



# MR Services

## Allgemeine Leistungsbeschreibung

VMware by Broadcom VCSP  
Version 1.2.

### Inhaltsverzeichnis

- 1. Inhalt dieser Leistungsbeschreibung..... 2**
- 2. Support und Managed Services ..... 2**
  - 2.1. Basic Service ..... 2
    - 2.1.1. Service Desk..... 2
    - 2.1.2. Health Check ..... 4
  - 2.2. Advanced Service ..... 5
    - 2.2.1. Wartung & Pflege..... 5
    - 2.2.2. Monitoring ..... 6
  - 2.3. Managed Service..... 6
    - 2.3.1. Service Operations ..... 6
    - 2.3.2. Service Management ..... 7
  - 2.4. Onsite Support..... 8
    - 2.4.1. Mitwirkungspflichten des Kunden ..... 9
- 3. Cloud Services ..... 9**
- 4. Service Level..... 9**
  - 4.1. Betriebszeit ..... 9
  - 4.2. Servicezeit ..... 9
  - 4.3. Reaktionszeit ..... 9
  - 4.4. Störung ..... 9
  - 4.5. Wartung..... 10
  - 4.6. Verfügbarkeit ..... 10
  - 4.7. Leistungsübergabepunkt ..... 10
  - 4.8. Anfrage-Arten ..... 11
  - 4.9. Leistungsabgrenzung ..... 11
  - 4.10. Voraussetzungen ..... 11
  - 4.11. Servicesprache ..... 11
  - 4.12. Zeit und Tagesangaben ..... 11
  - 4.13. Wartungsfenster ..... 11
  - 4.14. Wartungsklassen..... 12
  - 4.15. Service Level Agreement..... 12

## 1. Inhalt dieser Leistungsbeschreibung

Diese allgemeine Leistungsbeschreibung der MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH (im Folgenden als MR oder Auftragnehmer bezeichnet) beschreibt die Rahmenbedingungen der MR Services. Alle MR Support und Managed Services setzen sich aus verschiedenen Service-Bausteinen zusammen, deren Struktur in diesem Dokument beschrieben ist.

Für alle MR Cloud Services und as-a-Service-Leistungen finden spezifische Leistungsbeschreibungen Anwendung, MR stellt jedoch einen einheitlichen Servicedesk und einheitliche SLAs für alle Services zur Verfügung.

Im Hinblick auf Service Level Agreements („SLA“) werden in diesem Dokument die möglichen Ausprägungen definiert. Die service-spezifische Ausprägung dieser Bausteine und der SLA ist in separaten Leistungsbeschreibungen bzw. dem Einzelvertrag für den jeweiligen Service beschrieben.

Die vom Kunden ausgewählten und von MR geschuldeten Services werden in einem Einzelvertrag wie bspw. einer Bestellung und Auftragsbestätigung oder einem Leistungsschein niedergelegt.

## 2. Support und Managed Services

<b>Managed</b> in der MR Cloud oder on Premise	Service Operations	Service Management	<b>Onsite-Support</b>
<b>Advanced</b>	Monitoring	Wartung & Pflege	
<b>Basic</b>	Service Desk	Health Check	

Im Folgenden werden die verfügbaren Service-Bausteine beschrieben, die MR im Rahmen der MR Support und Managed Services im Allgemeinen anbietet und die der Kunde gemäß Einzelvertrag auswählen kann.

Die Service Bausteine bauen aufeinander auf. Ein höherer Service Baustein beinhaltet immer auch die darunterliegenden Bausteine. Im Folgenden wird das Services Portfolio in seinen Leistungsbestandteilen erläutert.

### 2.1. Basic Service

#### 2.1.1. Service Desk

##### 2.1.1.1. Ablauf & Tätigkeiten 1st Level Support

Der MR Service Desk ist per Telefon, Ticket-System und E-Mail zu erreichen. Anfragen des Kunden werden nur während der vereinbarten Servicezeiten bearbeitet. Außerhalb dieses Zeitraums steht bei entsprechend vereinbartem SLA nur die telefonische Service Desk Hotline zur Verfügung.

Diese wird wie folgt bearbeitet:

##### Erste Stufe

Nach der Aufnahme einer Anfrage kategorisiert MR diese gem. Ziff 4.8 und versieht sie mit einer eindeutigen Ticketnummer. MR nimmt nach eigener Einschätzung eine Priorisierung einer Anfrage unter Berücksichtigung der Angaben des Kunden vor.

Es erfolgen Bemühungen und Unterstützungsleistungen zur Beseitigung von Störungen durch die Mitarbeiter des MR Service Desk, um via Remotezugriff oder telefonisch zusammen mit dem Kunden eine Erstlösung in Bezug auf die gemeldete Störung zu erarbeiten (Incident) bzw. im Falle eines Service Requests diesen erfolgreich zu bearbeiten.

## Zweite Stufe

Sollte es im Rahmen dieses Erstkontakts zu keiner Lösung der Störung bzw. Bearbeitung des Service Requests kommen, können vom Service Desk folgende weitere Schritte durchgeführt werden:

- Weiterleitung an einen geeigneten 2nd Level Support Spezialisten der MR
- Weiterleitung an den Hersteller der im Einzelvertrag definierten Systeme, die von der Störung betroffen sind oder aus Sicht der MR dessen Ursache darstellen könnten.
- Weiterleitung an das MR Ressourcenmanagement zur Einleitung eines Vor-Ort Einsatzes beim Kunden

### 2.1.1.2. Ablauf & Tätigkeiten 2nd Level Support

#### Erste Stufe

Im Falle der Weiterleitung einer Anfrage an den MR-eigenen 2nd Level Support wird wie folgt weiter vorgegangen:

- Bemühungen und Unterstützungsleistungen zur Beseitigung der Störung durch Remotezugriff oder telefonisch zusammen mit dem Kunden
- Eventuell erneute Qualifizierung, Kategorisierung und Priorisierung der Anfrage
- Rückmeldung an den Kunden während vorgenannter Unterstützung und nach erfolgter Störungsbeseitigung

#### Zweite Stufe

Sollte es im Rahmen des 2nd Level Support nicht zu einer Lösung in angemessener Zeit kommen, können vom 2nd Level Support folgende weitere Schritte durchgeführt werden:

- Weiterleitung an einen geeigneten 3rd Level Spezialisten der MR
- Weiterleitung an den Kunden, falls die gemeldete Störung nicht in den von MR geschuldeten Leistungsbereich fällt und Schließen des Tickets
- Weiterleitung an den Hersteller der im Einzelvertrag definierten Systeme, die von dem Problem betroffen sind oder aus Sicht der MR dessen Ursache darstellen könnten
- Weiterleitung an das MR Ressourcenmanagement zur Einleitung eines Vor-Ort Einsatzes beim Kunden

### 2.1.1.3. Dokumentation und Information

Alle vom Service Desk durchgeführten Tätigkeiten werden dokumentiert. Sollte der Vorgang an nachgelagerte Instanzen (z. B. Hersteller Support) weitergeleitet werden, wird er in der Folge vom Service Desk überwacht. Der Kunde kann den Bearbeitungsstatus des Tickets jederzeit im Kundenportal des Ticket-Systems einsehen.

### 2.1.1.4. Abschluss einer Anfrage

Wird eine Lösung einer Anfrage erreicht, so wird dies neben den durchgeführten Lösungsschritten im Ticket-System dokumentiert und das Ticket geschlossen. Hierüber wird der Kunde über das Ticket-System informiert.

### 2.1.1.5. Service Reporting

Monatliche Ticketreports dokumentieren die bereitgestellten Leistungen unter Angabe von:

- Datum und Gegenstand der eröffneten Tickets
- Benötigte Zeit für die erbrachten Leistungen, sofern diese gem. allgemeiner oder service-spezifischer Leistungsbeschreibung nach Aufwand abgerechnet werden

### 2.1.1.6. Berechtigte Personen für die Nutzung des MR Service Desk

Sofern nicht abweichend vereinbart, sind zur Nutzung des MR Service Desk ausschließlich diejenigen Personen des Kunden berechtigt, welche als Kontakte definiert sind. Für die Eröffnung einer telefonischen Anfrage muss sich der Kunde auf Nachfrage über seine Kundennummer autorisieren. Die benannten Personen sind initial in der „Kommunikationsmatrix“ hinterlegt.

### 2.1.1.7. Leistungsabgrenzung

Vor-Ort-Einsätze sind nicht in den Service Bausteinen enthalten und insbesondere nicht durch die Pauschalvergütung

abgegolten. Vor-Ort-Einsätze sind im Service Baustein „Onsite Support“ gemäß Ziff. 2.4 definiert und sind, sofern der Kunde diesen Service Baustein nicht gebucht hat, gesondert zu beauftragen und werden nach Aufwand gemäß geltender MR-Preisliste abgerechnet.

Sofern es sich nicht um einen Service aus der MR Cloud in Verbindung mit dem Service Baustein Managed Service handelt, wird klarstellend festgehalten, dass MR keine Lösungszeit bzw. Wiederherstellungszeit für den jeweiligen Service garantieren kann. MR betreibt in diesen Fällen nicht das System des Kunden (im Sinne eines Betreibervertrages oder Rechenzentrums-Vertrags mit Verfügbarkeitszusagen), sondern erbringt lediglich die im Service Baustein enthaltenen Leistungen. Zudem sind primäre Faktoren, die für die Lösungszeit maßgebend sind, wie z. B. Infrastruktur des Kunden oder Reaktionszeiten des Herstellers, nicht im Einflussbereich der MR.

#### **2.1.1.8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Für eine Entstörung muss auf Seiten des Kunden innerhalb der in der Servicezeit ein Ansprechpartner telefonisch erreichbar sein und sich ggf. vor Ort einfinden können.
- Um die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen zu können, muss MR eine aktuelle und umfassende Dokumentation der technischen Umgebung des Kunden vorliegen.
- Für die Leistungserbringung muss MR ein administrativer Zugriff auf die Systeme des Kunden ermöglicht werden, welche für die Bearbeitung der Anfrage benötigt werden. Dies kann durch Übermittlung des Passworts an die MR oder durch Passworтеingabe durch den Kunden selbst realisiert werden.
- Für die im Service enthaltenen Systeme muss eine aktive Servicevereinbarung zwischen Kunde und Hersteller bestehen, die die Servicezeiten laut SLA (siehe Ziff. 4.2) abdeckt. Sofern diese nicht besteht, kann MR alle Tätigkeiten – auch in anderen Service Bausteinen – nach Aufwand gem. geltender MR -Preisliste berechnen.

### **2.1.2. Health Check**

#### **2.1.2.1. Ablauf & Tätigkeiten**

Der Health Check beinhaltet die regelmäßige Überprüfung der Systeme des Kunden, die im Einzelvertrag als Gegenstand des jeweiligen MR Services aufgeführt sind.

Die Überprüfung erfolgt im Intervall der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung eines MR Service definierten Wartungskategorie. Die Ergebnisse werden mit Herstellerempfehlungen in Verbindung mit eigenen Erfahrungswerten der MR abgestimmt und mit der Kundensituation abgeglichen. Die Ergebnisse werden in einem Bericht zusammengefasst, der dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Der Bericht enthält Informationen über:

- Betriebszustand (Systemauslastung, Warnungen, Kapazitäten)
- Release/Patch Zustand
- Empfehlungen
- Systemspezifische Berichtspunkte (s. spezifische Leistungsbeschreibung)

Die Umsetzung der Empfehlungen erfolgt, sofern vom Kunden gewählt, im Rahmen des Service Bausteins Wartung & Pflege anderenfalls bei Zu-Stande-Kommen einer gesonderten Beauftragung durch den Kunden und gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden MR-Preisliste.

#### **2.1.2.2. Inkludierte Service Bausteine**

Folgender Service Baustein ist bei Beauftragung des Service Baustein Health Check enthalten:

- Servicedesk (Ziff. 2.1.1)

#### **2.1.2.3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden

folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Der Kunde muss einen VPN Zugang oder eine von der MR verwendete Remote Access Lösung bereitstellen, welche der MR einen selbstständigen Remotezugriff ermöglicht. Sollte dieser Zugang auf Kundenwunsch hin deaktiviert sein und nur bei Bedarf aktiviert werden, so muss der Ansprechpartner während der gesamten Servicezeit erreichbar sein.

## 2.2. Advanced Service

### 2.2.1. Wartung & Pflege

#### 2.2.1.1. Ablauf & Tätigkeiten Wartung und Pflege

Im Rahmen des Service Bausteins Wartung & Pflege werden die im Einzelvertrag als Gegenstand des jeweiligen MR Services enthaltenen Systeme mit vom Hersteller freigegebenen Updates der Betriebssoftware bzw. Firmware aktualisiert.

Voraussetzung für das Einspielen neuer Versionen im Rahmen des Service Bausteins Wartung & Pflege ist die vorherige Bedarfsermittlung im Rahmen des Service Bausteins Health Check gem. Ziff. 2.1.2 dessen Gesamtergebnis hierfür herangezogen wird.

Das Update-Vorgehen beinhaltet die Prüfung verfügbarer Updates, die Qualifizierung und Bewertung sowie die Prüfung auf bekannte Probleme und Sicherheitslücken (Berichte nach der Veröffentlichung). Das Intervall der Wartungs- und Pflegetätigkeiten wird grundsätzlich durch die in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen MR Service definierte Wartungsklasse gemäß Ziff. 4.13 festgelegt.

Es gelten die Regelungen zu Wartung gem. Ziff. 4.5.

#### 2.2.1.2. Leistungsabgrenzung

Im Rahmen des Bausteins Wartung & Pflege werden grundsätzlich nur Updates eingespielt. Updates aktualisieren die Software, ohne in der Regel zusätzliche Funktionalitäten zu enthalten. Sofern keine gesonderten Vereinbarungen getroffen wurden, ist die Einspielung von Upgrades, in Form neuer Major-Releases (Hauptversionen) bzw. die Installation von Nachfolgeversionen der Software nicht im Leistungsumfang enthalten. Upgrades werden in der Regel mit einer anderen Jahreszahl bzw. Versionsnummer gekennzeichnet und ausdrücklich als „Upgrade“ oder „Major Release“ bezeichnet; ein Upgrade enthält regelmäßig technische Weiterentwicklungen und/oder zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion. Die Installation von Upgrades muss vom Kunden separat gegen zusätzliche Vergütung beauftragt werden.

Sofern im Einzelvertrag vereinbart, können Gegenstand des Bausteins Wartung & Pflege auch Systeme des Kunden sein, für die der Kunde mit einem anderen Anbieter einen Wartungs- oder Pflegevertrag abgeschlossen hat. In diesem Falle beschränken sich die Leistungen der MR auf die Durchführung des Downloads von neuen

Versionen der Software oder Firmware im Auftrag und im Namen des Kunden bei dem jeweiligen Anbieter und Installation auf dem System des Kunden. Einzelheiten hierzu werden im Einzelvertrag geregelt.

#### 2.2.1.3. Inkludierte Service Bausteine

Folgende Service Bausteine sind bei Beauftragung des Service Bausteins Wartung & Pflege enthalten:

- Servicedesk (Ziff. 2.1.1)
- Health Check (Ziff. 2.1.2)

#### 2.2.1.4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Sofern im Einzelvertrag vereinbart wurde, dass Gegenstand des Bausteins Wartung & Pflege auch Systeme des Kunden ist, für die der Kunde mit einem anderen Anbieter einen Wartungs- oder Pflegevertrag abgeschlossen hat, wird der Kunde durch Vereinbarungen mit dem anderen Anbieter sicherstellen, dass MR die vereinbarten Wartungs- und Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden erbringen kann, insbesondere dass MR für den Kunden Downloads von Updates bei dem anderen Anbieter im Namen des Kunden durchführen kann (vgl. Ziff. 2.2.1.2).

## 2.2.2. Monitoring

### 2.2.2.1. Ablauf & Tätigkeiten Monitoring

Bei dem Service Baustein Monitoring überwacht die MR die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des MR Service definierten Parameter und Dienste der Systeme des Kunden. Die Überwachung der Systemdienste bezieht sich auf Erreichbarkeit und Funktion und findet in Abständen von max. fünf Minuten statt.

Über einer gesicherte Verbindung werden relevante Ereignisse der Überprüfung an das zentrale Monitoring-System der MR übermittelt. Sofern im Einzelvertrag der Baustein Service Operations gewählt wird, findet die Störungsbearbeitung durch den MR Service Desk über das MR Ticket-System statt. Andernfalls erhält der Kunde auf Wunsch eine automatisierte Information über relevante Ereignisse per E-Mail oder einem anderen zwischen den Parteien festgelegten Kommunikationskanal.

Sollte das Monitoring-System aufgrund einer Störung vorübergehend nicht zur Verfügung stehen, werden die Kundenkontakte informiert und die Störungsmeldungen an diese übermittelt.

### 2.2.2.2. Leistungsabgrenzung

Eine Erfassung und Qualifizierung der Monitoring Meldungen im MR Ticketsystem sowie Unterstützungsleistungen zur Beseitigung von Störungen sind nur im Rahmen des Service Bausteins Service Operations enthalten.

### 2.2.2.3. Inkludierte Service Bausteine

Folgende Service Bausteine sind bei Beauftragung des Service Bausteins Monitoring enthalten:

- Servicedesk (Ziff. 2.1.1)
- Health Check (Ziff. 2.1.2)
- Wartung & Pflege (Ziff. 2.2.1)

### 2.2.2.4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Bereitstellung einer stabilen und ausreichend dimensionierten Internetverbindung.
- Bereitstellung der Plattform (VMware) sowie notwendigen Ressourcen für den Betrieb eines Monitoring-Workers.
- Für das Monitoring muss kontinuierlich je nach Anzahl der Geräte ca. 0,2-1 Mbit Bandbreite zur Verfügung stehen.
- Sofern ein Monitoring Worker eingesetzt wird, muss dieser eine Verbindung in das MR Rechenzentrum aufbauen können. Die technischen Voraussetzungen für das Monitoring werden vor Vertragsbeginn zwischen MR und dem Kunden abgestimmt.
- Lesender API-Zugriff, SNMPv2 oder SNMPv3 Zugriff für Monitoring Abfragen

## 2.3. Managed Service

### 2.3.1. Service Operations

#### 2.3.1.1. Ablauf & Tätigkeiten Service Operations

Mit dem Baustein „Service Operations“ werden IT-administrative Leistungen für den Kunden erbracht. Die in der monatlich zu zahlenden Servicepauschale enthaltenen IT-administrativen Leistungen sind in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen MR Services festgelegt.

Es wird klarstellend festgehalten, dass MR nur die Betriebsverantwortung für die im Einzelvertrag definierten Systeme übernimmt. Die Verantwortung für den Betrieb der Infrastruktur des Kunden (wie etwa für die Stromversorgung, Klimatisierung und die räumlichen Gegebenheiten, in denen sich das System des Kunden befindet) liegt beim Kunden selbst. Gleiches gilt für Systeme mit Schnittstellen und/oder Wechselwirkungen, für die kein Einzelvertrag mit dem Service Baustein Service Operations geschlossen wurde.

Von der Servicepauschale abgegolten sind Leistungen zur Beseitigung von Störungen (Incidents) und administrative Tätigkeiten (Service Requests) ausschließlich an bzw. für diejenigen Systeme des Kunden, die im Einzelvertrag aufgeführt sind.

#### **2.3.1.2. Incident über das Monitoring**

Über das MR-Monitoring-System (Ziff. 2.2.2) erfasste Störungsmeldungen werden direkt an den MR Service Desk übermittelt. Die erfassten und übermittelten Störungen werden von MR nach eigener Einschätzung im Ticket-System erfasst, klassifiziert, dokumentiert und ggf. bearbeitet.

#### **2.3.1.3. Inkludierte Service Bausteine**

Folgende Service Bausteine sind bei Beauftragung des Service Bausteins Service Operations enthalten:

- Servicedesk (Ziff. 2.1.1)
- Health Check (Ziff. 2.1.2)
- Wartung & Pflege (Ziff. 2.2.1)
- Monitoring (Ziff. 2.2.2)

#### **2.3.1.4. Leistungsabgrenzung**

Durch die nachfolgenden „Leistungsabgrenzungen“ wird präzisiert, welche Leistungen nicht vertragsgegenständlich sind, sondern einer gesonderten Beauftragung gegen gesonderte Vergütung bedürfen:

- Leistungen der MR zur Beseitigung von Störungen, die aus Veränderungen der IT-Infrastruktur des Kunden resultieren, welche vom Kunden selbst oder von Dritten ohne vorherige Absprache mit MR vorgenommen wurden, sind nicht von MR geschuldet. MR wird solche Leistungen ggf. nach Zustandekommen einer entsprechenden Beauftragung durch den Kunden gegen zusätzliche Vergütung erbringen. Die vereinbarten SLAs werden in diesem Fall außer Kraft gesetzt, d.h. diese gelten nicht für solche zusätzlich beauftragten Leistungen, es sei denn, in der jeweiligen Beauftragung wurde etwas anderes vereinbart.
- Leistungen der MR zur Beseitigung von Störungen (Incidents) oder für die Umsetzung von Anfragen (Service Requests) an nicht im Einzelvertrag aufgeführten Systemen sind nicht Teil dieses Service Bausteins Service Operations.

#### **2.3.1.5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Lizenzen und Hersteller-Supportzugänge bzgl. der in dem Einzelvertrag definierten vertragsgegenständlichen Systeme vorliegen, die MR zur Erbringung der vertraglichen Services benötigt.

### **2.3.2. Service Management**

Das Service Management beschreibt die Funktion, welche für das Management einer oder mehrerer IT-Services über den kompletten Lebenszyklus dieser bei dem Kunden verantwortlich ist.

Die von MR in dieser Position benannte Person fungiert in seiner Rolle des Service Managers als zentrale Schnittstelle und Ansprechpartner zwischen den IT-Verantwortlichen des Kunden und den serviceerbringenden Einheiten von MR. Der Service Manager ist für alle Maßnahmen und Methoden zuständig, die nötig sind, um eine bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse des Kunden durch die Bereitstellung von IT-Services durch MR zu gewährleisten.

#### **2.3.2.1. Tätigkeiten Service Management**

Sofern ein Service Management vereinbart ist, erbringt die MR folgende Leistungen:

Tätigkeit	Ausprägung	
	Standard	Professional
Überwachung der Service Level der für den Kunden erbrachten Services	Ja	Ja
Aufnahme der neuen Anforderungen des Kunden, Auswahl der für diese passenden Services und Koordination der Implementierung	Ja	Ja
Zentraler koordinierender Ansprechpartner des Kunden im Fall von Major Incidents	Ja	Ja
Qualitätssicherung und fortlaufende Verbesserung der erbrachten Services	Ja	Ja
Durchführung regelmäßiger Innovations-Workshops	-	quartalsweise
Bearbeitung von Eskalationen und Koordination der Maßnahmen	Ja	Ja
Erstellung eines regelmäßigen Service Reportings	quartalsweise	monatlich
Durchführung von Service-Review-Meetings, in welchen MR und der Kunde die aktuelle Qualität der MR Services bewerten und mögliche Verbesserungen ausloten.	quartalsweise	monatlich

Service Management wird dabei in verschiedenen Ausprägungen angeboten. Der Kunde muss sich für alle Einzelverträge für eine Ausprägung entscheiden.

#### 2.3.2.2. Inkludierte Service Bausteine

Folgende Service Bausteine sind bei Beauftragung des Service Bausteins Service Management enthalten:

- Servicedesk (Ziff. 2.1.1)
- Health Check (Ziff. 2.1.2)
- Wartung & Pflege (Ziff. 2.2.1)
- Monitoring (Ziff. 2.2.2)
- Service Operations (Ziff. 2.3.1)

#### 2.3.2.3. Leistungsabgrenzung

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Service Managements und können bei Bedarf separat von Kunden angefragt und gegen gesonderte Verfügung beauftragt werden:

- Projektmanagement für die Einführung neuer Services, insb. Koordination des Kunden und von Dritten
- Begleitung von vom Kunden beauftragten Audits jeglicher Art (bspw. Datenschutz, Informationssicherheit)
- Erstellung von Dokumentation, sofern sie nicht vertraglich gem. Leistungsbeschreibung der einzelnen Services geschuldet ist

#### 2.3.2.4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

- Der Kunde hat einen zentralen Ansprechpartner für den Service Manager sowie einen Vertreter zu benennen. Die Nominierung ist durch den Kunden stets aktuell zu halten.
- Im Rahmen des Service Managements erstellten Protokollen und Reviews muss der Kunde innerhalb von zwei Wochen ab Zustellung prüfen.

## 2.4. Onsite Support

Als Ergänzung zum Service Baustein Servicedesk stellt MR einen Vor-Ort Service zur Verfügung. Im Rahmen dieses Service

Bausteins wird dem Kunden während der individuell vereinbarten Zeiten ein Techniker bereitgestellt, der vor Ort in der vereinbarten Betriebsstätte des Kunden die im Einzelvertrag vereinbarten Tätigkeiten übernimmt. Es wird klargestellt, dass der eingesetzte Techniker keinen Weisungen des Kunden unterliegt, sondern seine Tätigkeiten ausschließlich auf Weisung und im Auftrag der MR beim Kunden durchführt. Tätigkeiten können beispielhaft sein:

- Remote hands & eyes, d. h. der Techniker unterstützt den Kunden dabei, die im Rahmen des Service Desks enthaltenen telefonischen Handlungsempfehlungen vor Ort im Betrieb des Kunden umzusetzen.
- Koordinierung und Unterstützung bei der Durchführung des Austauschs von Hardware-Komponenten.

#### 2.4.1. Mitwirkungspflichten des Kunden

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten des Kunden, die im Rahmenvertrag oder den AGB der MR festgelegt sind, werden folgende Leistungen seitens des Kunden als Voraussetzung für die Serviceerbringung vereinbart, sofern diese nicht im Rahmen anderer Service Bausteine durch MR erbracht werden:

Der Techniker erhält einen

- Arbeitsplatz/ein Büro im Gebäude des Kunden
- Internetzugang
- Zugang zu allen für die Erbringung des Service relevanten Gebäudeteilen und Räumen

### 3. Cloud Services

Der Leistungsumfang der verschiedenen MR Cloud Services ist in der jeweiligen spezifischen Leistungsbeschreibung beschrieben. Jeder Cloud Service enthält den Service-Baustein Servicedesk gem. Ziff. 2.1.1, sofern die Regelungen technisch anwendbar sind. Die Regelungen zum Service Level gem. Ziff. 4 finden für Cloud Services ebenfalls Anwendung.

### 4. Service Level

#### 4.1. Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die gebuchten Leistungen – vorbehaltlich der Bestimmungen zur Verfügbarkeit und Wartung – bereitgestellt werden.

#### 4.2. Servicezeit

Als Servicezeit gilt die Zeit, während der Supportleistungen durch MR erbracht werden.

#### 4.3. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt die maximale Zeit vom Eingang einer Störungsmeldung des Kunden bei MR bis zu dem Beginn der Bearbeitung einer Störung durch qualifiziertes Personal der MR innerhalb der Servicezeit. Wird eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeit gemeldet, beginnt die Reaktionszeit erst mit Beginn der Servicezeit. Sind z. B. Servicezeiten Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr vereinbart und erfolgt eine Störungsmeldung am Montag um 20:00 Uhr, so beginnt die Reaktionszeit erst am Dienstag ab 08:00 Uhr zu laufen.

#### 4.4. Störung

Störungen werden von den Mitarbeitern der MR nach deren eigener Einschätzung unter Berücksichtigung der Angaben des Kunden im Rahmen der Störungsmeldung nach Dringlichkeit und Auswirkungen priorisiert und in kritische und unkritische Störungen unterteilt:

- a) Eine **kritische Störung** liegt vor, wenn die Nutzung des vereinbarten Service bzw. Dienstes unmöglich oder derart schwerwiegend eingeschränkt ist, dass eine sinnvolle Nutzung des Service bzw. Dienstes in den wesentlichen Funktionalitäten nicht möglich ist.
- b) Eine **unkritische Störung** liegt vor, wenn trotz der Störung die Nutzung des vereinbarten Service bzw. Dienstes in seinen wesentlichen Funktionalitäten bzw. jedenfalls mit lediglich unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

## 4.5. Wartung

MR führt regelmäßig Wartungsarbeiten an den im Einzelvertrag definierten Systemen durch. MR ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Sollten Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen führen, wird MR die Wartung in den vereinbarten Wartungsfenstern durchführen und den Kunden mind. eine Woche vor Durchführung über Beginn, Dauer und Art der Wartungstätigkeiten informieren. Der Kunde kann dem von MR angekündigten Zeitpunkt nur aus wichtigem Grund widersprechen. Der Widerspruch ist unverzüglich nach Ankündigung des Wartungstermins vor Beginn der Wartungsmaßnahmen gegenüber MR in Textform zu erklären. In diesem Fall wird zwischen MR und dem Kunden unverzüglich ein Alternativtermin innerhalb der Wartungsfensterklasse abgestimmt. Sofern der Kunde der Ankündigung eines Wartungstermins zwei Mal widerspricht, wird das SLA für die betroffenen Systeme bzw. Services ausgesetzt. Störungen im Zusammenhang mit der ausbleibenden Wartung werden gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden MR-Preisliste bearbeitet.

Sofern MR Hinweise von Herstellern über mögliche kritische Sicherheitslücken vorliegen und daher eine Einspielung von neuen Versionen oder die Durchführung sonstiger Sicherheitsmaßnahmen am System des Kunden angezeigt ist, können vorgenannte Maßnahmen auch außerhalb der vereinbarten Wartungsklassen und innerhalb angemessener, von MR festzulegender Leistungszeit umgesetzt werden. MR berücksichtigt dabei neben dem erforderlichen Arbeitsaufwand auch die ihr zur Verfügung stehenden Kapazitäten unter Berücksichtigung ihrer Auslastung durch andere Aufträge, sowie die berechtigten und ihr mitgeteilten Interessen des Kunden.

Nachdem MR von diesen kritischen Sicherheitslücken Kenntnis erlangt hat, wird sie den Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums hierüber informieren.

Sofern eine Verfügbarkeit für einen Service vereinbart ist, gelten Wartezeiten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit gem. Ziff. 4.6 unberücksichtigt.

## 4.6. Verfügbarkeit

Die in Bezug auf den jeweiligen vertraglichen Service vereinbarte Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich als das Verhältnis aus der Gesamtzahl der Minuten des vereinbarten Zeitraumes der Betriebszeit abzüglich der Anzahl der Minuten, in denen in dem vereinbarten Zeitraum der Betriebszeit eine kritische Störung i.S. der Ziff. 4.4 Buchst. a) vorliegt (Ausfallzeit) zu der Gesamtzahl der Minuten des vereinbarten Zeitraumes der Betriebszeit. Die Verfügbarkeit wird sonach durch folgende Formel errechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Betriebszeit (min)} - \text{Ausfallzeit (min)}}{\text{Betriebszeit (min)}} \times 100$$

Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen nicht dazu, dass eine der MR zurechenbare Ausfallzeit vorliegt bzw. bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt:

- geplante Nichtverfügbarkeit während Wartungsarbeiten gem. Ziff. 4.5
- Geplante Nichtverfügbarkeit während abgestimmter Änderungen (Changes)
- Ausfallszeiten, die außerhalb des Einflussbereiches der MR liegen.
- Höhere Gewalt.
- Sofern von der Nutzung des Kunden eine konkrete Gefährdung oder Störung für die IT-Infrastruktur der MR ausgeht (z. B. aufgrund einer DDoS Attacke) und diese daher – notfalls ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden – die betroffene Leistung bzw. den betroffenen Dienst bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung deaktivieren muss. Sofern eine vorherige Benachrichtigung nicht möglich oder nicht zumutbar ist, wird MR den Kunden hierüber unverzüglich nachträglich informieren.

Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit die Dienste nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung eines Dienstes in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

## 4.7. Leistungsübergabepunkt

Am Leistungsübergabepunkt endet die Verantwortung der MR für die beschriebenen Leistungen für von ihr bereitgestellte Cloud Services. Der Leistungsübergabepunkt ist der Eintrittspunkt des Rechenzentrums zum Internet, bzw. der Eintrittspunkt zur privaten Netzanbindung des Kunden im Rechenzentrum.

#### 4.8. Anfrage-Arten

Anfragen bzw. Tickets des Kunden werden einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

Art	Beschreibung
Störung (Incident)	Die ungeplante Betriebsunterbrechung oder Qualitätsminderung eines vertragsgegenständlichen Services bzw. Systems
Serviceauftrag (Service Request)	Anfrage des Kunden, bspw. nach Informationen, Beratung oder administrativen Aufgaben wie der Einrichtung eines Benutzers oder einer Berechtigung
Änderungsauftrag (Change)	Anforderung einer Änderung der Konfiguration eines Services oder Systems

#### 4.9. Leistungsabgrenzung

Alle in den vorstehenden Ziffern jeweils unter dem Punkt „Leistungsabgrenzung“ angegebenen Tätigkeiten bzw. Leistungsinhalte sind nicht Teil des jeweils gewählten Service. Sofern der Kunde solche Leistungsinhalte wünscht, wird MR diese ggf. nach Zustandekommen einer gesonderten Beauftragung im Rahmen des Vertrages erbringen und gemäß geltender MR Preisliste abrechnen. Die vereinbarten Reaktionszeiten gelten nicht für solche zusätzlich beauftragten Leistungen, es sei denn, in der jeweiligen Beauftragung wurde etwas anders vereinbart.

#### 4.10. Voraussetzungen

Damit MR die vertraglichen Leistungen erbringen kann, sind diese von Rahmenparametern abhängig, welche in den spezifischen Leistungsbeschreibungen genauer festgelegt sind. Es obliegt dem Kunden im Rahmen seiner Mitwirkung, das Vorliegen dieser für die Leistungserbringung der MR erforderlichen Voraussetzungen sicherzustellen.

#### 4.11. Servicesprache

Soweit zwischen den Vertragsparteien nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Leistungserbringung in deutscher Sprache.

#### 4.12. Zeit und Tagesangaben

Bezeichnung	Definition
Uhrzeit	Es gilt die aktuell in Deutschland gültige Uhrzeit (MEZ / MESZ).
Werktag	Werktage sind die Arbeitstage Montag bis Freitag mit folgenden Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gesetzliche bundesweite Feiertage</li> <li>• 24. Dezember</li> <li>• 31. Dezember</li> </ul>
Wochenende	Wochenende sind die Tage Samstag und Sonntag
NBD	Next Business Day = Der nächste Werktag im Sinne der vorstehenden Definition
10x5	Beschreibt den Zeitraum an Werktagen Mo. bis Fr. von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

#### 4.13. Wartungsfenster

Die MR führt die vereinbarten Servicearbeiten innerhalb der vereinbarten Wartungsfenster durch. Sollten Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich sein, werden diese vorher mit dem Kunden abgestimmt. Folgende Wartungsfensterklassen können vereinbart werden:

Wartungsfenster	Definition
WF-1	Werktags, Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr
WF-2	Werktags, Montag bis Freitag von 17:00 bis 20:00 Uhr, Samstag 08:00 bis 17:00 Uhr
WF-3	nach individueller Abstimmung mit dem Kunden

#### 4.14. Wartungsklassen

In der spezifischen Leistungsbeschreibung wird die Wartungsklasse festgelegt, welche definiert, in welcher Häufigkeit geplante Wartungstätigkeiten durchgeführt werden:

Wartungsklasse	Definition
WK-12	monatlich
WK-6	alle 2 Monate
WK-4	alle 3 Monate
WK-2	alle 6 Monate
WK-1	alle 12 Monate

#### 4.15. Service Level Agreement

Sofern nicht anders vereinbart, kommt folgendes Service Level Agreement zur Anwendung:

SLA-Objekt	Wert
Servicezeit	Werktags, 08:00 – 17:00 Uhr
Annahme von Anfragen per Telefon	Werktags, 08:00 – 17:00 Uhr
Annahme von Anfragen per Serviceportal	Werktags und Wochenende, 0:00 bis 24:00 Uhr
Annahme von Anfragen per E-Mail	Werktags und Wochenende, 0:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	4 Stunden