



Business Data Solutions GmbH

📍 Fischauer Gasse 150
2700 Wiener Neustadt

📞 +43 2622 82570
✉️ office@bds.info
🌐 www.bds.info

managed**SERVER**

Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement)

Version 2.0

04. Juni 2022

Inhalt

1 Service Identifikation.....	3
2 Service-Kurzbeschreibung.....	3
3 Leistungsspektrum.....	3
3.1 Service-Funktionalitäten	3
3.2 Servicespezifische Assets.....	4
3.3 Planung.....	4
3.4 Bereitstellung (Deployment).....	5
3.5 Betrieb (Operation).....	5
3.6 Entstörung & Support (Incident Management).....	5
3.7 Querschnittsfunktionen (Cross Functions).....	6
3.8 Optionale Leistungen.....	6
3.9 Leistungsabgrenzung (Out-of-Scope).....	6
4 Serviceausprägungen, Servicezeiten und Qualitäten.....	7
4.1 Service- und Betriebszeiten.....	7
4.2 Qualitätsklassen	7
4.3 Qualitätsparameter.....	8
5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.....	8
6 Voraussetzungen und Besonderheiten.....	8
7 Kommerzielle Konditionen.....	8
7.1 Lifecycle und Erneuerungszyklen.....	8
7.2 Preismodell.....	8
7.3 Rückvergütung.....	9
7.4 Bestellbare Produkte	9
7.5 Preise.....	9
7.5.1 Monatliche Kosten.....	9
7.5.2 Einrichtungskosten.....	10
7.5.3 Optionale Kosten.....	10

Service – managedSERVER

1 Service Identifikation

Service-Name	managedSERVER	
Service-Nummer	20-0001	
Version	2.0	
Gültig ab	01.07.2022	
	Geplant	
	In Umsetzung	
Service-Status	Aktiv	✓
	Abgekündigt	
	Ausgelaufen	

2 Service-Kurzbeschreibung

Alle in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen "Allgemeiner Teil"*, *Allgemeinen Geschäftsbedingungen "Spezielle Regelungen für IT-Services"* und den *"Qualitätsstandards und Definitionen für IT-Services"* definierten Begriffe haben dieselbe Bedeutung auch in dieser *Leistungsvereinbarung*.

managedSERVER ist ein Service zur aktiven und kontinuierlichen Betreuung von Servern.

Auf jedem Server, sowohl physischen als auch virtuellen, ist ein Software-Agent (*bds Systemcheck-Agent*) installiert, welcher im Hintergrund aktiv ist und in regelmäßigen Abständen wichtige Systemstatusdaten an den Systemcheck-Server sendet. Diese Daten werden

zwischengespeichert, automatisiert verarbeitet und von unseren Technikern laufend überprüft.

Monatlich erhält der *Auftraggeber* einen Bericht mit der Übersicht der Systemgesundheit aller betreuten Server.

Die Hard- und Softwareinventarisierung sind ebenfalls Bestandteil des Service.

Je nach Paketwahl ist die Überwachung bzw. Verteilung von Sicherheitsupdates von Microsoft Windows bzw. bestimmter Zusatzsoftware in unterschiedlicher Ausprägung enthalten.

Im Paket *managedSERVER Premium* werden zusätzlich zur manuellen Microsoft Windows Update Installation weitere definierte Wartungstätigkeiten durchgeführt.

3 Leistungsspektrum

3.1 Service-Funktionalitäten

Die folgenden enthaltenen Funktionalitäten charakterisieren dieses IT-Service:

- Zentrale Überprüfung und Verwaltung der Server durch *bds* Systemcheck
 - Auf dem *bds* Systemcheck-Server, bereitgestellt und betrieben durch *bds*, werden alle wichtigen Systemstatusdaten der Server gesammelt, überprüft und ausgewertet sowie die monatlichen Berichte über die Systemgesundheit der betreuten Server erstellt.
 - Der *bds* Systemcheck-Agent wird von *bds* auf jedem betreuten Server installiert. Er sammelt die Systemstatusdaten des überwachten Systems und übermittelt diese alle 15 Minuten über das Internet auf den *bds* Systemcheck-Server für die weitere Verarbeitung.
 - *bds* Systemcheck-Agent sammelt ausschließlich Daten über die Verfügbarkeit und den Systemstatus.
- Es werden keine Nutzdaten ausgewertet, weitergegeben oder an einen anderen Standort übermittelt
- Softwarekomponente
 - *bds* Systemcheck ist eine Eigenentwicklung von *bds* und besteht aus den Komponenten *bds* Systemcheck-Server und *bds* Systemcheck-Agent, welcher auf jedem Server installiert ist.
- Monitoring
 - Verfügbarkeitsüberprüfung
 - Dienststatus
 - Kapazität der Festplatten
 - Physischer Festplattenzustand
 - Aktualität der AntivirenSignaturen
 - Status der Microsoft Windows-Updates
 - uvm.

- Unterstützte Plattformen
 - Windows Server 2012 aufwärts
- Inventarisierung
 - Tägliche automatische Erfassung der installierten Hard- und Softwarekonfiguration der Server für verbesserte Fehlerdiagnosemöglichkeiten
- Monatlicher detaillierter Bericht
 - Anhand eines aufbereiteten, monatlichen, per E-Mail versendeten Berichts, behält der Auftraggeber den Systemzustand der Server im Blick
 - Bestandteile des monatlichen Berichts:
 - Verfügbarkeit des Geräts
 - Status der Antivirenaktivität
 - Status der Windows-Firewall
 - Auflistung des Installationsstatus der aktuellen Windows Updates
 - Speicherplatzentwicklung der Festplattenkapazität
- Verteilung von Sicherheitsupdates

- Automatische Installation von Microsoft Windows Updates

Folgende Funktionalitäten sind nur im Paket *managedSERVER Premium* enthalten:

- Verteilung von Sicherheitsupdates
 - Manuelle Installation der Microsoft Windows Updates zu einem mit dem *Auftraggeber* definierten Zeitpunkt
 - Kontrollierter Neustart der Server innerhalb eines vereinbarten Wartungsfensters
 - Überprüfung des Dienststatus nach dem erfolgten Serverneustart
- Regelmäßige Installation der aktuellen Java Runtime Environment und Adobe Acrobat Reader DC Updates
- Weitere Wartungstätigkeiten
 - Überprüfung der Serverhardware
 - Kontrolle der USV
 - Testen des Fernzugriffs

3.2 Servicespezifische Assets

bds stellt dem *Auftraggeber* des Service die Nutzung der Infrastruktur bereit, sowie die hierzu erforderlichen Personalleistungen. Dazu zählen auch Leistungen des Service-Managements:

- Infrastruktur
 - Rechenzentrumsfläche
 - Rechenzentrumsnetzwerk
 - Tools (Hardware und Software)
 - Storage für die Infrastrukturkomponenten
 - Backup
 - 1st-Level-Support im Störungsfall (Umfang siehe Details weiter unten)
 - Infrastruktur Services (DNS, RDP-Gateway)
- Hardware (-komponenten)
 - Dedizierter virtueller Server für das Management von *bds Systemcheck*
 - Server Hardware
 - Zentrale Hardware-Wartung für inkludierte Hardware
 - Virtuelle Firewall
 - Server Hardware
 - Zentrale Hardware-Wartung für inkludierte Hardware
 - Aktive Netzwerk-Komponenten (Switches, ...) inklusive Wartung

- Software der Managementkomponenten
 - Dedizierter virtueller Server zur Ausführung von *bds Systemcheck*
 - Systemnahe Software (Treiber)
 - Betriebssystem-Software für Infrastruktur (Validierung und Freigaben)
 - Software-Wartung für inkludierte Software
 - Virtuelle Firewall
 - Systemnahe Software (Treiber)
 - Betriebssystem-Software für Infrastruktur (Validierung und Freigaben)
 - Firewall Software
 - Software-Wartung für inkludierte Software
 - Datenbankserverinstanz
 - Lokale Datenbankserverinstanz
 - Microsoft SQL Server inklusive Wartung

3.3 Planung

Die folgenden Leistungen werden im Rahmen der Planung der Service-Infrastruktur erbracht:

- Service-spezifisches Design
 - Service-Konzeption und -Design (Pflege der Architektur- und der Systemdokumentation)
 - System Engineering (Evaluierung von Hardware, Softwareversionen und Patches, u.a. Härtung)
 - Evaluierung & Test von Hard- und Software
 - Pflege und Weiterentwicklung der Technologie
- Kapazitäts- und Performanceplanung
- Konzeption und Definition von Standard-Systemkonfigurationen
- Entwicklung und laufende Adaptierung der Software *bds Systemcheck*

3.4 Bereitstellung (Deployment)

Die folgende Leistung wird im Rahmen der Bereitstellung im Rechenzentrum erbracht:

- Erstinstallation
 - Erstellung der auftraggeberspezifischen Instanz am *bds* Systemcheck-Server
- Ausrollung
 - Unterstützung bei der Ermittlung der Anzahl der zu schützenden Server
 - Installation des *bds* Systemcheck-Agents auf den Servern
- Adds, Changes
 - Software-Wartung: Installation von Patches, sicherheitsrelevanten Patches und Updates für die im Service enthaltene Software der Standard-Hauptkomponenten soweit vom Hersteller zur Verfügung gestellt
- Auf-/Umrüsten von Hardware-Peripherie und -Komponenten des *bds* Systemcheck-Servers
- Hardware-Refresh *bds* Systemcheck-Server
 - Abbau und ggf. Entsorgung der alten Hardware
 - Sichere Datenlöschung, Vernichtung
 - Installation, Konfiguration und Integration der neuen Hardware
 - Installation, Konfiguration und Integration der Software auf neuer Hardware
 - Inbetriebnahme
- De-Installation
 - Zentrale De-Installation des *bds* Systemcheck-Agents von allen Servern

3.5 Betrieb (Operation)

Die folgenden Leistungen werden im Rahmen des Betriebs und des Supports des *IT*-Service erbracht.

- Infrastruktur-Betrieb und -Administration
 - Allg. Systemverwaltung u. -parametrisierung
 - Optimierungsmaßnahmen (soweit es sich um keine Entstörung im Sinn des Punktes 3.6 handelt)
 - Pflege der Standard-Systemkonfiguration
 - Berücksichtigung aktueller Sicherheitsstandards
 - Backup (für die Serverumgebung)
 - Ggf. Restore im Rahmen der Serviceinfrastruktur-Wiederherstellung (für die Server-Systemumgebung)
 - Weiterentwicklung der Software *bds* Systemcheck
 - Serververwaltung (Hinzufügen, Ändern, Löschen von Servern)
 - Monitoring
 - Allgemeines System-Monitoring des *bds* Systemcheck-Servers
 - Überwachung Verfügbarkeit des *bds* Systemcheck-Servers
 - Regelmäßige Kontrolle der erfassten Meldungen der Server
 - Monatlicher Bericht
 - Versenden des monatlichen Berichts an den Auftraggeber
- Folgende Leistungen im Rahmen des Betriebs werden nur im Paket *managedSERVER Premium* erbracht:
- Verteilung von Sicherheitsupdates
 - Prüfung der erscheinenden Microsoft Windows Updates und deren monatliche manuelle Installation inkl. kontrolliertem Serverneustart
 - Schnellstmögliche Installation von äußerst kritisch eingestuften Microsoft Windows Updates zur Schließung von Sicherheitslücken
 - Verteilung erscheinender Updates von Java Runtime Environment und Adobe Acrobat Reader DC
 - Durchführung der monatlichen Wartung

3.6 Entstörung & Support (Incident Management)

Die folgenden Aktivitäten werden im Rahmen des Incident Management & Supports erbracht:

- First Level Support
 - Annahme von Aufträgen und Störungsmeldungen
 - Störungsbehebung
- Second Level Support
 - Bearbeiten von Tickets im 2nd Level Support
 - Fehlereingrenzung/-behebung
- Third Level Support
 - Bearbeiten von Tickets im 3rd Level Support

Klarstellend wir darauf hingewiesen, dass im Rahmen des Incident Managements keine Out-of-Scope Leistungen im Sinn des Punktes 3.9 erbracht werden.

3.7 Querschnittsfunktionen (Cross Functions)

Die Querschnittsfunktionen beinhalten generell alle IT-Service-Management Prozesse, sowie alle allgemeinen Steuerungs- und Verwaltungstätigkeiten in Bezug auf das hier definierte Leistungsspektrum des Service.

Die folgenden Leistungen werden im Rahmen der Querschnittsfunktionen erbracht:

- IT-Service-Management
 - Service Support
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Service Delivery
 - Service Level Management
 - Financial Management for IT Services
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - IT Service Continuity Management
 - Security Management

3.8 Optionale Leistungen

- Schulung, Training
 - Anwenderschulungen und –beratungen
 - Gruppen-Trainings
- Beratungsleistung für kundenspezifische Anforderungen
- Konzeptionierung und Umsetzung kundenspezifischer Anforderungen
- User- und Datenmigrationen

3.9 Leistungsabgrenzung (Out-of-Scope)

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieses Service, können jedoch gesondert angeboten, erbracht und nach tatsächlichem Aufwand verrechnet werden:

- Das Service enthält die Überprüfung und das Erkennen von Problemen. Die nötigen Schritte zur Behebung dieser Probleme sind nicht Bestandteil des Service. Die Probleme können durch die eingesetzte Software *bds* Systemcheck oder bei der manuell durchgeführten Wartung erkannt werden.
- Kundensupport für nicht in diesem Service bereitgestellte Leistungen, insbesondere Leistungen
 - in Zusammenhang mit Fehlern (Bugs) der von *bds* im Rahmen dieses IT-Service genutzten Dritthersteller-Software (z.B. Betriebssystemkomponenten), die trotz ordnungsgemäßer Softwareinstallation aufgrund eines herstellerseitig bedingten Fehlers auftreten (in Bezug auf die seitens *bds* zur Verfügung gestellte Dritthersteller-Software nimmt der *Auftraggeber* zur Kenntnis, dass *bds* diese Software von dritten Herstellern bezieht und auf herstellerseitig verursachte Fehler und deren Behebung keinen direkten Einfluss hat).
 - für die Suche, Analyse und Behebung von Fehlern, die aufgrund einer seitens des *Auftraggebers* eingesetzten Dritthersteller-Software auftreten.
 - Das Auftreten von Problemen durch die Installation von Software Updates kann nicht ausgeschlossen werden.
 - *bds* wird nach bestem Wissen und Gewissen die erscheinenden Sicherheitsupdates prüfen. Eine Garantie für eine fehlerfreie Installation oder Funktion der Updates kann nicht übernommen werden, da dies nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers, sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

Klarstellend wird festgehalten, dass die im Service inkludierten Supportleistungen lediglich der Sicherstellung der Funktion der in Punkt 3.1 Leistungsvereinbarung definierten Service dienen. Sofern der *Auftraggeber* im Zuge der Fehlersuche und -analyse in Zusammenhang mit Dritthersteller-Software Supportleistungen von *bds* in Anspruch nimmt, können diese von *bds* nach tatsächlichem Aufwand (Punkt 7.5.3) dem *Auftraggeber* unabhängig davon verrechnet werden, ob das Problem letztlich behoben werden kann.

4 Serviceausprägungen, Servicezeiten und Qualitäten

Die in diesem Kapitel beschriebenen Service- und Qualitätsparameter werden im Dokument „Qualitätsstandards und Definitionen“ näher erläutert.

4.1 Service- und Betriebszeiten

Zeit	Abk.	Wochentag	von-bis	Qualitätsklasse		
				Bronze	Silber	Gold
technische Bereitstellungszeit	TBZ	Mo-So inkl. österr. Feiertage	00:00 - 24:00 Uhr MEZ (168 Stunden/Woche)	✓	--	--
Servicezeit (Bedienter Betrieb)	SZ	Mo-Fr exkl. österr. Feiertage	08:00 - 17:00 Uhr MEZ (45 Stunden/Woche)	✓	--	--
Störungsbearbeitungszeit-Standard	SBZs	Mo-Fr exkl. österr. Feiertage	08:00 - 17:00 Uhr MEZ	✓	--	--
Wartungsfenster-Werktags	WF _{WT}	Mo abends - Sa morgens (an jedem Werktag)	21:00 - 07:00 Uhr MEZ (50 Stunden/Woche)	✓	--	--
Wartungsfenster-Wochenende	WF _{WE}	Sa abends - Mo morgens (an jedem Wochenende)	19:00 - 07:00 Uhr MEZ (35 Stunden/Woche)	✓	--	--
Wartungsfenster – Individual*	WF _{Indiv}	Nach Vereinbarung	Nach Vereinbarung	--	--	(✓)

Legende: ✓: verfügbar (✓): optional verfügbar --: nicht verfügbar

Zeit	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
00:00 - 07:00							
07:00 - 08:00							
08:00 - 17:00			Servicezeit (SZ) Bedienter Betrieb (45 Stunden/Woche)				
17:00 - 19:00							
19:00 - 21:00							
21:00 - 24:00							

4.2 Qualitätsklassen

Leistungen aus diesem Service können in folgenden Qualitätsausprägungen geordnet und genutzt werden.

Qualitätskennzahl (KPI)	Qualitätsklasse		
	Bronze	Silber	Gold
Leistungspaket - Standard	✓	--	--

Legende: ✓: verfügbar (✓): optional verfügbar --: nicht verfügbar

4.3 Qualitätsparameter

Nachfolgende Tabelle beschreibt die Zielwerte der Kennzahlen je Qualitätsklasse.

Qualitätskennzahl (KPI)	Qualitätsklasse		
	Bronze	Silber	Gold
Service-Verfügbarkeit Systemcheck-Server [pro Monat]	> 98 %	--	--
Ausfallzeit Systemcheck-Server [pro Monat (Beispiel bei 30 Tagen)]	≤ 14,4 Stunden	--	--
Anzahl von Ausfällen des Systemcheck-Servers [pro Monat]	≤ 4	--	--
Reaktionszeit [innerhalb SBZx]	bei Fehlerklasse 1	≤ 60 Minuten	--
	bei Fehlerklasse 2	≤ 120 Minuten	--
	bei Fehlerklasse 3	≤ 240 Minuten	--
	bei Fehlerklasse 4	≤ 480 Minuten	--

5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Tätigkeiten / Aufgaben	Auftraggeber	BDS
Mitteilung bei Änderungen der Anzahl der verwendeten Server	M	D
Benennung von autorisierten Personen, die berechtigt sind Änderungen anzufordern	D	I
Planung, Wartung, Änderungsarbeiten (inkl. Aktualisierung der Technologie)	I	D

Legende: D: Durchführung (Durchführungsverantwortung) E: Entscheidung (Entscheidungsverantwortung)
M: Mitwirkender (Mitwirkungspflicht) I: Zu informieren (Informationsrecht)

6 Voraussetzungen und Besonderheiten

Die ordnungsgemäße Nutzung dieses Service setzt folgendes voraus:

- Internetzugang seitens *Auftraggebers* mit ausreichender Bandbreite, um die Systemstatusdaten regelmäßig an den *bds Systemcheck-Server* zu übermitteln
- Bereitstellung von kompatiblen Servern als Ziel dieses Service zum Ausführen des Systemcheck-Agents

7 Kommerzielle Konditionen

7.1 Lifecycle und Erneuerungszyklen

Die seitens *bds* eingesetzten Hardware- und Software-Assets müssen herstellerseitig im Support gehalten werden. Diese Kosten sind in den offerierten Preisen enthalten. Allenfalls notwendige Anpassungen und Ersetzungen von vom *Auftraggeber*

bereitgestellten und eingesetzten Hardware- und Software-Assets zur Nutzung dieses Service sind nicht in den offerierten Preisen enthalten.

7.2 Preismodell

In den Preisen enthalten sind:

- Hardware Assets
 - Alle im Punkt 3.2 angeführten Hardware-Assets
- Software Assets
 - Alle im Punkt 3.2 angeführten Software-Assets
- Dienstleistungen
 - Alle notwendigen Dienstleistungen gemäß den Punkten 3.3 - 3.7.
- Nicht enthalten sind
 - Sämtliche optionalen Dienstleistungen gemäß Punkt 3.8
 - Alle Dienstleistungen, die nicht Bestandteil dieses Service sind gemäß Punkt 3.9

7.3 Rückvergütung

Der Anspruch des *Auftraggebers* auf pauschalierte Rückvergütung wegen Nichteinhaltung der zugesicherten Qualitätskennzahlen richtet sich für einen Monat:

- nach der Qualitätsklasse gemäß Punkt 4.2
- nach der Ausfallzeit im laufenden Monat gemäß Punkt 4.3.

Die Höhe der pauschalierten Rückvergütung wird aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Nach Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden Ausfallzeiten sofort schadenersatzwirksam. Für jede angefangene Stunde Ausfallzeit über dem vereinbarten Zielwert beträgt der pauschalierte Vergütungssatz 12,5 % des monatlichen Netto-Vertragswerts.

Sofern nach einer Störung keine selbstständige Mitteilung durch *bds* an den *Auftraggeber* erfolgt, ist der vermeintliche Anspruch auf pauschalierte Rückvergütung vom *Auftraggeber* innerhalb von 25 Kalendertagen nach dem Monat, in dem er entstanden ist, gegenüber *bds* schriftlich geltend zu machen.

Die Rückvergütung erfolgt ausschließlich durch Gutschrift des Betrages auf dem bei *bds* geführten Kundenkonto. *bds* ist berechtigt, die der Gutschriftmitteilung nächstfolgende Rechnung um diesen Betrag zu kürzen.

Der Anspruch auf pauschalierte Rückvergütung beschränkt sich max. auf den monatlichen Netto-Vertragswert.

Darüberhinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen. Der Berechnung der pauschalierten Rückvergütung werden ausschließlich die von *bds* durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt.

Zusammengefasst gelten hiermit folgende Rückvergütungen beim Unterschreiten der jeweiligen Verfügbarkeiten je nach Qualitätsklasse:

Qualitätsklasse			Rückvergütung
Bronze	Silber	Gold	
<= 97,86 %	--	--	12,50 %
<= 97,72 %	--	--	25,00 %
<= 97,58 %	--	--	37,50 %
<= 97,44 %	--	--	50,00 %
<= 97,31 %	--	--	62,50 %
<= 97,17 %	--	--	75,00 %
<= 97,03 %	--	--	87,50 %
<= 96,89 %	--	--	100,00 %

7.4 Bestellbare Produkte

Bestellbare Produkte gemäß Preistafel (siehe Punkt 7.5).

7.5 Preise

7.5.1 Monatliche Kosten

Preistafel der Standard-Pakete (Nettopreise zzgl. USt):

Leistungspaket – Standard		Einheit	Preis
Produkt			
managedSERVER Basic physischer Server		EUR / Gerät/ Monat	59,00
managedSERVER Basic virtueller Server		EUR / Gerät/ Monat	49,00
managedSERVER Premium physischer Server		EUR / Gerät/ Monat	99,00
managedSERVER Premium virtueller Server		EUR / Gerät/ Monat	79,00

7.5.2 Einrichtungskosten

Nachfolgende Aufwände fallen nur einmalig bzw. nach Bedarf an und werden als Setupkosten einmalig bzw. nicht wiederkehrend verrechnet:

Einrichtungskosten	Fällig bei	Preis
managedSERVER Grundinstallation pro physischem Server	Erstinstallation oder Neuinstallation pro physischem Server	39,00
managedSERVER Grundinstallation pro virtuellem Server	Erstinstallation oder Neuinstallation pro virtuellem Server	19,00

7.5.3 Optionale Kosten

Kundenspezifische Anforderungen	Preis
Stundensatz für Beratung, Konzeptionierung, Design- sowie für nicht inkludierte Supportleistungen *	115,00 **

*) Inklusive jener Supportleistungen in Zusammenhang mit der Feststellung, ob eine unbefugte Nutzung und/oder Fehlbedienung eines IT-Service vorliegt (z.B. auch im Zusammenhang mit Drittherstellertools)

**) Günstigere Stundensätze bei Kauf eines Stundenpools, siehe Dienstleistungspreisliste möglich