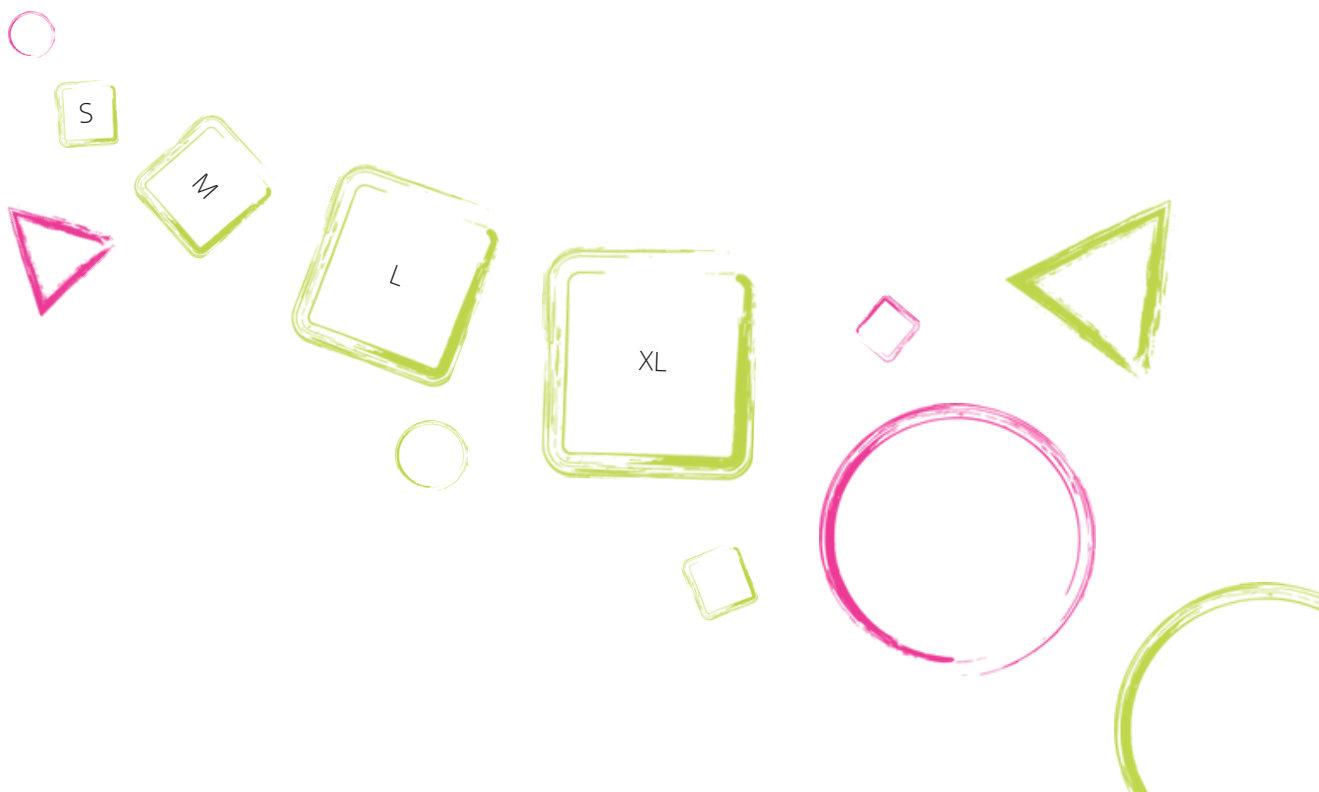


Leistungsbeschreibung **keCare**

Unsere Leistungen auf einen *Blick*



Leistungsbeschreibung keCare *Übersicht*

Unser Service im Überblick

Sie wünschen sich Unterstützung – und keSolutions liefert sie: Mit unseren flexiblen Leistungspaketen bieten wir Ihnen umfassende Betreuung und Support für Ihre IT-Systeme. Von der Inventarisierung über die Fernwartung bis hin zum Lizenzmanagement und proaktiven Monitoring – wir sorgen dafür, dass Ihre IT stets reibungslos funktioniert. Vertrauen Sie auf unsere Expertise und genießen Sie die Vorteile einer transparenten und effizienten IT-Betreuung.

keBase S bis XL

enthält folgende Leistungen:

- IT-Support für Ihre Infrastruktur
- Inventarisierung Ihrer Server und Clients
- 24/7 Monitoring der Server und Firewall
- Verwaltung Ihrer Microsoft 365 Lizenzen
- Patchmanagement für Server und Firewall
- Antivirus-Lizenz für Ihre Windows-Server
- Verwaltung und Lizenzierung Ihrer Backup Umgebung
- Regelmäßige Vor-Ort-Überprüfung

keBase Cloud only

Gleiche Leistungen ohne Server:

- IT-Support für Ihre Infrastruktur
- Inventarisierung Ihrer Clients
- 24/7 Monitoring der Firewall
- Verwaltung Ihrer Microsoft 365 Lizenzen
- Patchmanagement für Ihre Firewall
- Regelmäßige Vor-Ort-Überprüfung

keWorkplace

ergänzt keBase um folgende Vorteile:

- Patchmanagement Ihrer Windows Clients
- Patchmanagement von Drittanbieter-Software
- Antivirus-Lizenz für Ihre Windows-Clients
- Defender for Office 365
- Backup für Ihre Microsoft 365 Daten

keFullService

vervollständigt die beiden oberen Leistungspakete:

- Service-Flatrate für Fehlerbehebungen und Monitoring (remote und vor Ort)
- Abwicklung von Hardware-Reparaturen während der Gewährleistung ohne zusätzliche Servicekosten (inkl. ggf. notwendiger Neueinrichtung)
- Update-Installation Ihrer Branchensoftware

Weitere voll verwaltete Lösungen, die Ihre IT-Umgebung sinnvoll ergänzen – wie zum Beispiel Cloud-Backup, E-Mail-Archivierung und weitere – finden Sie in unserem Leistungsschein keManaged.

Inhalte der Pakete keBase S bis XL

Paket	S	M	L	XL
Enthaltene Standorte inkl. Azure	1	1	2	3
Enthaltene Server Inkl. Azure Infrastruktur Betreuung	3	5	8	10

Inhalt

keBase

1. Umfassender IT-Support

Unser keBase-Service bietet Ihnen Zugriff auf einen professionellen Service Desk sowie die Unterstützung unseres erfahrenen Supportteams, das Ihnen von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr zur Verfügung steht. Wir garantieren schnelle und effiziente Unterstützung, um den reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Systeme sicherzustellen.

2. Inventarisierung und Fernwartung

Wir übernehmen die Inventarisierung und Fernwartung Ihrer Server sowie Arbeitsplätze. Dies schafft Transparenz über Ihre IT-Ressourcen und erleichtert die Verwaltung und Planung Ihrer Infrastruktur. Darüber hinaus bieten wir Ihnen auch eine Fernwartungslösung an, die Sie selbst nutzen können, um auf Ihre Systeme zuzugreifen.

3. Effiziente Problembehandlung über das Ticketsystem

Sie erhalten Zugang zu unserem Ticketsystem, in dem Sie Supportanfragen schnell und unkompliziert melden können. Unsere Techniker bearbeiten Ihre Anfragen zügig und sorgen für eine zeitnahe Lösung, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren.

4. Automatische Durchführung kleinerer Arbeiten

Routinearbeiten, die weniger als 30 Minuten in Anspruch nehmen, werden automatisch durchgeführt und nach Aufwand abgerechnet. Dadurch sparen Sie Zeit und können sich auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren, während wir uns um kleine, jedoch gleichzeitig wichtige IT-Anliegen kümmern.

5. Transparente Absprachen und Aufwandserfassung

Für umfangreichere Arbeiten treffen wir vorab klare Absprachen mit Ihnen. Die Kosten für alle Fehlerbehebungen werden transparent nach tatsächlichem Aufwand berechnet, sodass Sie jederzeit die volle Kontrolle über Ihr IT-Budget behalten. Optional bieten wir Ihnen mit keFullservice eine Pauschale für die ganzheitliche IT-Betreuung an, die Ihnen zusätzliche Planungssicherheit ermöglicht.

6. Eskalationsmanagement für kritische Probleme

Bei unternehmenskritischen Problemen greifen wir auf festgelegte Eskalationszeiten zurück, um schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Ihre geschäftskritischen Anwendungen und Prozesse stehen für uns an erster Stelle.

7. Lizenzmanagement im Microsoft Tenant

Wir überprüfen regelmäßig Ihren Microsoft Tenant, um eine Überlizenzierung zu vermeiden und Ihnen unnötige Kosten zu ersparen. Zudem kontrollieren wir die Nutzung der Lizenzen und stellen sicher, dass Sie nur für das zahlen, was Sie tatsächlich benötigen.

8. Servicestörungen und Informationsfluss

Bei Servicestörungen informieren wir Sie umgehend über verschiedene Kanäle wie Newsletter und Social Media, damit Sie stets auf dem Laufenden bleiben und rechtzeitig auf Probleme reagieren können.

9. Überprüfung inaktiver Benutzer und Geräte

Um Ihre Systeme sicher und sauber zu halten, überprüfen wir regelmäßig alle inaktiven Benutzer und Geräte. Insbesondere prüfen wir, ob Benutzer sich seit mehr als 90 Tagen nicht angemeldet haben und leiten bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ein.

10. Regelmäßige Sicherung der Konfiguration Ihrer Firewall in der Cloud

Wir sichern regelmäßig die Konfiguration Ihrer Firewall in der Cloud. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Firewall-Einstellungen stets gesichert und wiederherstellbar sind. Im Falle eines Ausfalls oder einer Fehlkonfiguration können die Einstellungen schnell und einfach wiederhergestellt werden, was die Sicherheit und Betriebsbereitschaft Ihrer Systeme erhöht. – *Gilt nur für den Einsatz von Sophos Produkten*

11. Patchmanagement der Firmware für Ihre Firewall

Unser Patchmanagement-Service umfasst die regelmäßige Aktualisierung der Firmware Ihrer Firewall. Durch das Einspielen der neuesten Firmware-Updates stellen wir sicher, dass Ihre Firewall immer mit den aktuellsten Sicherheitsstandards und Funktionen ausgestattet ist, um Bedrohungen effektiv abzuwehren. *Gilt nur für den Einsatz von Sophos Produkten*

12. Monitoring der Firewall

Wir überwachen kontinuierlich die Leistungs- und Sicherheitsparameter Ihrer Firewall. So können potenzielle Bedrohungen oder Anomalien frühzeitig erkannt und behoben werden. Unser Monitoring-Service sorgt dafür, dass Ihre Netzwerksicherheit gewährleistet ist. – *Gilt nur für den Einsatz von Sophos Produkten*

13. Regelmäßige Sicherung der Konfiguration der AccessPoints in der Cloud

Wir sichern die Konfiguration Ihres WLAN-Systems regelmäßig in der Cloud. Diese Maßnahme gewährleistet, dass Ihre Netzwerkeinstellungen sicher hinterlegt und im Falle eines Ausfalls oder einer Fehlkonfiguration schnell wiederherstellbar sind. Dadurch wird die Betriebsbereitschaft Ihres WLAN-Netzwerks jederzeit gewährleistet. – *Gilt nur für den Einsatz von Sophos Produkten*

14. Patchmanagement der Firmware für Ihre WLAN AccessPoints & Controller

Unser Patchmanagement-Service umfasst die regelmäßige Aktualisierung der Firmware Ihrer WLAN-Komponenten. Durch das Einspielen der neuesten Firmware-Updates sorgen wir dafür, dass Ihre WLAN-Infrastruktur stets mit den aktuellsten Sicherheitsstandards und Leistungsoptimierungen ausgestattet ist,

um eine sichere und stabile Verbindung zu gewährleisten.
Gilt nur für den Einsatz von Sophos und Ubiquiti Produkten

15. Monitoring der WLAN Systeme

Wir überwachen kontinuierlich die Leistungs- und Sicherheitsparameter Ihres WLAN-Netzwerks. Unser Monitoring-Service erkennt potenzielle Störungen und Sicherheitsrisiken frühzeitig und ermöglicht eine proaktive Problembehandlung, sodass Sie sich auf eine zuverlässige Netzwerkverfügbarkeit verlassen können.

16. Patchmanagement für Windows-Updates der Server *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Wir übernehmen das Patchmanagement für die Windows-Updates Ihrer Server. Dadurch stellen wir sicher, dass Ihre Server stets mit den neuesten Sicherheitsupdates und Funktionsverbesserungen ausgestattet sind, was Ihre Systeme zuverlässig und sicher hält.

17. Datenträgerbereinigung

Im Rahmen unserer automatisierten Datenträgerbereinigung optimieren wir Ihre Systeme durch das Entfernen unnötiger Systemdateien und temporärer Daten, wenn der verfügbare Speicherplatz weniger als 10 % erreicht. Dies erhöht die Zuverlässigkeit Ihrer Server und trägt zur Vermeidung von Speicherengpässen bei.

18. Jährlicher Test der unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV)

Einmal jährlich führen wir einen umfassenden Test (Kalibrierung, Laufzeit und das Herunterfahren der Server) Ihrer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) durch. Dies stellt sicher, dass Ihre Systeme bei Stromausfällen weiterhin betriebsbereit sind und schützt Ihre Daten vor Verlusten.

Gilt nur APC Smart-UPS Modelle

19. Jährlicher, dateibasierender Wiederherstellungstest der Datensicherung *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Um sicherzustellen, dass Ihre Datensicherungen im Ernstfall zuverlässig wiederhergestellt werden können, führen wir jährlich einen dateibasierten Wiederherstellungstest durch. Dieser Test überprüft gezielt die Integrität und Wiederherstellbarkeit einzelner Dateien aus den Backups und bietet Ihnen somit die Sicherheit, dass Ihre Daten im Notfall verfügbar sind. Bitte beachten Sie, dass sich dieser Test auf die Wiederherstellung einzelner Dateien beschränkt und nicht mit einem umfassenden Disaster-Recovery-Test vergleichbar ist, der die Wiederherstellung ganzer Systeme oder Infrastrukturen in einem Katastrophenfall simuliert.

20. Update der Backup-Software inkl. Lizenz *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Um die Datensicherheit zu maximieren, aktualisieren wir regelmäßig Ihre Backup-Software. Dadurch gewährleisten wir die Kompatibilität mit den neuesten Technologien und Standards in der Datensicherung. Dieser Dienst umfasst die Lizenz von Veeam Backup & Replication.

21. Backupmanagement & Monitoring *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Wir überprüfen täglich den Status Ihres Backups und gehen Fehlern proaktiv nach.

22. Antivirus-Lizenz *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Unser Service umfasst die Bereitstellung und Verwaltung der Antivirus-Lizenz, um Ihre Systeme kontinuierlich vor Bedrohungen zu schützen. Regelmäßige Updates der Antivirus-Software gewährleisten, dass Ihre Server stets optimal abgesichert sind.

23. Proaktives Monitoring Ihrer Systeme *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Mit unserem Monitoring-Service überwachen wir Ihre Systeme kontinuierlich. Dies ermöglicht uns, potenzielle Probleme zu identifizieren, bevor sie zu schwerwiegenden Störungen führen.

24. Regelmäßige Vor-Ort-Überprüfung *(entfällt bei keBase Cloud only)*

Um die langfristige Sicherheit und Zuverlässigkeit Ihrer IT-Systeme zu gewährleisten, führen wir einmal im Jahr eine umfassende Vor-Ort-Prüfung durch. Dies bietet Ihnen die Sicherheit, dass alle Systeme stets auf dem neuesten Stand und optimal gewartet sind.

Eine Kopie der Checkliste senden wir Ihnen gerne bei Bedarf zu.

keWorkplace

1. Patchmanagement für Windows-Updates der Arbeitsplätze

Wir übernehmen das Patchmanagement für die Windows-Updates Ihrer Arbeitsplätze. So stellen wir sicher, dass alle Computer stets auf dem neuesten Stand und mit den aktuellsten Sicherheitsupdates ausgestattet sind, um Ihre Systeme zuverlässig und sicher zu halten.

2. Patchmanagement für Drittanbieter-Software

Zusätzlich kümmern wir uns um das Patchmanagement für Software von Drittanbietern. Damit werden auch Anwendungen außerhalb des Windows-Systems regelmäßig aktualisiert, um Sicherheitslücken zu schließen und die Kompatibilität zu gewährleisten.

Software	Update aktiv
7-Zip	✓
Adobe Acrobat Reader DC	✓
Foxit PDF Reader	✓
Google Chrome	✓
Microsoft .NET Desktop Runtime	✓
Microsoft Office 365 - Current Channel	✓
Microsoft Office 365 - Semi-Annual Enterprise Channel	✓
Microsoft Visual C++ Redistributable	✓
Mozilla Firefox	✓
Notepad++	✓
VLC Media Player	✓

3. Datenträgerbereinigung

Im Rahmen unserer automatisierten Datenträgerbereinigung optimieren wir Ihre Systeme durch das Entfernen unnötiger Systemdateien und temporärer Daten wenn der verfügbare Speicherplatz weniger als 10 % erreicht. Dies erhöht die Zuverlässigkeit Ihrer Server und trägt zur Vermeidung von Speicherengpässen bei.

4. Antivirus-Lizenz

Unser Service umfasst die Bereitstellung und Verwaltung der Antivirus-Lizenz, um die Arbeitsplätze kontinuierlich vor Cyber-Bedrohungen zu schützen. Mit regelmäßigen Updates gewährleisten wir, dass Ihre Computer stets optimal abgesichert sind und Ihre Daten sicher bleiben.

5. Proaktives Monitoring Ihrer Systeme

Mit unserem Monitoring-Service überwachen wir Ihre Systeme kontinuierlich. Dies ermöglicht uns, potenzielle Probleme zu identifizieren, bevor sie zu schwerwiegenden Störungen führen.

6. Defender für Office 365

Unser Service umfasst die Bereitstellung und Verwaltung des Defender für Office 365. Dieser umfassende Schutzschild schützt Ihre E-Mail- und Kollaborationsplattformen vor Bedrohungen wie Phishing, Malware und Spam. So wird die Sicherheit der in Microsoft 365 gespeicherten und ausgetauschten Daten gewährleistet.

7. Defender für Shared Mailboxen

Zusätzlich bieten wir den Defender-Schutz für gemeinsame (Shared) Mailboxen an. Diese Funktion sorgt dafür, dass auch die für die Zusammenarbeit genutzten gemeinsamen E-Mail-Postfächer vor potenziellen Bedrohungen abgesichert sind, was besonders für den Austausch sensibler Informationen im Team relevant ist. Je zwei keWorkplace Lizenzen ist eine Shared Mailbox enthalten.

8. Überwachung der Benutzersynchronisation

Wir überwachen kontinuierlich die Synchronisation der Benutzer zu Ihrem Microsoft 365-Tenant (Entra Connect). Dies stellt sicher, dass Änderungen bei den Benutzerkonten reibungslos übernommen werden und Ihre Mitarbeiter stets Zugang zu den erforderlichen Ressourcen haben. So werden potenzielle Zugriffsprobleme proaktiv vermieden.

9. Backup für Microsoft 365 (Teams, SharePoint, OneDrive und Exchange)

Microsoft 365 ist eine zentrale Komponente für einen modernen Arbeitsplatz. Viele Daten werden bewusst oder teilweise auch unbewusst in den verschiedenen Cloud-Produkten von Microsoft abgespeichert. Auch wenn Daten in SharePoint, OneDrive, Exchange Online oder Teams hochverfügbar sind, werden diese standardmäßig nicht gesichert. Aus diesem Grund ist unsere bewährte Datensicherung für Microsoft 365 bereits in keWorkplace enthalten und wird standardmäßig für Sie eingerichtet, verwaltet und überwacht. Details zu keBackup for M365 finden Sie in der Leistungsbeschreibung unsere keManaged-Portfolios.

keFullService

1. Flatrate für Fehlerbehebungen

Unser Flat-Service bietet Ihnen eine Flatrate für Fernwartung, mit der Sie jederzeit auf unsere Remote-Support-Leistungen zugreifen können. Unsere Techniker beheben Probleme schnell und effizient per Fernzugriff. Für Vor-Ort-Unterstützung wird eine Anfahrtspauschale berechnet. Nachfolgend finden Sie eine Übersicht der enthaltenen Leistungen, die Ihnen den Umfang und die Vorteile unseres Flat-Service verdeutlichen.

- Fehlerdiagnose und Störungsbehebung per Fernwartung
- Aktualisierung von Betriebssystemen und Anwendungen
- Überwachung und Optimierung der Systemleistung
- Behebung von Netzwerkproblemen
- Unterstützung bei der Nutzung von Standardsoftware (z. B. Microsoft 365)
- Verwaltung von E-Mail-Konten
- Sicherheitsupdates und Patch-Management
- Beratung zur IT-Infrastruktur-Optimierung
- Anpassung von Druckern und Scannern
- Fehlerbehebung bei Verbindungsproblemen (LAN, WLAN, VPN)
- Überprüfung und Optimierung von Backup-Lösungen
- Unterstützung bei Remote-Zugängen für Homeoffice-Arbeitsplätze
- Installation und Konfiguration von Antiviren-Software

- Benutzer-Support bei IT-Fragen im Tagesgeschäft
- Überwachung von Servern und Netzwerkinfrastruktur
- Wiederherstellung von gelöschten Dateien (sofern technisch möglich)
- Unterstützung bei Softwareupdates
- Installation und Einrichtung von Peripheriegeräten
- Fehlerbehebung bei VPN- und Remote-Desktop-Verbindungen
- Einrichtung und Pflege von Gruppenrichtlinien (GPO)
- Unterstützung bei der Verwaltung mobiler Geräte (MDM)
- Anlegen von Benutzern
- Erstellen oder Anpassen einer Firewall-Regel

2. Hardwarereparatur während der Garantielaufzeit

Während der Garantielaufzeit Ihrer Hardware übernehmen wir die Reparaturen ohne zusätzliche Kosten. Sollte es zu einem Hardwaredefekt kommen, kümmern wir uns um eine zügige Instandsetzung oder den Austausch, sodass Ausfallzeiten minimiert und die Betriebsbereitschaft Ihrer Systeme gesichert wird.

3. Durchführung der bereitgestellten Updates der Branchensoftware

Wir führen nach Beauftragung durch den Auftraggeber die regelmäßige Aktualisierung Ihrer Branchensoftware durch. Um sicherzustellen, dass Sie stets die neuesten Funktionen und Sicherheitsstandards nutzen können. Eine Liste der enthaltenen Lösungen finden Sie hier. Bitte beachten Sie, dass für die Aktualisierung ein entsprechender Pflegevertrag mit dem jeweiligen Dienstleister oder Hersteller der Branchensoftware bestehen muss. Sollte es durch den Dienstleister zu weiteren Kosten kommen, sind diese von Ihnen zu tragen.

Software	Update aktiv
Winsped	✓
Addison Software	✓
SFirm	✓
Datev	✓
ecoDMS	✓
Kufer	✓
Lexware	✓
X.concept	✓
custoMed	✓
ProfiCash	✓
RDM	✓
SNAP	✓
Powerbird	✓

Abgrenzungen

- Es werden während der Service-Erbringung keine leistungsbeziehbaren, nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Berichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.
- Benutzerpasswörter sind von der Dokumentation im Passwort Management ausgenommen.
- Patch-Management ist ein wichtiges Element zur Aufrechterhaltung der Systemsicherheit und Systemverfügbarkeit. Der Auftraggeber akzeptiert die Gefahr eines möglichen fehlerhaften Systemverhaltens bzw. Auswirkungen auf andere Anwendungen und die ggf. erforderliche Fehlerbehebung bzw. Wiederherstellung des Systems, zum Zeitpunkt der letzten Datensicherung vor Installation des Patches, sowie einem eventuell damit verbundenen Verlust von Daten oder deren Änderungen im betroffenen Zeitraum. Die dadurch entstehenden Aufwände werden nach Aufwand abgerechnet sofern nicht keFullService gebucht wurde. Ein vom Businesssoftware-Hersteller bereitgestelltes, fehlerhaftes Update fällt nicht unter die Leistungen von keFullService.
- Viren- und Malware-Ausbrüche (sofern sie sich auf mehr als 15% der Arbeitsplätze erstrecken) sowie mutwillige und grob fahrlässige Beschädigungen an Hard- und Software sind in allen Fällen nicht durch die Leistungen von keFullService abgedeckt.
- Dienste von Cloud-Providern wie z.B. Microsoft Office 365 und Azure oder Amazon Web Services werden im Rahmen von keCare integriert, kontrolliert und verwaltet so weit vereinbart. Es gelten ausschließlich die Service Level der jeweiligen Hersteller und Anbieter. keSolutions GmbH haftet nicht für Ausfälle und nicht Verfügbarkeit der Dienste sowie Verstöße der Anbieter gegen ihre SLAs.

Loyalitätsverpflichtung, Personalvermittlungsgebühr

- Der Auftraggeber verpflichtet sich, das vom Auftragnehmer bei ihm eingesetzte Personal nicht abzuwerben, einzustellen oder zum Wechsel zu einem Konkurrenten des Auftragnehmers zu veranlassen. Dieses Verbot endet erst 1 Kalenderjahr nach Ablauf des Dienstleistungsvertrages.
- Sollte der Auftraggeber dennoch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers innerhalb dieser Verbotszeit einstellen, so verpflichtet er sich dazu, für jeden Einzelfall, also pro Mitarbeiter, eine Personalvermittlungsgebühr von 50.000 € zu zahlen. Auftraggeber und Auftragnehmer einigen sich darauf, dass diese Personalvermittlungsgebühr einen realistischen Gegenwert dafür darstellt, einen gut eingearbeiteten IT-Mitarbeiter einzustellen, der die IT des Auftraggebers bereits kennt.

Mitwirkungspflichten

Zur Erbringung unserer Leistungen im Kontext dieses Managed Services benötigen wir zwei verschiedene administrative Konten:

- Ein individuelles administratives Konto mit dem Rechteumfang des herstellerseitig voreingestellten Kontos „Admin“. Dieses Konto ermöglicht uns den Zugang zu herstellerspezifischen Administrationsfunktionen.
- Ein Administratorkonto mit dem Rechteumfang eines Domänenadministrators, um auf domänenspezifische Ressourcen und Funktionen zugreifen und die notwendigen Aufgaben innerhalb der Domäne ausführen zu können.

Beide Konten sind erforderlich, um unsere Managed Services in vollem Umfang und mit den notwendigen Zugriffsrechten erbringen zu können.

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 der Managed Service entsprechend den tatsächlich genutzten Windows Clients skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl der verwendeten Geräte an die keSolutions 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 keSolutions 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 keSolutions 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 keSolutions GmbH.
- Bei neu hinzukommenden Systemen nehmen wir automatisch eine Anhebung der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir die Services entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

Geräte unter Wartung

Alle Geräte, die uns vom Auftraggeber zur Wartung gemeldet und in unserem Monitoring-System aufgenommen worden sind. Dies ist zugleich Berechnungsgrundlage für die monatliche Gebühr.

Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 36 Monate und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Partei schriftlich mit Frist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigt. Die monatliche Zahlung ist im Voraus – zu Beginn jeden Monats – für den kommenden Leistungszeitraum fällig.

Die Zahlung erfolgt je nach Absprache Monatlich oder Jährlich im Voraus. Der Auftragnehmer ist berechtigt einmal innerhalb von 12 Monaten, frühestens jedoch 12 Monate nach Vertragsabschluss die Wartungsvergütung schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Beginn des dann folgenden Monats nach Maßgabe geänderter Einkaufspreise für Geräte, Ersatzteile, Lizenzen, Verbrauchsmaterialien und Vergütungen für Subunternehmer und Serviceanbieter sowie geänderter Löhne und Gehälter angemessen zu ändern.

Erhöht sich auf diese Weise innerhalb eines Jahres die Vergütung um mehr als 10 %, bedarf es für den 10 % übersteigenden Teil der Erhöhung der Zustimmung unseres Kunden. Unabhängig davon sind jährliche Preiserhöhungen von bis zu 3 % zur Anpassung an Inflation und allg. Lohnsteigerungen ohne vorherige Mitteilung zulässig.

Begriffe und Definitionen

Reaktionszeit	Nach Eingang einer MELDUNG wird keSolutions innerhalb der Reaktionszeit mit der Problemanalyse, der Problemlösung oder der Aufwandsanalyse beginnen. keSolutions wird im Rahmen seiner Möglichkeiten unter Beachtung der vertraglichen Pflichten tätig. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt daraus nicht.
Sofort	Bei Ausfall von Servern und TK-Anlagen sowie wesentlichen Teilen der Netzwerkinfrastruktur.
Hoch	Ausfall von Arbeitsplätzen und zentralen Druckern, sowie Ausfällen einzelner Anwendungen und Dienste.
Mittel	Erweiterungen und Neueinrichtungen von Arbeitsplätzen, Updates von Anwendungen, Benutzeranlage und Berechtigungsänderungen.
Niedrig	Allgemeine Anfragen, Änderungen oder nicht dringende Supportfälle.
Eskalation 1	Überschreitung der Reaktionszeit, nach der der Vorgang bei der Geschäftsführung der keSolutions eskaliert werden kann.
Eskalation 2	Zeit, nach der eine nicht erfolgte Wiederherstellung bei der Geschäftsführung der keSolutions eskaliert werden kann, gemessen als vielfaches der Reaktionszeit. Ein Anspruch auf Wiederherstellung kann hieraus nicht abgeleitet werden.
Servicelevel	Verfügbarkeit des Gesamtsystems im Jahresmittel.
Geräte unter Wartung	Alle Geräte, die uns vom Auftraggeber zur Wartung gemeldet und in unserem Monitoring-System aufgenommen worden sind. Dies ist zugleich Berechnungsgrundlage für die monatliche Wartungsgebühr.
On premise	Systeme im Besitz des Auftraggebers, betrieben in dessen Räumlichkeiten.

Service Level Agreement (SLA)

	keCare	ohne Vertrag
Reaktionszeit Sofort	4 Werkstunden	8 Werkstunden
Reaktionszeit Hoch	12 Werkstunden	24 Werkstunden
Reaktionszeit Mittel	24 Werkstunden	40 Werkstunden
Reaktionszeit Niedrig	48 Werkstunden	60 Werkstunden
Eskalation 1	Reaktionszeit x 2	keine
Eskalation 2	Reaktionszeit x 6	keine
Bediente Servicezeit	08:00 – 17:00 Uhr	09:00 – 16:00 Uhr
Notfallhotline	optional	keine
Servicelevel On premise	98 %	kein
Servicelevel Cloud Produkte	99 %	98 %

Ansprechpartner

Meiko Winkelmann

Customer Support
support@kesolutions.gmbh

Carsten Otte

Business Support
support@kesolutions.gmbh

Maurice Barbré

Managed Services
support@kesolutions.gmbh

Maik Bandolie

Geschäftsführung
Maik.Bandolie@kesolutions.gmbh

Marcel Knop

Geschäftsführung
Marcel.Knop@kesolutions.gmbh