

## Leistungsbeschreibung **ITSR Managed Service-Paket: Server** - Stand: 01.05.2021

### Vorbemerkung

Beide Parteien verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Zu unterlassen ist vor allem die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern oder ehemaligen Mitarbeitern des Vertragspartners vor Ablauf von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung vereinbaren beide Parteien eine Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehalts des entsprechenden Mitarbeiters.

Wenn im Folgenden zwischen Basis, Standard und Premium unterschieden wird, gilt eine Sache für ausschließlich das/die genannte(n) Pakete, andernfalls für alle drei Pakete.

Die Mindest-Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate. Der Vertrag verlängert sich um je zwölf Monate, sollte er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ablaufdatum schriftlich gekündigt werden.

Falls bei einzelnen Leistungen Managed Service-Leistungen von Dritten genutzt werden sollten, so sichert der Auftragnehmer zu, dass diese Services in der Bundesrepublik Deutschland gehostet sind.

### 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 Voll-Datensicherung sowie einer Archivierung verantwortlich, und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel und an einen dritten Ort verbrachte Datenträger.
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Herstellersupport (bspw. CarePack, Softwarepflegevertrag, Maintenance, Microsoft Lifecycle Support) verfügt.
- Eine Ist-Analyse mit den Komponenten der Netzwerkinfrastruktur inkl. IP-Adressliste, externe Provider-Anbindung, Firewall-Konzept, Softwarestände, Hardwareüberblick, Backup-Konzept, Ansprechpartner der involvierten Personen beim Kunden und dessen Softwarelieferanten, sowie ein Notfallplan ist vorhanden und entspricht der aktuellen Konfiguration. Sollte eine aktuelle Ist-Analyse nicht vorhanden sein, so bietet der Auftragnehmer die Umsetzung nach Aufwand gemäß Ziffer 17 an.
- Auf Basis der Erkenntnisse der Ist-Analyse ist möglicherweise die Umsetzung eines Maßnahmenplans notwendig.
- Für die Buchung der Fernwartungs-Flatrate gemäß Ziffer 16 gilt: Mindestabnahmemenge 3 Stück.

### 1 Web-Zugriff auf Service-Status & Meldung von Support-Servicefällen

Der Kunde erhält auf seinen Wunsch / auf Anforderung zwei Zugänge. Der erste Zugang ermöglicht die Einsichtnahme der Ergebnisse des Monitorings laut Ziffer 9 sowie den Abruf eines Monatsberichts.

Über den zweiten Zugang erhält der Kunde Zugriff auf eine Übersicht aktueller und vergangener Servicefälle. Zusätzlich ist ein Melden von neuen Problemen oder Aufgaben über dieses System möglich. Auf neu gemeldete Probleme oder Aufgaben wird die Interventionszeit nach Ziffer 11 angewendet.

### 2 Fernwartungssoftware, Taskleistanapplikation

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker des Auftragnehmers aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. 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 relevanten Datenschutzgesetze zu verpflichten.

Die benötigten Lizenzen zur Nutzung der Fernwartungssoftware für die Server sind enthalten. Weiterhin stellt der Auftragnehmer dem Kunden eine über das IT-Management-System zugängliche Fernwartungs-Funktion für seine eigenen Zwecke zur Verfügung, sofern für die zu fernwartenden Geräte ein Managed Service Vertrag gebucht wurde.

Bezüglich der Art des Fernwartungs-Zugriffs vereinbaren Kunde und Auftragnehmer eine Handhabung gemäß dem Dokument „Fernwartevereinbarung“.

### 3 Monatlicher detaillierter Bericht

Der Auftragnehmer erstellt 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.

#### **4 Inventarisierung**

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. Fünf eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern oder Standortdaten können hinzugefügt werden. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Server sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als XML-Datei möglich.

#### **5 Softwarelizenz-Verwaltung**

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 Verwaltungs-System möglich. Die Verantwortung für eine korrekte Lizenzierung der eingesetzten Produkte liegt beim Kunden.

#### **6 Installation aktueller Sicherheitsupdates**

Bereitstellung und Betrieb einer Software zur Schwachstellenanalyse und Installation aktueller Microsoft- und Drittanbieter-Sicherheitsupdates gemäß „Anlage 2 – Liste der unterstützten Software für das Patch-Management“. Der Auftragnehmer führt auf den Servern tägliche Installationsroutinen gemäß Anlage B „Installationsmethode für das Patch-Management“ zur Implementierung von Sicherheitsupdates durch und lässt Server nach erfolgter Installation neu starten. Der Kunde ist mit diesem Prozess einverstanden und wird entsprechend notwendige Wartungsfenster für diese Maßnahmen einrichten. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Sicherheitsupdates erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine, deren Ergebnis jederzeit im vom Auftragnehmer bereitgestellten IT-Management-System abgerufen werden kann. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates wird auf Wunsch / auf Anforderung des Kunden per E-Mail an den Kunden versendet.

##### **Standard-Umfang:**

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller veröffentlichten Sicherheitsupdates ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden.

Sofern die zu versorgenden Geräte zum in Anlage B vereinbarten Zeitpunkt angeschaltet sind und über eine zuverlässige Internetverbindung verfügen sichert der Auftragnehmer die Installation der Updates innerhalb von zwei Wochen nach Erscheinen der Updates für die Server des Kunden zu. Maßgebend für die Ermittlung des Erfolgs der Maßnahme ist der aus dem vom Auftragnehmer bereitgestellten Management-System abrufbare Monats-Bericht in der Kategorie „Patch-Management“. Sollten mehr als zwei fehlende Patches in dem Bericht verzeichnet sein, so ist der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Berichts berechtigt, für jedes weitere fehlende Patch eine Gutschrift von 10% der Managed Service-Server-Monatsgebühr des betroffenen Geräts zu verlangen.

##### **Premium-Umfang:**

Es erfolgt keine automatische Installation von Sicherheitsupdates, sondern es wird zunächst eine Prüfung in Bezug auf die Abhängigkeiten und Kompatibilitäten nach üblichen Standards durchgeführt sowie eine Installation auf einem vom Kunden zu benennenden produktiv genutzten Gerät durchgeführt. Sollte sich der Kunde innerhalb von einer Woche nicht mit erheblichen Störungen beim Auftragnehmer melden, gilt die Installation des Sicherheitsupdates auf alle weiteren Systeme als vom Kunden genehmigt. Für diese Tätigkeiten ist ein Dienstleistungs-Kontingent von 0,5h pro Monat pro Server enthalten, welches über alle Server kumuliert wird. Sollte das gesamte Kontingent in einem Monat erschöpft worden sein, so erfolgt die Berechnung der weiteren Stunden gemäß Ziffer 15.

##### **Für alle Umfänge gültig:**

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.

Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

### **7 Managed Antivirus**

Das Standard- und Premiumpaket beinhaltet Managed Antivirus-Schutz. Dieses Paket 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 auf Wunsch / auf Anforderung des Kunden 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 Virenschanner bei den Server-Systemen im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Signaturen werktäglich um 9 Uhr; Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 1 Kalendertag 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 11 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.

### **8 Web-Filter**

Es wird beim Standard- und Premiumpaket ein Web-Filter-System für die Server des Kunden über das IT-Management-System zur Verfügung gestellt. Es enthält die Funktion, unsichere Seiten nach vorbereiteten und redaktionell gepflegten Kategorien zu sperren, White- & Black-List-Einträge zu setzen, Surf-Regeln nach Tageszeit/Pausenzeiten zu gestalten, einen Bandbreiten-Check durchzuführen sowie die am häufigsten besuchten Webseiten weitgehend anonymisiert zu analysieren. Die Erarbeitung und die systemtechnische Umsetzung einer Web-Richtlinie für den Kunden sowie etwaige spätere Änderungen an der Richtlinie und der White- & Blacklists werden nach Freigabe des Kunden gemäß Ziffer 15 abgerechnet.

Ein 100%iger Schutz vor dem Zugriff auf schadhafte Webseiten 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 15- (Standard) bzw. 5-Minuten-Takt (Premium) 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, Physischer 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 SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung. Für etwaige Probleme, die mit dem Monitoring erkannt werden, gilt die Interventionszeit nach Ziffer 11. Fehlermeldungen werden von technischen Mitarbeitern des Auftragnehmers interpretiert. Der Kunde erhält auf seinen Wunsch / auf Anforderung einen Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT, etwaiger Fehlermeldungen und zugehöriger Maßnahmendokumentation jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Servern installiert, der zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443) in ein bestimmtes Zielnetz nach außen nutzt.

### **10 Alarmierungsart**

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden. Sollte es aus Sicht des Kunden notwendig sein, Fehlerlösungsmaßnahmen durch den Auftragnehmer einzuleiten, so wird der Kunde den Auftragnehmer hierzu beauftragen. Beim Standard- und Premium-Paket

erfolgt die Weiterverarbeitung der Fehler direkt im Ticket-System des Auftragnehmers. Es wird in diesem Fall die Interventionszeit nach Ziffer 11 angewendet sowie die Abrechnung nach Ziffer 15 vorgenommen sofern kein/e Hotline-Pakete, Stundenkontingente und/oder Flatrates vom Kunden gebucht worden sind.

### **11 Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen**

Als kritisch wird ein Problem vom Auftragnehmer eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als zehn Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse laut Anlage A erheblich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens Auftragnehmer innerhalb von vier Stunden (Standard-Paket) oder zwei Stunden (Premium-Paket) während des Servicezeitraums Mo-Fr 7:00 – 18:00 Uhr mit der Problemanalyse entweder beim Kunden vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden.

Die Interventionszeit beginnt mit Mitteilung an den Auftragnehmer per E-Mail (it-support@systemhaus-ruhrgebiet.de), Telefon (Tel.-Nr.: +49 2302 9814111) oder über das Online-Ticketing-System und läuft während des vereinbarten Servicezeitraums. Möchte der Kunde ungeachtet der vorstehenden Regelungen im Einzelfall eine kritische Einstufung des vorliegenden Problems nach eigenem Ermessen durchführen, so wird dieser Fall mit einem Aufschlag von 20% auf den unter Ziffer 15 genannten Servicepreis verrechnet. Bei Buchung der Flatrate Ziffer 16 wird bei kritisch eingestuften Problemmeldungen ein Dringlichkeitszuschlag von pauschal 50 EUR abgerechnet. Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 48 Stunden während des Servicezeitraums Mo-Fr 7:00 – 18:00 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

### **12 Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen**

Beim Standard- und Premiumpaket erfolgt eine regelmäßige Bereinigung (Standard: monatlich, Premium: wöchentlich) 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.

### **13 Halbjährliches Beratungsgespräch über den IT-Status & IT-Strategie**

Der Kunde erhält bei Buchung des Standard- oder Premium-Pakets ein kostenfreies, bis zu einstündiges, halbjährliches Beratungsgespräch über den IT-Status 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 der IT-Branche auf den sinnvollen Einsatz in seinem Unternehmen gemeinsam überprüft. Das Beratungsgespräch wird auf Wunsch/Anfrage des Kunden durchgeführt und findet vor Ort oder per Videokonferenz (Microsoft Teams) statt. Vorab hat der Verantwortliche des Kunden die Möglichkeit, Einfluss auf die Inhalte des Gesprächs zu nehmen, indem er mindestens 4 Wochen vor der Durchführung dem Auftragnehmer seine Wünsche anzeigt.

### **14 Einrichtungsgebühr pro Server**

Für die erstmalige Aufnahme der Server des Kunden in das Managed Service Paket „Server“ ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig. Sofern der Kunde über keine dem in Ziffer 19 dargestellten Umfang entspricht, ist die Beauftragung einer Ist-Analyse und Dokumentation gemäß Ziffer 19 oder Ziffer 20 notwendig, um die Server des Kunden in das Managed Service Paket „Server“ aufzunehmen.

Aus der Ist-Analyse ergeben sich gegebenenfalls notwendige Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Server des Kunden in das Managed Service Paket „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 gemäß Bestellformular abgegolten. Kommt es zu einem Server-Austausch oder Server-Neuanschaffung, so wird die Einrichtungsgebühr erneut berechnet.

### **15 Stundensatz für weitere Leistungen**

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Server, Netzwerktechnik und Telekommunikation wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung und Dokumentation in der Zeit von Mo-Fr 7:00 – 18:00 Uhr gilt gemäß IT-Servicevereinbarung und der jeweils gültigen Preisliste. Abgerechnet wird im 15min-Takt. Etwaige Fahrtkosten werden mit EUR 0,50 pro Entfernungskilometer berechnet. Fahrzeiten werden zum Stundensatz abgerechnet.

Ein Fernzugriff auf die Kundensysteme erspart dem Kunden die Fahrtkosten, die Zeit wird wie zuvor genannt abgerechnet. Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Server nach Ziffer 9 ergeben, bis zu einer Stunde 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. Außerhalb des Zeitraums werden 50% Zuschlag (zwischen 18:00 – 7:00 Uhr) bzw. 100% Zuschlag (Sonntags- und Feiertags) berechnet. Neben der Klasse „Server-Leistungen“ wird für Dienstleistungen im Bereich Consulting, Konzeption und Umsetzung komplexer technischer Lösungen wie Rechenzentrumsleistungen, SAN-Lösungen, Virtualisierungsprojekte ein höherer Stundensatz vereinbart, siehe jeweils gültige Preisliste bzw. individuelles Angebot nach Freigabe durch den Kunden.

#### **16 Option Flatrate für Fernunterstützung**

Die Maßnahmen zur angestrebten Störungsbeseitigung (ITIL-Klasse „Incident“) sind als Fernwartungs-Leistung pauschal enthalten und werden nicht nach Ziffer 15 abgerechnet. Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) sind ebenfalls pauschal enthalten. Der Auftragnehmer behält sich vor, bei übermäßiger Nutzung im quartalsweisen Beratungsgespräch eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen.

Die Leistungen werden in der Zeit von Mo-Fr 7:00 – 18:00 Uhr erbracht. Es gilt die Interventionszeit nach Ziffer 11. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Serversystem dürfen nur durch den Auftragnehmer 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.

Die Flatrate für Störungsbeseitigungen und Administrationstätigkeiten bezieht sich auf technische Dienstleistungen, die am Betriebssystem sowie an weiteren Anwendungen & Diensten laut Anlage 1 durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen oder angeschlossenen bzw. verbundenen Geräten wie NAS, SAN-Systeme sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten.

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.

#### **17 Basis-Dokumentation (Optional: einmalig nach pauschalem Aufwand laut Preisliste / Angebot)**

Die Basis-Dokumentation enthält eine tabellarische Auflistung der ITK-Systeme des Auftraggebers. Es werden grundsätzliche Daten der Infrastruktur, im Detail Domänenname(n), administrative Zugänge zu allen relevanten Netzwerkgeräten, Serverräumen und -schränken, IP-Adressbereich(e), VPN-Zugänge, WAN-Zugänge, WLAN-Daten, Providerinformationen (DSL und Web-Hosting) sowie Daten der unter Vertrag stehenden Geräte, im Detail IP-Adresse(n), Netzwerkname, Funktion, Betriebssystem, Hardwareinformationen, Plattform-Art (virtuell oder physikalisch), Plattform-System erfasst.

#### **18 Erweiterte Dokumentation (Optional: einmalig nach pauschalem Aufwand laut Preisliste / Angebot)**

Die erweiterte Dokumentation enthält zusätzlich zu den Leistungen in Ziffer 19 die Garantielaufzeit für die aufgenommenen Systeme. Weiterhin wird ein Netzwerkstrukturdiagramm, ein Domänen-Vertrauensstellungsdiagramm, eine Serverschrank-Visualisierung, eine IP-Adressliste und eine grafische Aufschlüsselung der Berechtigungsstruktur auf erster Ebene, erstellt.

#### **19 Pflege der Dokumentation (Inklusive: bei Beauftragung einer Leistung in Ziffer 17 und/oder Ziffer 18)**

Die Pflege der Dokumentation erfolgt mit Abschluss der jeweiligen Tätigkeiten. Einmal pro Quartal erfolgt eine Überprüfung und auf Wunsch / auf Anforderung des Kunden eine Übergabe der aktualisierten Dokumentation, sofern eine der Leistung in Ziffer 17 und/oder Ziffer 18 vom Kunden zuvor beauftragt wurde.

#### **20 Gültigkeit Servicebedingungen**

Nachrangig zu den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung gelten die Servicebedingungen in der jeweils aktuellen Version. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller. Weiterhin gelten nachrangig die allgemeinen Geschäftsbedingungen, jederzeit abrufbar unter <https://systemhaus-ruhrgebiet.de/service>.

### **Anlage 1 – Liste der von der Flatrate abgedeckten Anwendungen & Dienste**

Die Flatrate ist gültig für die im Folgenden genannten Anwendungen & Dienste sofern die Flatrate für den jeweiligen Server gebucht ist, auf dem die nachfolgenden Anwendungen & Dienste betrieben werden.

- Anwendungen & Dienste des Betriebssystems: ActiveDirectory, DNS, DHCP, Lizenzdienst.
- Microsoft Druckdienste
- Microsoft Filedienste
- Microsoft Exchange-Server
- Microsoft Terminal Services
- Microsoft Hyper-V  
(sofern für das Host-Serversystem und den Management-Server eine Flatrate gebucht wurde)
- Microsoft Office & Microsoft 365
- Adobe Reader
- Mozilla Firefox

Ausgeschlossen sind nicht genannte Drittanbieter-Anwendungen & -Dienste die mit den vorgenannten Anwendungen und Dienste 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://systemhaus-ruhrgebiet.de/service>

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 auf Servern unterstützt.

Die Liste der unterstützten Drittanbieter-Software ist jederzeit abrufbar unter <https://systemhaus-ruhrgebiet.de/service>

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