Leistungsbeschreibung

für Managed Service Enterprise (mit CS Speicherwerk)

04/2025

Stand dieser Leistungsbeschreibung: 07. April 2025

Leistungsbeschreibung

Der Anbieter stellt dem Kunden Managed-Service-Leistungen bereit, welche durch den technischen Partner CS Speicherwerk GmbH erbracht werden. Die Leistungen umfassen die Bereitstellung und den technischen Betrieb einer virtualisierten Serverumgebung mit den nachfolgenden Leistungen:

Zugriff

Der Kunde erhält keinen administrativen Zugriff auf die bereitgestellten virtuellen Maschinen oder die zugrundeliegende Infrastruktur. Der Zugriff erfolgt ausschließlich über bereitgestellte Clientschnittstellen (Citrix), deren Installation und Pflege in der Verantwortung des Kunden liegt. Der Anbieter behält sich vor, sicherheitsrelevante Einschränkungen der Zugriffswege zu veranlassen.

Technische Bereitstellung der Leistung

- Virtuelle Maschinen – Desktop as a Service
  Die virtuellen Maschinen werden in einem deutschen Rechenzentrum des Partners betrieben.
- Dem Partner obliegt die Dimensionierung der zugeordneten Ressourcen der virtuellen Maschinen. Hierbei wird der die Produktvoraussetzungen der STP beachten.
  - Die Hardwareauswahl erfolgt nach billigem Ermessen durch den Partner, sofern nicht abweichend vereinbart.
  - Der Kunde erhält keinen administrativen Zugang zu den virtuellen Maschinen und auch keinen Anspruch auf diesen. Der Kunde, sowie STP erhalten ebenso keinen administrativen Zugang zu Systemen, welche der Partner im Rahmen der Leistungserbringung einsetzt (beispielsweise: Vorsysteme, Firewalls etc.).
  - STP erhält zur Erbringung des 1st Level Supports einen eingeschränkten administrativen Zugang zu der jeweiligen Kundenumgebung. Die Art und Weise dieser Zugangsverschaffung erfolgt nach billigem Ermessen des Partners.
- Netzanbindung
  - Der Übergabepunkt ist, sofern nicht anders definiert, der Routerausgang des jeweiligen Rechenzentrums des Partners.
  - Der Partner gewährleistet eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite am Übergabepunkt.
- Konnektivität & Authentifizierung
  - Zugriffe erfolgen über Citrix mit MFA (eine Abschaltung der MFA ist nur durch Einführung von Conditional Access möglich und erfolgt nur gegen gesondertes Angebot).
  - Der Kunde hat die Software Citrix Workspace in der jeweils aktuellen Version auf seinen Endgeräten zur Nutzung der hier beschriebenen Leistung zu installieren und aktuell zu halten.

Abgrenzung

- Die folgenden Leistungen werden vom Partner nicht im Rahmen des Hostingvertrags erbracht und bleiben einer gesonderten Servicevereinbarung vorbehalten:
    - Werk- oder Dienstleistungen zur Einrichtung oder Anpassung virtueller Maschinen;
    - die Datenübermittlungsleistung des Partners über den Übergabepunkt hinaus;
    - das Zurverfügungstellen anderer als in der Leistungsbeschreibung genannter Lizenzen.

Leistungen im Einzelnen

- Einrichtung
  CS ASP Einrichtungspauschale: Bereitstellung virtueller Serverumgebung inkl. Kick-off mit dem Kunden (via Teams).
- Nutzung STP-Produkte (Citrix App)
    - STP-Produktfamilie als Remote App für min. 10 User pro Kunde.
    - Inkl. Microsoft 365 Apps (ohne Lizenz).
    - Monatlich je Nutzer abrechenbar.
- Erweiterungen Speicherlösungen
    - SSD Extension 500 GB (monatlich)
    - HDD Extension 500 GB (monatlich)
- 3rd Party Apps (vorab freigegeben)
  Der Endkunde kann folgende Anwendungen zusätzlich zu den STP Produkten auf der Umgebung nutzen:
    - DATEV (ohne Lizenz, laufende Gebühren)
    - IKAROS (ohne Lizenz, laufende Gebühren)
    - Microsoft 365 (ohne Lizenz, diese kann über den Partner erworben werden)
    - Adobe Reader (ohne Lizenz)

  Sofern der Kunde weitere Anwendungen, welche nicht zuvor genannt sind, nutzen möchte, so kann hier ein individuelle 3rd-Party Software Anfrage an den Partner gestellt werden. Installation und Betrieb erfolgen, sofern die Anfrage positiv beschieden wird, nach Aufwand und gegen laufende Gebühren gemäß gesondertem Angebot.

Lizenzbereitstellung

Für Lizenzen des Windows-Server-Betriebssystems gelten zusätzlich die SPLA-Lizenzbestimmungen von Microsoft in der jeweils gültigen Fassung, derzeit 1. Oktober 2021. Die Lizenzen werden nur für die Dauer des dieses Vertrages zur Verfügung gestellt.

Backup-Konzept

- Backup-Arten und Turnus
    - Vollbackups: 1× wöchentlich (So., 03:00 Uhr)
    - Inkrementelle Backups: alle 24 Stunden, 24/7
- Backupvolumen

- 2 Vollsicherungen der Umgebung, welche jeweils 7 Tage und 14 Tage vorgehalten werden, sowie tägliche inkrementelle Backups mit einer Vorhaltezeit von 14 Tagen.

Sicherheitsmaßnahmen

- Implementierung technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOM) gegen unbefugten Zugriff Dritter.
- Konkrete Maßnahmen werden im Annex "TOM" beschrieben.

Support & Service-Level

- Supportstruktur
  - First Level Support: durch STP
  - Second & Third Level Support: durch den Partner
  - Direkter Kontakt zwischen Partner und Endkunde bei 2nd/3rd Level
- Supportzeiten
  - Montag bis Freitag, mind. 8 durchgehende Geschäftszeiten von 08:30 bis 17:00 Uhr.
- Service-Level-Vereinbarung
  - Nach Anlage SLA

Änderungen der Leistungsbeschreibung

Die STP behält sich das Recht vor, diese Leistungsbeschreibung zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich mitgeteilt. Sollte der Kunde den Änderungen nicht zustimmen, hat er das Recht, diesen schriftlich per Post oder per E-Mail vor Ablauf der 30 Tage zu widersprechen.