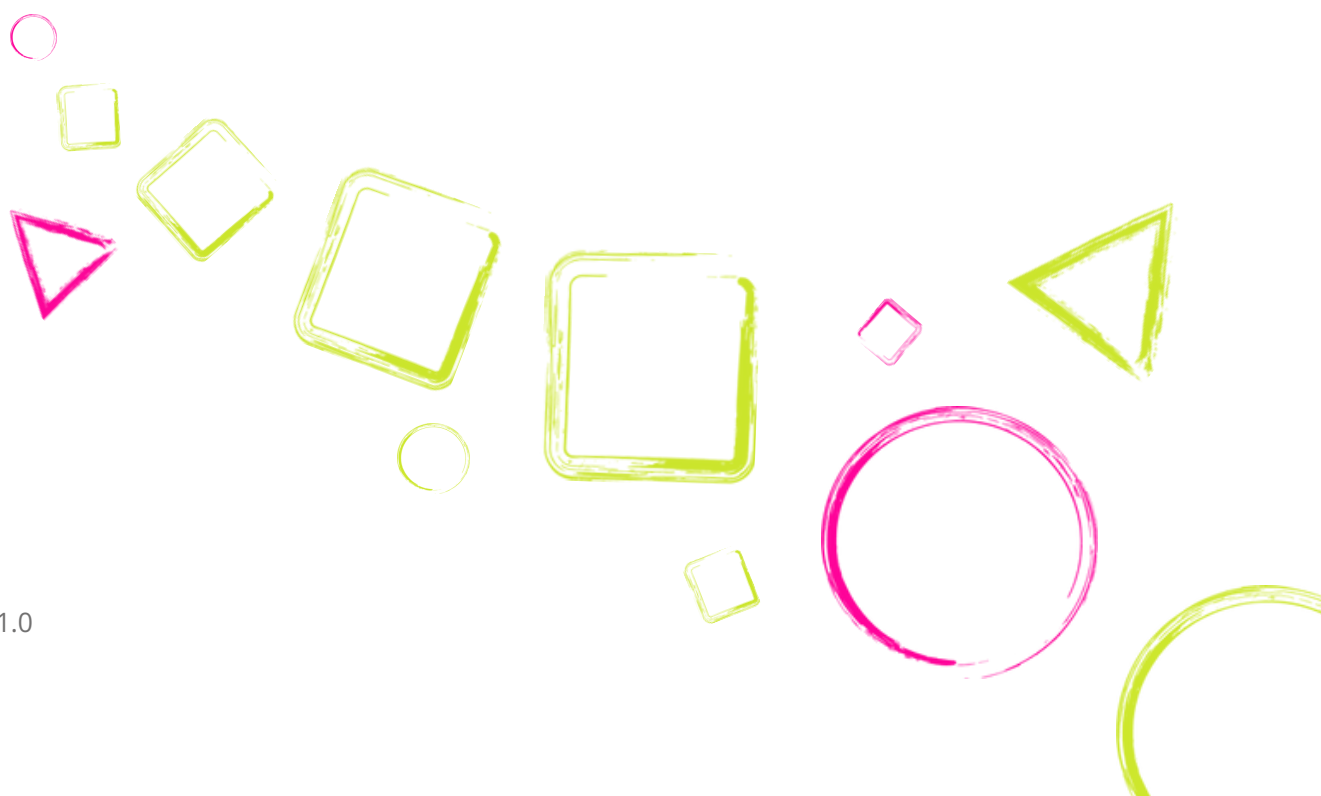




keSolutions GmbH

Leistungsbeschreibung: Von **keEssentials**

Unsere Leistungen auf einen *Blick*



Leistungsscheinbeschreibung keEssentials

Inhalt

keEssentials



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 gewährleisten 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

Routearbeiten, 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.

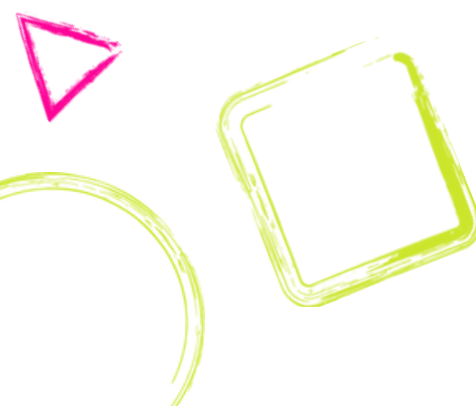
Optional bieten wir Ihnen mit keFullservice eine Pauschale für die ganzheitliche IT-Betreuung an, die Ihnen zusätzliche Planungssicherheit ermöglicht.

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. 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.



Abgrenzungen

- Es werden während der Service-Erbringung keine leistungsbezieharen, 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 keEssentials 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-Mitarbeitenden 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.



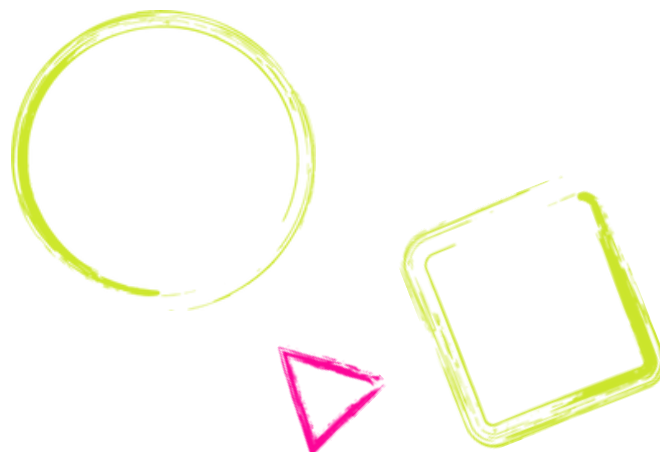
- Bei neu hinzukommenden Systemen nehmen wir automatisch eine Anhebung der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir die Services entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

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.



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)

	keEssentials	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	keine	keine
Servicelevel On premise	kein	kein
Servicelevel Cloud Produkte	98 %	98 %

Ansprechpartner

Funktion	Ansprechpartner	E-Mail
Customer Support	Meiko Winkelmann	support@kesolutions.gmbh
Business Support	Carsten Otte	support@kesolutions.gmbh
Managed Services	Maurice Barbré	support@kesolutions.gmbh
Geschäftsführung	Maik Bandolie	Maik.Bandolie@kesolutions.gmbh
Geschäftsführung	Marcel Knop	Marcel.Knop@kesolutions.gmbh