von Drittanbietertools

Wir übernehmen das Patchmanagement für ausgewählte und von der Managementsoftware unterstützte Anwendungen. Die Aufstellung der hiervon unterstützten Drittanbietertools finden Sie in der Anlage 1 zu diesem Leistungsschein.

Update des Microsoft-Betriebssystems

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.



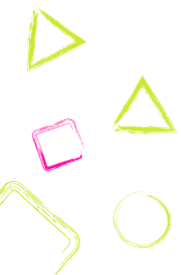


Das Paket „Premium“

Das Paket „Premium“ beinhaltet alle zuvor genannten Komponenten aus „Basis“ und „Standard“ sowie folgenden Vorteil:

Anti-Virus-Lösungen inkl. Lizenz und Patchmanagement

Unser Serviceangebot „Managed Client Premium“ 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.



Abgrenzungen

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.

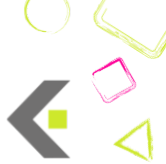


Betriebsverfassungsgesetz § 87 Mitbestimmungsrechte

(1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:

1. Fragen der Ordnung des Betriebs und des Verhaltens der Arbeitnehmer im Betrieb;
2. Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit einschließlich der Pausen sowie Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage;
3. vorübergehende Verkürzung oder Verlängerung der betriebsüblichen Arbeitszeit;
4. Zeit, Ort und Art der Auszahlung der Arbeitsentgelte;
5. Aufstellung allgemeiner Urlaubsgrundsätze und des Urlaubsplans sowie die Festsetzung der zeitlichen Lage des Urlaubs für einzelne Arbeitnehmer, wenn zwischen dem Arbeitgeber und den beteiligten Arbeitnehmern kein Einverständnis erzielt wird;
6. Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen;
7. Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften;
8. Form, Ausgestaltung und Verwaltung von Sozialeinrichtungen, deren Wirkungsbereich auf den Betrieb, das Unternehmen oder den Konzern beschränkt ist;
9. Zuweisung und Kündigung von Wohnräumen, die den Arbeitnehmern mit Rücksicht auf das Bestehen eines Arbeitsverhältnisses vermietet werden, sowie die allgemeine Festlegung der Nutzungsbedingungen;
10. Fragen der betrieblichen Lohngestaltung, insbesondere die Aufstellung von Entlohnungsgrundsätzen und die Einführung und Anwendung von neuen Entlohnungsmethoden sowie deren Änderung;
11. Festsetzung der Akkord- und Prämiensätze und vergleichbarer leistungsbezogener Entgelte, einschließlich der Geldfaktoren;
12. Grundsätze über das betriebliche Vorschlagswesen;
13. Grundsätze über die Durchführung von Gruppenarbeit; Gruppenarbeit im Sinne dieser Vorschrift liegt vor, wenn im Rahmen des betrieblichen Arbeitsablaufs eine Gruppe von Arbeitnehmern eine ihr übertragene Gesamtaufgabe im Wesentlichen eigenverantwortlich erledigt;
14. Ausgestaltung von mobiler Arbeit, die mittels Informations- und Kommunikationstechnik erbracht wird.

(2) Kommt eine Einigung über eine Angelegenheit nach Absatz 1 nicht zustande, so entscheidet die Einigungsstelle. Der Spruch der Einigungsstelle ersetzt die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat.



Mitwirkungspflichten

Zur Erbringung unserer Leistungen im Kontext dieses Managed Services benötigen wir ein Administratorkonto mit dem Rechteumfang eines Domänenadministrators.

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 Client“ Service entsprechend den tatsächlich genutzten Windows Clients skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl der verwendeten Geräte an die epc GmbH zu übermitteln. Der Auftraggeber ist in der Verantwortung die betreuten Systeme mindestens einmal wöchentlich neu zu starten.

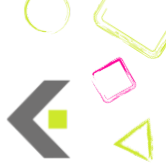
Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die epc GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.

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.





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 Client und der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir den Managed Client entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

Die monatliche Zahlung ist im Voraus – zu Beginn jeden Monats – für den kommenden Leistungszeitraum fällig.

