

Leistungsbeschreibung

Serviceleistungen
der SHD Technologie und Service GmbH

Inhalt

1	Allgemeine Rahmenbedingungen	1
<hr/>		
2	Leistungsbeschreibungen	3
2.1	Herstellerservice	3
2.1.1	SHD Hardwareinstandsetzung (xService)	3
2.2	SHD Hardware-Support	3
2.2.1	Spezielle Bestandteile für Netzwerkkomponenten	4
2.3	Betriebssystemservice	5
2.4	Softwareservice	5
2.5	Samstags-Service	6
2.6	SHD Managed Services	7
2.6.1	SHD Managed Service VIP und Peripherie	7
2.6.2	SHD Small Managed Service	7
2.6.3	SHD Managed Service Admin	8
2.6.4	SHD Managed Service Update Server und Storage	9
2.6.5	SHD Managed Service Update Netzwerk	9
2.6.6	SHD Managed Service Backup	9
2.6.7	SHD Managed Service Backup-Restore	10
2.6.8	SHD Managed Service Crisis-Monitoring per E-Mail-Alarmierung	10
2.6.9	SHD Managed Service Virtualisierung	10
2.7	SHD Rechenzentrum	11
2.7.1	SHD Managed Service RZ Basis	13
2.7.2	SHD Managed Service RZ Admin	14
2.7.3	SHD Managed Service RZ Update Server Microsoft	14
2.7.4	SHD Managed Service RZ Update Virenschanner Panda	14
2.7.5	SHD Managed Service RZ Update Netzwerk	14
2.7.6	SHD Managed Service RZ erweiterte Supportzeiten	15
2.7.7	SHD Managed Service RZ Backup	15
2.8	SHD OKI Managed Print Services	16

1 Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Services sind zugeschnitten auf die von der SHD Technologie und Service GmbH (nachfolgend „SHD“ genannt) freigegebenen Produkte. Je nach Produkt und Servicelevel werden die Leistungen per Fernbetreuung und/oder vor Ort erbracht.

Zur Durchführung der Fernwartung muss ein Rechner über einen VPN-Zugang nach Vorgaben von SHD verfügen. Dazu ist ein Internet-Anschluss mit fester IP-Adresse notwendig. Die Bereitstellung des VPN-Zugangs nach den Vorgaben von SHD obliegt dem Kunden ebenso wie die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung.

Bei den Hardware-Services sind neben den Ersatzteilen und Komponenten (ausgenommen Verschleißteile) auch alle Reisekosten und Spesen enthalten.

Ergänzend zu den hier beschriebenen, allgemeinen Bedingungen, gibt es unterschiedliche Service- und Reaktionszeiten, in Abhängigkeit vom vereinbarten Servicelevel.

Je nach Problemstellung können zur Eingrenzung und bis zur vollständigen Beseitigung einer Störung, mehrere Tests und Aktionen, bzw. Einsätze notwendig sein. Weiterhin können in Abhängigkeit des Fehlers, soweit sinnvoll und technisch möglich, bis zur kompletten Fehlerbeseitigung Umgehungslösungen eingerichtet werden.

Für bestimmte Produkte ist der Zugriff auf Updates und Patches nur möglich bei einer gültigen Subscription.

Die regelmäßige, zuverlässige, stets aktuelle Sicherung Ihrer Daten gehört zu Ihren kaufmännischen Pflichten. Schäden, die daraus entstehen, dass Sie diese Datensicherung nicht durchführen und nicht über einen stets aktuellen Datensicherungsbestand verfügen, gehen in vollem Umfang zu Ihren Lasten. Dies gilt in gesteigertem Maße vor allem dann, wenn SHD Arbeiten an Ihrem System vornimmt. Auch in diesen Fällen gilt: Die Verantwortung für eine ordentliche und vollständige Datensicherung liegt ausschließlich beim Anwender, unserem Kunden. Sorgen Sie deshalb bitte besonders vor Beginn solcher Arbeiten für die Herstellung eines aktuellen Datensicherungsbestandes. Ihr Systemadministrator stimmt die zur Sicherung erforderliche Hardware auf Ihr Gesamtsystem ab.

Die SHD-seitige Unterstützung zur Fehlerbehebung erfolgt für einen zentralen Ansprechpartner des Kunden und dessen Vertreter. Die EDV-Ansprechpartner müssen mit der EDV vertraut sein.

Der detaillierte Serviceumfang ist der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

So können Sie Störungen bei SHD melden

- online über unser Online-Servicetool rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.
- telefonisch von Montag bis Freitag unter der Rufnummer 02632 295-600 von 08.00 – 17.00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen. Heiligabend und Silvester 07.00 – 12.00 Uhr. Abweichende Servicezeiten entnehmen Sie bitte der zutreffenden Leistungsbeschreibung.
- Anforderungen und Fehler, die den Geschäftsbetrieb nicht elementar beeinflussen, werden vom Kunden mit dem Online-Servicetool an SHD übermittelt.

Reaktionszeit

- Die Erstreaktion auf eine gemeldete Störung erfolgt innerhalb von 4 Stunden, im Crisisfall¹ innerhalb von 30 Minuten.
- In kritischen Situationen erfolgt innerhalb der Servicezeit eine kontinuierliche Weiterarbeit an einer begonnenen Störungsbehebung.
- Die Serviceabwicklung wird über unser Online-Servicetool gesteuert. Der aktuelle Status kann vom Anwender jederzeit online abgefragt werden.

Leistungserbringung

- Vor-Ort-Einsätze sind Bestandteil bestimmter Serviceverträge. Der Vor-Ort-Service kann auch durch von SHD beauftragte Unternehmen erfolgen. Bei Hardwareservices werden bestimmte Komponenten per Kurierdienst zur Verfügung gestellt und sind durch den Anwender selbst auszutauschen (Customer Replaceable Units).

Mitwirkungspflichten

- Für Fernbetreuungsmaßnahmen zur Fehlerdiagnostik und zur Störungsbearbeitung werden von SHD unterstützte Fernbetreuungseinrichtungen genutzt. Die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung obliegt dem Kunden.
- Bei allen Maßnahmen, die zur Störungseingrenzung und -beseitigung notwendig sind, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, z. B. die Durchführung von Tests unter Anleitung von SHD.

Vertragsbeginn

- Das Vertragsverhältnis beginnt mit Überlassung der im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung genannten Vertragsgegenstände.

¹ Crisisfälle sind komplette Systemausfälle, komplette Bereichs- oder Filialausfälle, Kassenausfall (wenn an diesem Standort nur eine Kasse vorhanden ist)

2 Leistungsbeschreibungen

2.1 Herstellerservice

- Servicelevel für Herstellerservices und Servicepartner (IBM, Lenovo, Cisco, SurePOS, Toshiba, DigiPOS, etc.) Die Servicelevel und Leistungsbestandteile richten sich nach den in den Hersteller-/Servicepartnerservices angegebenen Service- und Reaktionszeiten und Leistungsbestandteilen. Der Hersteller-/Servicepartnerservice beinhaltet keinerlei Leistungen durch SHD. (Servicetool, Hotline, Störungsbehebung)

2.1.1 SHD Hardwareinstandsetzung (xService)

- Die Instandsetzung defekter Hardware erfolgt durch Reparatur oder Austausch der fehlerhaften Komponenten oder Geräte. Produkt- und fehlerabhängig erfolgt die Störungsbehebung durch einen Technikereinsatz vor Ort oder durch Zustellung einer Austauschkomponente per Kurierdienst. Grundsätzlich kann ein anderes, funktionsgleiches Teil oder Gerät zum Einsatz kommen.
- Aus mehreren Reparaturversuchen entsteht kein Anspruch auf einen Komplettaustausch eines Gerätes, z. B. eines Servers.

2.2 SHD Hardware-Support

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Hardwarestörungen. Der Hardwareservice bezieht sich auf alle von SHD unterstützten Produkte.
- SHD übernimmt in der Zeit von Montag bis Freitag, von 07.00 – 20.30 Uhr, die vollständige Störungsabwicklung. Geringere Servicelevels verkürzen diesen Zeitraum entsprechend dem gewählten Servicelevel. Bei höheren Servicelevels kann der Kunde außerhalb der SHD-Servicezeiten, unter Angabe der Seriennummer und Modellnummer, eine Hardwarestörung direkt an den von SHD autorisierten Servicepartner melden.
- Servicelevel mit garantierter Wiederherstellungszeit erfordern den Abschluss eines Herstellervertrages durch den Endkunden. Nur unter dieser Voraussetzung sind diese buchbar.
- Im Falle eines Hardwaredefektes erfolgt im Rahmen der Instandsetzung die komplette betriebssystem- und datenbankseitige² Wiederherstellung der System-, Kassen- und Netzwerkumgebung, sowie die Wiedereinbindung in die Datensicherungsrouitinen.

Für Cisco FPR und FTD Series und neuer, erfolgt die Wiederherstellung der Konfiguration nur, wenn für das Gerät ein SHD Managed Service Update Netzwerk abgeschlossen wurde. Besteht kein aktiver Managed Service für die betroffene Komponente ist die Wiederherstellung der Konfiguration kostenpflichtig.

² Dies betrifft alle von SHD unterstützten Datenbanken

- Bei Rechnersystemen (Workstations) erfolgt die Wiederherstellung der Funktion bis zur Bootfähigkeit des Betriebssystems. Sollte für eine Instandsetzungsmaßnahme, die außerhalb der SHD-Servicezeiten durchgeführt wurde, systemtechnische Unterstützung durch SHD notwendig sein, so erfolgt diese am nächstmöglichen Werktag.
- Außerhalb Deutschlands können die Reparatur- und Austauschzeiten produktbezogen von den angegebenen Servicelevels abweichen. Hierauf wird bei den betroffenen Produkten besonders hingewiesen.

Kostenpflichtige Zusatzleistungen

- Verschleiß- und Verbrauchsmaterialien (z.B. Magnetbänder, Druckköpfe³, Wartungskits bei Druckern, Druckerpatronen, Akkus³ etc.) fallen nicht unter die Vertragsabdeckung und werden separat berechnet.
- Patches und Updates für Firmware werden im Rahmen der Fehlereingrenzung und -behebung so weit vorgenommen, wie dies zur Fehlerbeseitigung notwendig ist. Es besteht kein Anspruch darauf, dass alle aktuellen Patches implementiert werden. Sollten für notwendige Updates und Patches Kosten für Lizenzen entstehen, sind diese nicht im SHD Hardware Support enthalten.

2.2.1 Spezielle Bestandteile für Netzwerkkomponenten

- Unterstützung im Fehlerfalle von Anwendungskommunikationen, System- & Softwareeinstellungen (z.B. DNS, Routing, Proxyeinstellungen, etc.).
- Eingrenzung und Unterstützung bei der Behebung von Störungen an Datenfernübertragungs-Leitungen und -Einrichtungen.
- Rückwirkende Auswertung von Ereignissen und Meldungen bei unterstützten Komponenten. Voraussetzung ist der „SHD SysLog Server“, welcher nicht Bestandteil dieses Vertrages ist. SysLog Meldungen umfassen das Cisco Classic Portfolio um Komponenten der Switching, Security und WLAN Infrastruktur.
- WAN/LAN Dokumentation in Form einer Komponentendatenpflege und Netzwerkskizzierung. Komponentendaten werden im SHD Servicetool dokumentiert. Eine Skizzierung der Netzwerktopologie erfolgt nach relevanten Änderungen durch SHD.
- Datensicherung und Vorhaltung der durch SHD administrierten Komponenten. Änderungspflege nach Installationen und Anpassungen. Sollten Anpassungen durch Kunden oder Dritte erfolgen, so ist der Kunde zur Informationsweitergabe verpflichtet.
- Fehlereingrenzung bis auf Komponentenlevel, Störungsbehebung oder Hinweise zur Störungsbehebung.
- Installationsarbeiten, System- und Netzwerkerweiterungen bzw. Aufrüstungen sowie Support- oder Standortanbindungen Dritter sind im Leistungsumfang nicht enthalten.

³ Hersteller- und Modellabhängig können Druckköpfe oder Akkus im Hardwareservice enthalten sein. Diese Information entnehmen Sie bitte der Artikelbeschreibung.

2.3 Betriebssystemservice

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen im Betriebssystemumfeld der Serversysteme (keine Anwendungssoftware)
- Betriebssystemsupport für die von SHD eingesetzten Serverbetriebssysteme (Windows, LINUX, VMWare).
- Betriebssystemeinstellungen/Konfiguration
- Die Implementierung der seitens der Hersteller fortlaufend zur Verfügung gestellten Updates erfolgt, wenn dies zur Fehlerbehebung notwendig ist.
- Installationsarbeiten, Systemerweiterungen und Aufrüstungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten.
- Unterstützung bei der Beseitigung von Viren gilt in Verbindung mit dem separat abzuschließenden Servicevertrag für Virenschutz. Die Hilfe bewegt sich in dem Rahmen, die die Hersteller mit der eingesetzten Software zur Verfügung stellen.

2.4 Softwareservice

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen an der eingesetzten Software.
- Übertragung und Implementierung von Updates und Patches, soweit dies für eine Fehlerbehebung notwendig ist.

2.5 Samstags-Service

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von elementaren System-, Netzwerk- und Datenbankproblemen:
 - Systemstillstände oder gravierende Systemstörungen
 - Netzwerkstörungen wie komplette Filial- oder Bereichsausfälle
 - Kassenstörungen
 - Datensicherungsprobleme
- Es muss sich um von SHD freigegebene Produkte handeln.
- Servicezeit: Samstag 09.00 – 20.00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen. Heiligabend und Silvester 09.00 – 12.00 Uhr.
- Sollte ein Problem nicht vollständig lösbar sein, so wird versucht, bis zu dem Grad eine Lösung oder einen Notbetrieb herbeizuführen, wie dies sinnvoll möglich ist. Eine weitere Bearbeitung erfolgt dann am nächstmöglichen Werktag.
- Die Installations- und Einrichtungsunterstützung für Aufrüstungen, Erweiterungen und Neuinstallationen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und erfolgt zu den regulären Servicezeiten.
- Die Behebung von Hardwarestörungen durch einen Technikereinsatz vor Ort oder durch Zustellung einer Ersatzteilkomponente ist nicht Inhalt dieses Vertrags und ist mit einem separat zu vereinbarenden Hardwareinstandsetzungsvertrag zu regeln. Besteht ein Hardwareinstandsetzungsvertrag mit einer Servicezeit, welche auch den Samstag beinhaltet, so unterstützt SHD während des Samstags-Service die Koordination für einen eventuell notwendigen Technikereinsatz vor Ort oder die Zustellung eines Ersatzgerätes/Ersatzteils durch den von SHD autorisierten Servicepartner.

2.6 SHD Managed Services

Für alle Managed Services gilt, dass für Updates gültige Subscriptions und Lizenzen vorliegen müssen. Für die Implementierung der herstellerseitig zur Verfügung gestellten Microcodes, müssen die betroffenen Systemkomponenten einen gültigen Servicevertrag besitzen oder sich noch in der Herstellergarantie befinden. Zusätzlich muss für die betroffenen Produkte ein aktiver Hardware-, Software- und Betriebssystemservice vorhanden sein.

2.6.1 SHD Managed Service VIP und Peripherie

- Unterstützung für PC-Workstations zur Fehleranalyse und Eingrenzung. Die Unterstützung kann nur für aktuelle, herstellerseitig unterstützte Betriebssysteme erfolgen.
- Die Betreuung erfolgt durch einen fest zugeordneten Ansprechpartner oder dessen Vertretung, die Ihre Infrastruktur kennen. Je nach Themenbereich kann eine Bearbeitung auch durch weitere Servicemitarbeiter erfolgen.

2.6.2 SHD Small Managed Service

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen im Betriebssystem, Netzwerk, Rechnersystemen und Peripherie (keine Anwendungssoftware).
- Unterstützung bei den allgemeinen Administrationsaufgaben (keine Anwendungssoftware).
- Betriebssystemsupport für die von SHD eingesetzten Serverbetriebssysteme (Windows, LINUX, kein Hypervisor).
- Betriebssystemeinstellungen/Konfiguration
- Die Implementierung, der seitens der Hersteller fortlaufend zur Verfügung gestellten Updates, erfolgt sofern dies zur Fehlerbehebung notwendig ist.
- Patches und Updates für Firmware werden im Rahmen der Fehlereingrenzung und -behebung so weit vorgenommen, wie dies zur Fehlerbeseitigung notwendig ist. Es besteht kein Anspruch darauf, dass alle aktuellen Patches implementiert werden. Sollten für notwendige Updates und Patches Kosten für Lizenzen entstehen, sind diese nicht im Small Managed Service enthalten.
- Bei Performanceengpässen im System- und Netzwerkkumfeld Empfehlungen und Hinweise zur Beseitigung, einfache Tuningmaßnahmen sofern möglich.
- Netzwerksupport bei Störungen in den lokalen Netzwerken.
- Unterstützung für PC-Workstations und Notebooks mit vom Hersteller unterstützten Betriebssystemen.
- Eingrenzung und Unterstützung bei der Behebung von Störungen an Datenfernübertragungsleitungen und -einrichtungen, soweit dies ohne VPN-Fernwartungszugang möglich ist.
- Bei Hardware-Fehlereingrenzung bis auf Komponentenlevel, Störungsbehebung oder Hinweise zur Störungsbehebung. Unterstützung bei der Wiederinbetriebnahme nach Reparatur oder eines ausgetauschten Gerätes.

- Die Unterstützung bezieht sich grundsätzlich auf alle von SHD freigegebenen Produkte. Bei Fremdprodukten erfolgt die Unterstützung mit angestrebter Problemlösung. SHD verpflichtet sich nicht, Störungen und Fehler an Fremdprodukten vollständig zu beheben. Es obliegt SHD den Aufwand je Einzelfall zu begrenzen.
- Mobile Devices sind nicht Bestandteil des Small Managed Service Vertrages.
- Unterstützung bei der Beseitigung von Viren, Würmern etc. gilt in Verbindung mit dem separat abzuschließenden Servicevertrag für Virenschutz. Die Hilfe bewegt sich in dem Rahmen, die die Hersteller mit der eingesetzten Software zur Verfügung stellen.

2.6.3 SHD Managed Service Admin

Die Serviceleistungen des Managed Service erstrecken sich über die gesamte EDV-Infrastruktur. Ausgenommen ist die Anwendungssoftwarebetreuung, z.B. ERP-Software, Finanzbuchhaltungs-Software, Office-Produkte, etc. Neben dem reinen Fehlerbehebungs-Service sind auch Überwachungs-⁴ und Administrationsleistungen enthalten.

Der Leistungsumfang besteht aus den nachfolgend beschriebenen Grundleistungen.

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen im Betriebssystem, Netzwerk, Rechnersystemen und Peripherie (keine Anwendungssoftware).
- Service und Unterstützung für die gesamte EDV-Infrastruktur. Komplette Unterstützung für alle Produkte der SHD. Bei Fremdprodukten erfolgt die Unterstützung mit angestrebter Problemlösung.
- Servicezeit: Montag - Freitag, 07.00 – 20.30 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen. Heiligabend und Silvester 07.00 – 12.00 Uhr.
- Allgemeine Anfragen und Themen im Rahmen des Managed Service werden in Absprache mit dem Kunden bearbeitet.
- Bei Performanceengpässen im System- und Netzwerkkumfeld werden Empfehlungen und Hinweise zur Beseitigung ausgearbeitet und soweit möglich einfache Tuningmaßnahmen durchgeführt.
- Netzwerksupport bei Störungen in den lokalen Netzwerken.
- Unterstützung für Peripheriegeräte zur Fehleranalyse und Eingrenzung. Die Unterstützung kann nur für aktuelle, herstellereitig unterstützte Betriebssysteme erfolgen (beispielsweise bei PC-Workstations).
- Eingrenzung und Unterstützung bei der Behebung von Störungen an Datenfernübertragungseinrichtungen bzw. Filialanbindungen.
- Fehlereingrenzung bis auf Komponentenlevel, bei defekten Geräten/Komponenten. Abwicklung der Störungsbehebung sofern entsprechende Serviceverträge für die betroffenen Komponenten, die bei SHD abgeschlossen sind, oder sich die Geräte noch innerhalb der Herstellergarantie befinden. In diesen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung im Rahmen der Herstellergarantieansprüche.

⁴ Max. 100 Sensoren

- Unterstützung bei der Wiederinbetriebnahme eines ausgetauschten Gerätes oder einer Komponente.
- Die Betreuung erfolgt durch einen fest zugeordneten Ansprechpartner oder dessen Vertretung, die Ihre Infrastruktur kennen. Je nach Themenbereich kann eine Bearbeitung auch durch weitere Servicemitarbeiter erfolgen.
- Installationsarbeiten, System- und Netzwerkerweiterungen bzw. Aufrüstungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten.
- Unterstützung bei der Beseitigung von Viren gilt in Verbindung mit dem separat abzuschließenden Servicevertrag für Virenschutz. Die Hilfe bewegt sich in dem Rahmen, die die Hersteller mit der eingesetzten Software zur Verfügung stellen.

2.6.4 SHD Managed Service Update

Microcode / Betriebssystem / Storage / Datenbank / Anwendungen

Ein Update der Serverlandschaft erfolgt nach vorheriger Aufstellung (Serverliste) der Systeme und Systemkomponenten zu festgelegten Zeiträumen. Vor der Durchführung der Updates wird das Backupprotokoll auf Fehler überprüft.

2.6.5 SHD Managed Service Update Netzwerk

Ein Update der Netzwerkkomponenten erfolgt nach vorheriger Aufstellung zu festgelegten Zeiträumen.

2.6.6 SHD Managed Service Backup

- Einmalige Einrichtung der E-Mail-Benachrichtigung/Log-Server.
- Tägliche Arbeiten
 - Tägliche Kontrolle der Datensicherung auf Erfolg.
 - Aktive Aktion auf Fehlermeldungen und deren Bearbeitung
- Monatliche Arbeiten
 - Kontrolle der Datenveränderung
 - Kontrolle der Backup-Aufträge auf Vollständigkeit (alle Laufwerke/Verzeichnisse/Server)
 - Kontrolle des Backupvolumens (ist der Backupspeicher noch ausreichend?).
 - Kontrolle des Log-Servers (sind alle Backupaufträge enthalten?).
- Die Backupprotokolle werden 90 Tage bei SHD auf den LOG-Servern vorgehalten.

2.6.7 SHD Managed Service Backup-Restore

- Rücklesung eines Tagesbackups in einer Testumgebung.
- Kontrolle, ob das Medium in einem fremden Laufwerk erkannt wird, die Daten, auch auf einem anderen System, gelesen und wiederhergestellt werden können.
- Kontrolle, ob die Caché-Datenbank zurückgelesen werden kann und diese fehlerfrei ist.
- Erstellung eines Protokolls.
- Bereitstellung aller erstellten Protokolle aus der Backup-Software und Datenbankprüfung.
- Beschreibung und Inhalt der durchgeführten Arbeiten, Empfehlungen, Abschluss.

2.6.8 SHD Managed Service Crisis-Monitoring per E-Mail-Alarmierung

- Monitoring aller definierten Parameter, die an SHD eskaliert werden sollen
- Mail-Alarmierung bei Crisis-Vorfällen an das SHD-Servicetool und dadurch automatisierte Servicefalleröffnung (7x24 Stunden, 365 Tage im Jahr).

2.6.9 SHD Managed Service Virtualisierung

- Quartalweises Monitoring und Reporting:
Ist-Aufnahme/Auslastung der VMs, Ist-Aufnahme /Auslastung der Hypervisor, Systemprotokolle der Hypervisor analysieren, Ressourcenzuteilung bewerten.
Vorschlag von Handlungsempfehlungen und ausführliche Dokumentationen..

2.7 SHD Rechenzentrum

Gegenstand des Leistungsbildes

- Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist das Leistungsbild der SHD Rechenzentrumslösung.
- Dieses Leistungsbild beschreibt Umfang und Qualität wesentlicher Leistungsbestandteile der Rechenzentrumslösung der SHD, sowie die Bedingungen für die Nutzung durch den Kunden. Weiterhin werden Mindeststandards für die Verfügbarkeit definiert.
- Unsere Cloud Infrastruktur befindet sich ausschließlich in deutschen Rechenzentren. Alle Standorte erfüllen modernste Sicherheits- und Verfügbarkeitsstandards.
- Diese sind u.a.:
 - Umfassende Zugangskontrollen und 24x7 Überwachung
 - Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
 - Netzersatzanlage (Notstromaggregat)
 - Hochverfügbare Klimaanlage mit Kälteversorgung
 - Monitoring der wichtigsten Dienste und Ressourcen

Definitionen

- „**Verfügbarkeit**“ ist die Zeit, in der der bereitgestellte RZ-Dienst nicht durch einen Ausfall beeinträchtigt war. Die Verfügbarkeit schließt geplante Wartungsarbeiten ein und wird prozentual für einen definierten Zeitraum (in der Regel ein Jahr) angegeben.
- „**Jahr**“: Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der RZ-Dienstleistung. Die Berechnung der Verfügbarkeit im Jahresmittel basiert auf einem Zeitraum von 365 Tagen bzw. 8760 Stunden.
- „**Monitoring**“ ist die permanente Überwachung der Betriebsbereitschaft, der an den RZ-Diensten beteiligten kritischen Systeme.

Leistungsumfang und Leistungsabgrenzung

Dieses Leistungsbild beinhaltet die folgenden Funktionen und Merkmale:

- **Cloud Infrastruktur**
Unsere Cloud Infrastruktur erfüllt sehr hohe Standards in Bezug auf Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit. Sie besteht aus hochwertigen, für die Cloud optimierten Komponenten.
- **Hardwareplattform und SAN Storage**
Die Serverhardware ist redundant ausgelegt. Die Datenspeicherung erfolgt den Anforderungen entsprechend auf unterschiedlichem RAID-Level und Technologien vorgenommen und beinhaltet eine synchrone Datenspiegelung.

- **Virtualisierungs- und Cloud- Software**

Unsere Virtual Cloud Services basieren auf VMware vSphere. Der weltweit einheitliche VMware-Standard garantiert maximale Interoperabilität im VMware Umfeld.

- **Netzwerk**

Unsere Cloud Infrastruktur ist mit leistungsfähigen Switches ausgestattet, die für einen schnellen internen Datentransfer sorgen. Die durch SHD kontrollierte Verfügbarkeit der Anbindung umfasst den Anschluss bis zum Übergang an die Leitungen der Carrier. Die von SHD eingesetzte Firewall bietet ein Höchstmaß an Sicherheit und Flexibilität.

- **Sicherheit**

Die SHD hat alle technisch möglichen und wirtschaftlich sinnvollen Maßnahmen getroffen, um die Cloud Infrastruktur vor dem Zugriff unberechtigter Dritter und vor Angriffen aus dem Internet zu schützen.

- **Leistungsbestandteile der RZ-Services**

SHD stellt seinen Kunden eine skalierbare Infrastruktur zur Verfügung; Rechen-Speicher- und Netzwerkressourcen inklusive der erforderlichen Software, VMware, Microsoft Betriebssystem und Virenschutz.

- **Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit beträgt mindestens 99,7% im Jahr.

- **Infrastruktur Monitoring**

Die Cloud -Verfügbarkeit wird durch unser Monitoring rund um die Uhr überwacht. Alarmmeldungen führen automatisch zur Alarmierung unseres technischen Supports.

Lizenzen

Bestandteil des Vertrages sind Lizenzen für Microsoft Produkte, die SHD mit zur Verfügung stellt. Die Lizenzen unterliegen dem SPLA (Service Provider License Agreement) und werden ausschließlich zur Nutzung innerhalb der SHD Cloud Infrastruktur vermietet. Der Kunde erkennt mit der Nutzung die Microsoft Lizenzbedingungen an. Der Kunde ist verpflichtet, die Microsoft Nutzungs- und Lizenzbedingungen (Microsoft Services Provider Use Rights (SPUR, zu finden unter: <http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=15095>) und die End User License Terms einzuhalten.

Der Kunde darf auf einem bei SHD gemieteten „shared Server“ (gemeinsam genutzte Hosting Umgebung), dessen Lizenzierung auf Grundlage der Microsoft Service Provider License Agreement (SPLA) erfolgt, keine anderen Microsoft Lizenzen installieren oder einsetzen. SHD wird bei Anfrage die entsprechenden Lizenzbedingungen in der jeweils gültigen Fassung zukommen lassen. Falls Microsoft Software entgegen dieser Bestimmungen vom Kunden auf den von SHD betriebenen Servern, oder nicht lizenzierte Software auf einer shared Hosting Umgebung von SHD, installiert worden ist, muss die Software ab Installationsdatum korrekt über SHD, Microsoft oder einem autorisierten Microsoft Partner nachlizenzieren werden.

Wartung

Damit der Service mit gleichbleibender Qualität aufrechterhalten werden kann, sind periodische Wartungsarbeiten notwendig. Planbare Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit beeinträchtigen können, werden in der Regel zwischen 22.00 und 6.00 Uhr oder am Wochenende durchgeführt, und im Voraus angekündigt. Darüber hinaus können kurzfristige ungeplante Wartungsarbeiten notwendig werden, beispielsweise um eine Betriebsstörung abzuwenden oder dringende Sicherheitsmaßnahmen zu implementieren. Die SHD bemüht sich, auch solche Wartungsarbeiten rechtzeitig anzukündigen und die Beeinträchtigungen so gering wie möglich zu halten. Einschränkungen auf Grund von Wartungsarbeiten gehören zu „Verfügbarkeit“ und sind keine Ausfallzeit.

2.7.1 SHD Managed Service RZ Basis

Die Serviceleistungen des Managed Services erstrecken sich über die gesamte RZ-Infrastruktur. Ausgenommen sind Fremdsysteme (vom Kunden bereitgestellte oder im Auftrag des Kunden durch Dritte gepflegte Betriebssystemumgebungen) und die Anwendungssoftwarebetreuung, z.B. ERP-Software, Finanzbuchhaltungs-Software, etc.

Dieser Service enthält:

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen der RZ-Infrastruktur und RZ-Anbindung.
- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen im Betriebssystemumfeld der Serversysteme (keine Anwendungssoftware)

2.7.2 SHD Managed Service RZ Admin

Die Serviceleistungen des Managed Services erstrecken sich über die gesamte RZ-Infrastruktur. Ausgenommen sind Fremdsysteme (vom Kunden bereitgestellte Betriebssystemumgebungen) und die Anwendungssoftwarebetreuung, z.B. ERP-Software, Finanzbuchhaltungs-Software, etc.

Dieser Service enthält:

- Notwendige, systembedingte Administrationsleistungen
- Die Bereitstellung neuer Betriebssystemumgebungen bei Abkündigung einer Version durch Microsoft inkl. Terminalservices, Fileshares und Drucker.

2.7.3 SHD Managed Service RZ Update Server Microsoft

Der Update Service enthält alle von Microsoft für Serverbetriebssysteme und Anwendungssoftware (z.B. Microsoft Office) zur Verfügung gestellten Sicherheitsupdates.

Die Updates werden, sofern möglich, außerhalb der normalen Betriebszeiten durchgeführt.

Vor der Durchführung der Updates wird ein konsistentes Backup durchgeführt.

Die Häufigkeit der Updates wird durch den im Auftrag gewählten Zyklus bestimmt.

2.7.4 SHD Managed Service RZ Update Virens scanner Panda

Der Update Service enthält alle vom Anbieter zur Verfügung gestellten Sicherheitsupdates.

Die Updates werden, sofern möglich, außerhalb der normalen Betriebszeiten durchgeführt.

Die Häufigkeit der Updates wird durch den im Auftrag gewählten Zyklus bestimmt.

2.7.5 SHD Managed Service RZ Update Netzwerk

Der Update Service enthält alle vom Hersteller für die eingesetzte Firewall zur Anbindung an das Rechenzentrum zur Verfügung gestellten Sicherheitsupdates.

Die Updates werden, sofern möglich, außerhalb der normalen Betriebszeiten durchgeführt.

Die Häufigkeit der Updates wird durch den im Auftrag gewählten Zyklus bestimmt.

In hohem Maße für die Infrastruktur der SHD sicherheitskritische Updates werden zusätzlich außerhalb des gewählten Zyklus nach Bedarf der SHD durchgeführt.

2.7.6 SHD Managed Service RZ erweiterte Supportzeiten

Dieser Service dient zur Erweiterung der Supportzeiten über die normalen Zeiten hinaus.

In der erweiterten Supportzeit ist nur eine Meldung per Serviceticket möglich.

Die zusätzlichen Supportzeiten im Rahmen dieses Leistungsbildes lauten:

- Wochentags (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
Montag - Freitag 17.00 – 08.00 Uhr
- Samstags, sonntags, an Feiertagen 0 – 24 Uhr

Der Service beinhaltet ausschließlich die Bearbeitung von elementaren Systemstillstände oder Störungen der RZ-Anbindung.

2.7.7 SHD Managed Service RZ Backup

- Einmalige Arbeiten
 - Einrichtung und Installation des Backups und der Backupsoftware.
 - Einrichtung der E-Mail-Benachrichtigung/Log-Server.
- Tägliche Arbeiten
 - Tägliche Kontrolle der Datensicherung auf Erfolg.
 - 7 Tagesstände
 - Aktive Aktion auf Fehlermeldungen und deren Bearbeitung.
- Monatliche Arbeiten
 - Kontrolle der Datenveränderung.
 - Kontrolle der Backup-Aufträge auf Vollständigkeit (alle Laufwerke/Verzeichnisse/Server).
 - Kontrolle des Log-Servers (sind alle Backupaufträge enthalten).
- Restore von Daten auf Anfrage des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen am System/Datenbanken, Installation von Software, o.Ä., die Auswirkungen auf das Backup bzw. auf die Wiederherstellung eines Backups haben, zwingend an SHD zu melden.

Die Backupprotokolle werden 90 Tage bei SHD auf den LOG-Servern vorgehalten.

2.8 SHD OKI Managed Print Services

SHD verpflichtet sich, für die in der Auftragsbestätigung aufgeführten fabrikneuen Systeme (Seitenzähler „0“) vom Vertragsnehmer gemeldete Betriebsstörungen im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Voraussetzungen zu beseitigen und im erforderlichen Umfang Ersatzteile, Zubehör und Verbrauchsmaterialien, aber kein Papier oder anderweitige Druckträger, Heftklammern sowie Strom, an den Endkunden zu liefern.

Beginn der Mindestlaufzeit des Vertrages

Die Mindestlaufzeit des Vertrages beginnt mit dem Ersten, des auf das Datum der mangelfreien Übernahme des Systems/der Systeme, folgenden Kalendermonats oder nach separater schriftlicher Absprache.

Die genannten Preise gelten pro DIN A4 Seite und beziehen sich auf die in der Auftragsbestätigung festgelegte Flächendeckung. Diese Flächendeckung bezieht sich auf eine maximale durchschnittliche Flächendeckung je DIN A4 Farbseite und je DIN A4 Schwarz-Weiß-Seite. Die Überschreitung der Flächendeckung berechnet sich aus der Anzahl der gelieferten Verbrauchsmaterialien im Verhältnis zu den gedruckten Seiten je System. Bei Verträgen mit unbegrenzter Deckung darf die technische Möglichkeit der Druckerzeugung (Flächendeckung) nicht überschritten werden (etwa durch Verwendung der Verbrauchsmaterialien in anderen als dem Vertragssystem oder bei vorzeitigem Wechseln von Verbrauchsmaterialien, bevor diese leer sind oder man systemseitig aufgefordert wird, diese zu tauschen).

- SHD erbringt für die in der Auftragsbestätigung aufgeführten, fabrikneuen Systeme gegen kontinuierliche Zahlung der mtl. vereinbarten Servicepauschale die nachfolgend definierten Leistungen innerhalb Deutschlands, sofern das jeweilige System im Rahmen der Spezifikationen genutzt wird.
- Der Technikereinsatz erfolgt in der Regel am nächsten Arbeitstag (nur bei Meldung der Störung bis 12.00 Uhr), wenn nichts anderes vereinbart wurde, von Montag - Freitag zwischen 08.00 und 17.00 Uhr.
 - Reparatur vor Ort oder Austausch der Systeme oder Systemteile (nach Wahl von SHD), die einen Defekt aufweisen, der durch diese Vertragsbedingungen abgedeckt ist. Ausgetauschte Systeme oder Systemteile gehen in das Eigentum von SHD über.
 - Hotline Unterstützung: Montag - Freitag zwischen 08.00 – 17.00 Uhr.
 - Lieferung des für den Betrieb, der in Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme, erforderlichen Standard-Verbrauchsmaterials an die SHD bekannte Standortadresse des Systems beim Endkunden. Nicht enthalten sind Papier oder anderweitige Druckträger, Heftklammern sowie Strom.
- SHD ist im Rahmen des vorliegenden Vertrages berechtigt, Fremdfirmen mit der Erfüllung der Servicepflichten zu beauftragen.
- Im Vertragsumfang sind nicht enthalten:
 - Die Lieferung und Aufstellung der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme sowie die Installation von Treibern und der im Lieferumfang befindlichen Softwaretools.

- Reparaturdienst außerhalb der normalen Reparatur-Bereitschaft.
- Behebung von Betriebsstörungen der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Fehlbedienung oder andere vom Vertragsnehmer oder Mittler zu vertretende Einflüsse (wie die Verwendung von ungeeignetem Verbrauchsmaterial, unsachgemäße Standort Veränderung und ähnliches) entstanden sind.
- Toner und Trommeln für die optionalen Farben "weiß" und "glossy", auch wenn die Systeme diese Option aufweisen. Diese sind bei Bedarf gesondert über den Fachhandel zu beschaffen.
- Erstinstruktion des Bedienungspersonals.
- Aufgaben, die gemäß Bedienungsanleitung durch die vom Vertragsnehmer instruierten Bedienungspersonen auszuführen sind.
- Übliche Wartungs- und Reinigungsmaßnahmen, wie sie u.a. im Benutzerhandbuch des jeweiligen Systems erläutert werden.
- Erweiterungen bzw. Upgrades der Software oder Firmware. Sie können jedoch nach dem Erscheinen separat erworben werden, soweit sie nicht von OKI kostenlos im Internet zum Download bereitgestellt werden.
- Pflichten des Vertragsnehmers
 - Die Lieferung des benötigten Verbrauchsmaterials erfolgt ohne Installationsverpflichtung „Frei Haus“ an die vom Vertragsnehmer angegebene Standortadresse des Systems. Der Vertragsnehmer bestellt das benötigte Verbrauchsmaterial systembezogen über das von OKI bereitgestellte Webportal. SHD behält sich das Recht vor, Bestellungen ohne die genannten Angaben nicht zu bearbeiten.
 - Eventuell fehlerhafte oder vorzeitig defekte Verbrauchsmaterialien dürfen ausschließlich über den technischen Service gemeldet und angefordert werden. Diese dürfen nicht über das OKI Webportal neu bestellt werden, da dies eine von SHD erstellte Auswertung der Flächendeckung und Anzahl genutzter Materialien zu Lasten des Vertragsnehmers verfälschen könnte. Ein Anspruch des Vertragsnehmers auf Berücksichtigung defekten Verbrauchsmaterials, welches nicht über den technischen Service reklamiert wurde, besteht nicht.
 - Der Vertragsnehmer darf ausschließlich die im Rahmen des Vertrags gelieferten Verbrauchsmaterialien verwenden. Der Vertragsnehmer wird alle leeren Tonerkartuschen an OKI oder ein von OKI beauftragtes Unternehmen zurückgeben. Die Trägermaterialien (Kartuschen etc.) verbleiben Eigentum von OKI. Eine Veräußerung der Verbrauchsmaterialien (neu, gebraucht oder verbraucht) ist nicht gestattet. Soweit Verbrauchsmaterialien geliefert, aber nicht verbraucht wurden, sind diese an OKI herauszugeben.
- Rechnungsstellung
 - Die Pauschale basiert auf einem vereinbarten monatlichen Seitenvolumen zu festen Pauschalen, bezogen auf die in der Auftragsbestätigung definierte maximale durchschnittliche Flächendeckung.
 - Seiten, die das vereinbarte Mindestvolumen überschreiten, werden zu dem vereinbarten Folgeseitenpreis pro Seite abgerechnet.

- Auf die Servicepauschale wird keine Gutschrift gewährt, falls das Mindestseitenvolumen nicht ausgeschöpft wird. Wird die in der Auftragsbestätigung festgelegte maximale durchschnittliche Flächendeckung überschritten, bzw. übersteigt diese die technische Möglichkeit der Druckerzeugung, wird dem Vertragsnehmer zusätzlich zur mtl. Pauschale bzw. erstellter Mehrseiten, die für die überschrittene Flächendeckung nötige Menge an Verbrauchsmaterial zum aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt. Die Auswertung der Flächendeckung passiert spätestens zum Ende der Vertragslaufzeit.
- Für Verträge mit einer monatlichen Pauschale weniger als 15,00 € (netto) berechnet SHD zum Vertragsbeginn zusätzlich eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,00 € an den Vertragsnehmer.
- Sollte der Vertragsnehmer vertragswidrig die Zählerstände nicht übermitteln, ist SHD berechtigt diese zu schätzen und die Beträge der sich daraus ergebenden Rechnung einzuziehen. Der Anspruch beider Parteien auf seitengenaue Abrechnung bleibt hiervon unberührt. Kosten, insbesondere angemessene Kostenpauschalen für die Bearbeitung, die durch eine auf Schätzung basierende Abrechnung sowie deren nachträglicher Korrektur entstehen, gehen zu Lasten des Vertragsnehmers.
- Der Vertragsnehmer wird Verbrauchsmaterial nur nach entsprechender Anforderung der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme bestellen. Eine über den aktuellen Bedarf hinausgehende Bevorratung durch den Vertragsnehmer ist aus logistischen und qualitativen Gründen nicht zulässig. In Bezug auf Verbrauchsmaterial, welches entgegen der vorstehenden Regelung angefordert wurde, kann SHD die Rückgabe verlangen. Kann oder möchte der Vertragsnehmer dieses nicht in ungeöffneter Originalverpackung zu seinen Kosten an OKI zurücksenden, ist SHD berechtigt dem Vertragsnehmer das entsprechende Verbrauchsmaterial in Rechnung zu stellen. Eine entsprechende Auswertung des Vertrages kann von SHD jederzeit während der Vertragslaufzeit, spätestens jedoch zum Vertragsende durchgeführt werden.
- Die Vertragslaufzeit wird in der Auftragsbestätigung definiert und ist unabhängig davon, ob der Vertragsnehmer die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme least, mietet oder kauft.