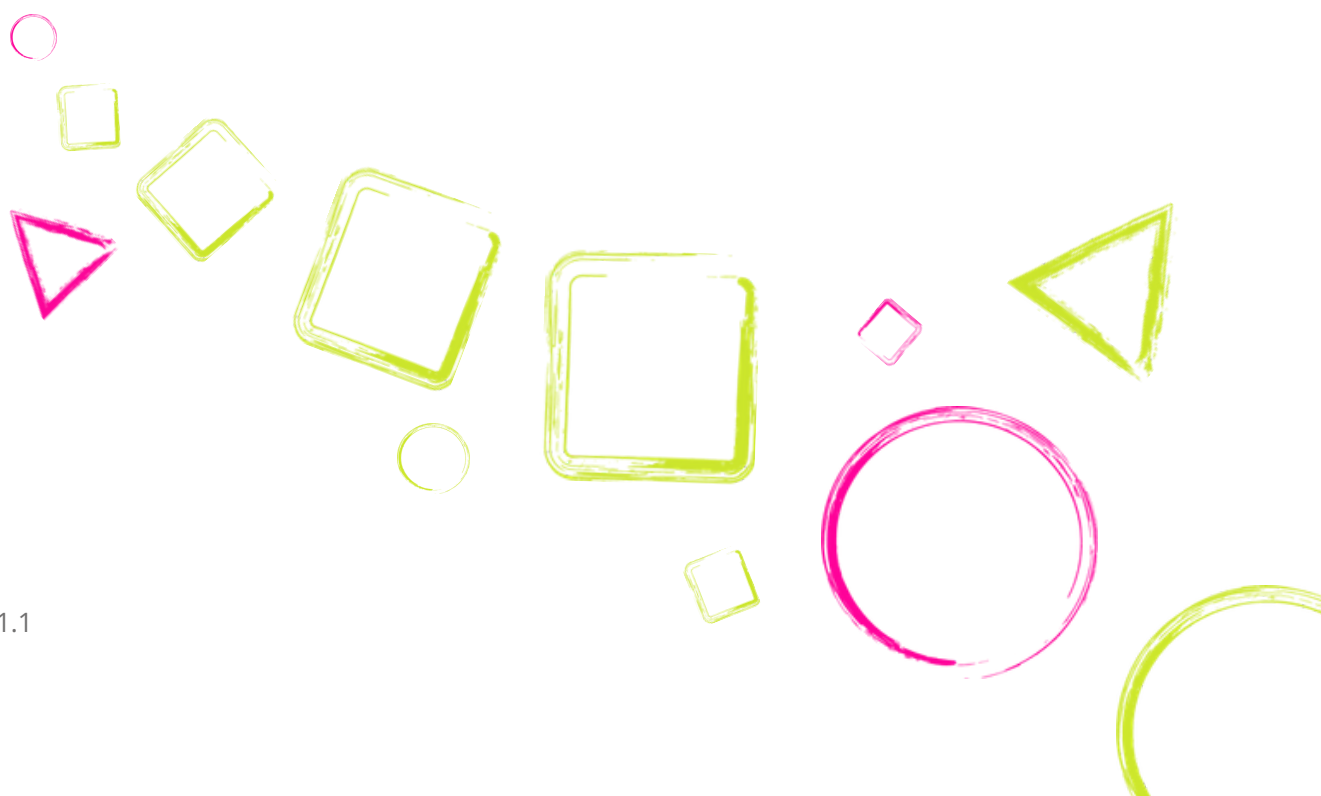




keSolutions GmbH

Leistungsbeschreibung: **keManaged**

Unsere Leistungen auf einen *Blick*



Leistungsscheinbeschreibung *Übersicht*

Unsere Add-Ons im Überblick

Wir bieten Ihnen nicht nur umfassende Services für Ihre eigene IT-Infrastruktur, sondern auch Managed Services, die Ihre IT-Umgebung optimal ergänzen. Profitieren Sie von unseren vollständig verwalteten Lösungen und genießen Sie deren Vorteile – ganz ohne Aufwand für Betrieb und Verfügbarkeit.

keBackup for M365

- Sicherung Ihrer Microsoft 365 Daten in unserem deutschen Rechenzentrum
- SharePoint, OneDrive, Exchange Online und Teams
- Aufbewahrung von bis zu 12 Monaten
- Self-Service-Portal für Wiederherstellungen verfügbar
- Monitoring und proaktive Fehlerbehebung

keOnSite

- Ihr persönlicher Techniker vor Ort
- Regelmäßiger Servicetermin
- Flexible Service-Kontingente
- Proaktive Wartung
- Individuelle Fehlerbehebung vor Ort

keBackup for Server & Client

- Sicherung Ihrer Daten in unserem deutschen Rechenzentrum
- Aufbewahrung von bis zu 12 Monaten
- 14 Tage nicht löscht- und nicht veränderbar
- Lizenz für den Backup Agent Ihres Clients enthalten
- Monitoring und proaktive Fehlerbehebung

keMailarchiv

- Revisions sichere E-Mail-Archivierung
- Bis zu 10 Jahre Aufbewahrungszeitraum
- Archivierung aller ein- und ausgehenden Mails, sowohl externe als auch interne Korrespondenz (inkl. Bereitstellung des benötigten Journal-Postfachs)
- Schnelle Suche von E-Mails und Dateianhängen
- Selbstständige Wiederherstellung von E-Mails aus dem Archiv

keSignature

- Client-unabhängige E-Mail-Signaturen
- Zentrale Steuerung Ihrer Unternehmenssignatur
- HTML-Editor zum Erstellen Ihrer Signaturen
- Einbindungsmöglichkeiten von Benutzervariablen, Social-Media-Links, Marketing-Bannern und rechtlichen Hinweisen
- Filterung nach Absender- sowie Empfänger-Adresse(n) und Keywords
- Anbindung an Exchange Online

keBackup for Azure

- Sicherung Ihrer Azure VMs und Workloads
- Flexible Backup-Jobs und Aufbewahrung möglich
- Backups sind nicht lösch- und nicht veränderbar
- Benötigte Lizenzen inkludiert



Leistungsscheinbeschreibung keManaged

Inhalt

keBackup for M365

Wir bieten Ihnen eine umfassende Backup-Lösung für Ihre Microsoft 365-Daten an, die die Daten in Teams, SharePoint, OneDrive und Exchange sichert. Dieses Backup stellt sicher, dass Ihre wichtigen Daten auch im Falle eines Ausfalls, versehentlicher Löschungen oder schädlicher Angriffe schnell und zuverlässig wiederhergestellt werden können. Durch regelmäßige Sicherungen garantieren wir die Verfügbarkeit und Integrität Ihrer Daten, was besonders für die Einhaltung von Compliance Vorgaben und die Kontinuität Ihrer Geschäftsprozesse von entscheidender Bedeutung ist. Die Aufbewahrungsfrist für die, bei uns gesicherten, Daten beträgt 30 Tage, zusätzlich wird eine Monatssicherung am letzten Tag des Monats archiviert und für 12 Monate aufbewahrt.

keOnSite

Wir bieten Ihnen professionelle IT-Unterstützung auf höchstem Niveau. Sie erhalten einen persönlichen technischen Ansprechpartner, der sich um Ihre IT-Belange kümmert und Ihre Infrastruktur regelmäßig überprüft. Im Rahmen des Pakets profitieren Sie von einem Servicetermin pro Monat oder Quartal – vor Ort oder remote – mit bis zu 8 Stunden fachkundiger Betreuung. Kurzfristige Einsätze und Unterstützung können auch durch weitere Mitarbeitende erledigt werden.

Unsere Leistungen umfassen neben proaktiver Wartung auch Onsite-Support für die schnelle und effiziente Störungsbeseitigung. Darüber hinaus stehen wir Ihren Mitarbeitenden beratend zur Seite, um den optimalen Einsatz Ihrer IT-Ressourcen sicherzustellen. Auf Wunsch gehen wir flexibel auf Ihre individuellen Anforderungen ein.

keBackup for Server & Client

Zum Schutz Ihrer Daten – sowohl auf Servern als auch auf kritischen oder mobilen Arbeitsplätzen – bieten wir Ihnen die einfache Möglichkeit, Ihre Daten von jedem beliebigen Ort über das Internet in einem deutschen Rechenzentrum zu sichern. Vermeiden Sie so aufwendige Prozesse zum täglichen Medienwechsel und zusätzliche Arbeitsplatzsicherungen.

Die Übertragung und Ablage der Daten erfolgt dabei ausschließlich verschlüsselt. Durch Bandbreiten-Management, Änderungsverfolgung und Deduplizierung können auch große Datenmengen bis zu mehrmals täglich gesichert werden, während eine lokale Kopie für schnelle Wiederherstellungen sorgt.



- Sicherung in unserem deutschen Rechenzentrum
- Lokaler Backup Manager
- Sichert nahezu alle Systeme: Windows, MS-Exchange, SharePoint, SQL, Oracle, VMware und Hyper-V
- Deduplizierung und Deltaermittlung vor Übertragung
- Komprimierung und Verschlüsselung mit AES 128-Bit bis Blowfish-448
- Nach Erstsicherung werden durchschnittlich nur noch 0,5 % der ausgewählten Daten übermittelt
- Zusätzliche Sicherung auf lokales System (z. B. NAS)
- Bare Metal Restore und Virtual Disaster Recovery möglich
- Granulares Restore von Exchange-Sicherungen
- Bandbreiten-Management
- Archivierung von Sicherungen

Die Bereitstellung erfolgt auf Basis der in der Auftragsbestätigung genannten Leistungsdaten.

Die Aufbewahrungsfrist für die bei uns gesicherten Daten beträgt 30 Tage, zusätzlich wird eine Monatssicherung am letzten Tag des Monats archiviert und für 12 Monate aufbewahrt. Ein Datenexport zur Langzeitarchivierung kann jederzeit angefordert werden.

keMailarchiv

Wir stellen Ihnen ein System zur E-Mail-Archivierung in unserem deutschen Rechenzentrum zur Verfügung.

- Revisionssichere E-Mail-Archivierung mit bis zu 10 Jahren Aufbewahrungszeit
- Kompatibel mit nahezu allen E-Mail Infrastrukturen
- Archiviert ein- und ausgehende sowie interne E-Mails
- Schnelle Suche über E-Mails und Dateianhänge
- Schutz vor Datenverlust
- Reduzierung des Speicherbedarfs um bis zu 70 %
- Deduplizierung und Komprimierung
- Vereinfachung von Backup und Restore
- Unabhängigkeit von PST-Dateien
- Delegation von Zugriffsrechten



keSignature

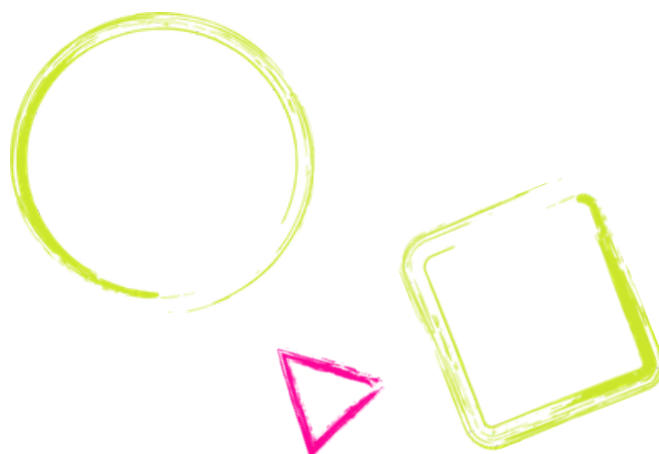
Mit unserem Service keSignature stellen wir Ihnen einen Dienst zur Verfügung, der für ein einheitliches, professionelles Erscheinungsbild Ihrer E-Mail-Kommunikation sorgt. Basierend auf bewährter Technologie bieten wir Ihnen zentral verwaltete E-Mail-Signaturen, die automatisch und einheitlich in alle ausgehenden Nachrichten integriert werden – unabhängig vom Endgerät oder Mail-Client.

Unsere Lösung ermöglicht es, Signaturen unternehmensweit zentral zu steuern und Änderungen in Echtzeit auszurollen. So stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeitenden stets mit aktuellen, CI-konformen Signaturen arbeiten. Neben den Standardinformationen wie Name, Position und Kontaktdaten können wir auch rechtliche Hinweise, Marketing-Banner und Social-Media-Links einbinden. keSignature ist kompatibel mit Microsoft 365 und sorgt für konsistente Signaturen auf Desktop, Web und mobilen Geräten.

keBackup für Azure

Wir schützen Ihre produktiven Azure-Workloads zuverlässig vor Datenverlust, Fehlkonfigurationen und Sicherheitsvorfällen. Moderne Cloud-Infrastrukturen bieten hohe Verfügbarkeit – ersetzen jedoch keine eigenständige, unternehmensgerechte Datensicherung.

Mit diesem Service stellen wir eine vollständig verwaltete Backup-Lösung bereit, die speziell auf virtuelle Maschinen und Workloads in Azure ausgelegt ist. Betrieb, Überwachung und Wiederherstellung erfolgen vollständig durch die keSolutions – transparent, zuverlässig und ohne zusätzlichen Verwaltungsaufwand für Sie. Im Standard werden Azure Virtual Machines inklusive Managed Disks, Azure Files und Azure SQL-Datenbanken gesichert. Dabei werden tägliche Sicherungen 30 Tage und monatliche Sicherungen 12 Monate aufbewahrt.



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 Business-Software-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 keManaged 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.



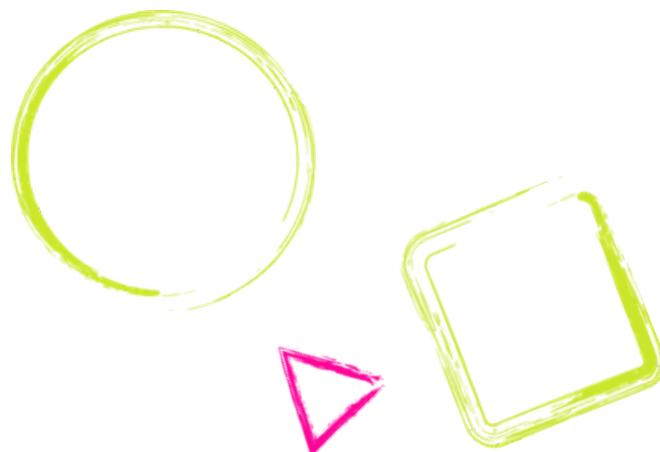
- Bei neu hinzukommenden Systemen nehmen wir automatisch eine Anhebung der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir die Services entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

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.



Ansprechpartner

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