

## Leistungsschein Systembetrieb (Stand 01.12.2022)

### Vorwort

Dieser Leistungsschein „Systembetrieb“ definiert die vertragliche Leistung hinsichtlich der des laufenden Systembetriebs (Verfügbarkeit und Service Level) für die vereinbarte Leistung gemäß Angebot und relevanter Leistungsscheine. Der Auftragnehmer erbringt seine Service-Leistungen in Anlehnung an das ITIL Framework.

### Verfügbarkeit Services

TRAUT wird die vereinbarte und vom Auftraggeber abgenommene bzw. genutzte Leistung von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, mit Ausnahme von bayerischen Feiertagen, abzüglich etwaiger Zeiten der geplanten Nicht-Verfügbarkeit betreiben.

- Verfügbarkeit SmaWo: Für SmaWo beträgt die Verfügbarkeit 98,5 % im Jahresmittel am Leistungsübergabepunkt. Übergabepunkt ist dabei der Router Ausgang des Rechenzentrums von Traut. Fremdsoftware ist von der Verfügbarkeit ausgenommen.
- Verfügbarkeit Call Connect: Eine Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresmittel am Leistungsübergabepunkt ist vereinbart. Übergabepunkt ist der Router Ausgang des Rechenzentrums des Anbieters der Telefonanlage.
- Nichtverfügbarkeit außerhalb der Betriebszeiten: TRAUT ist in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit berechtigt, die gesamte Infrastruktur (u a. Server, Router, Softwareanwendung) zu warten, zu pflegen, Daten zu sichern oder sonstige Arbeiten vorzunehmen. Die Zeit von 18:01 bis 7:59 am Folgetag gilt pauschal als geplante Nichtverfügbarkeiten. Darüber hinausgehende Nichtverfügbarkeiten werden im Vorfeld mit dem Auftraggeber abgestimmt.

### Kundenservice und Zusammenarbeit

- Der TRAUT Kundenservice steht Auftraggeber von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, mit Ausnahme von bayerischen Feiertagen, unter +49 (0)89 800 848 800 oder unter [service@trautoffice.de](mailto:service@trautoffice.de) zur Verfügung.
- Jeder Vorgang, der von TRAUT für den Auftraggeber erbracht wird, wird in geeigneter Weise dokumentiert und entsprechend kategorisiert.
- Mögliche Kategorien:
  - Incidents sind alle Vorgänge, wenn vertraglich vereinbarte Leistungen beeinträchtigt sind (z.B. Outlook lässt sich auf SMAWO nicht starten, Server ist für alle Benutzer über RDP nicht erreichbar). Incidents werden bei der Erfassung zusätzlich nach Kritikalität für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers durch TRAUT priorisiert und entsprechend den nachfolgend definierten Reaktions- und Update-Zeiten abgearbeitet.

Priorität	Definition	Reaktions-/Update-Zeit
Hoch	Nicht-Verfügbarkeit der gesamten vereinbarten Leistung des Auftraggebers	1 h / 2h
Mittel	Herabgesetzte Performance auf der vereinbarten Leistung bei einigen oder allen Usern eines Auftraggebers	4 h / 4 h
Gering	Alle Vorgänge, die nicht Hoch oder Mittel sind.	24 h / 48 h

Die angegebenen Reaktionszeiten für Vorgänge mit Priorisierung Mittel und Hoch können nur bei telefonischer Übermittlung eingehalten werden.

- Unter Support fallen Leistungen, denen keine Beeinträchtigung einer vertraglich vereinbarten Leistung vorausgeht und die zu keiner Änderung des Vertragsverhältnisses führen (z.B. der Kunde

- wünscht eine automatisch generierte Signatur, eine Fremdsoftware soll ein Update erhalten, Zugriffsberechtigungen sollen geändert werden).
- Changes sind Anliegen, die eine Änderung des Vertragsverhältnisses erfordern (z.B. ein zusätzliches Postfach wird benötigt, der Kunde wünscht die Reduzierung oder Aufstockung von SMAWO Usern, der Kunde wünscht eine zusätzliche virtuelle Maschine).
- Falls die vertraglich definierte Leistung ganz oder teilweise eingeschränkt sein sollte (sog. Incidents), ist Wiederherstellung der vertraglichen Leistung durch den TRAUT Kundenservice kostenlos.
- Im Fall von Support Leistung oder Changes ist die Nutzung des Kundenservice kostenpflichtig und wird nach Aufwand abgerechnet (es gilt die TRAUT Preisliste unter [www.trautoffice.de/agb.html](http://www.trautoffice.de/agb.html)).
- Im Fall von Anfragen und Tätigkeiten hinsichtlich Fremdsoftware (nicht Teil der vertraglichen Leistung), welche durch den Auftraggeber selbst oder einen seiner Dienstleister auf den Servern von TRAUT betrieben wird, ist jeglicher Aufwand kostenpflichtig.

### Systemzugriffe

Für die Systemzugriffe zur Systemadministration verwendet der Auftragnehmer ausschließlich die Administrations-Zugangsdaten des Auftraggebers und protokolliert die IP-Adresse des personalisierten TRAUT-Clients.

### Grundlagen Systembetrieb

- TRAUT berücksichtigt bei den Leistungen des Systembetriebs die mit dem jeweiligen Vorgang einhergehenden Risiken, welche sowohl Betriebsrisiken als auch Informationssicherheitsrisiken sein können.
- TRAUT entwickelt seine Verfahren und Abläufe kontinuierlich, proaktiv und selbstständig, weiter. Hierzu werden alle Fälle des Kundenservice, insbesondere jedoch Incidents, kontinuierlich überwacht und ausgewertet.

### Leistungsbausteine Systembetrieb SmaWo

	Firewall beim Auftraggeber und im Rechenzentrum	Windows Server Umgebungen	Microsoft Systemcenter Defender	Backup und Restore	Office365	Allgemeine Drittsoftware*
Kontinuierliche Überwachung (Monitoring) des Betriebszustands im Hinblick auf Fehler und Angriffe	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja (durch Microsoft)	Ja
Proaktives Einspielen von Aktualisierungen (Patches, Firmware, Virendefinitionen, etc.)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja (durch Microsoft)	Ja
Quartalsweise restore-Tests mittels zufällig ausgewählten Kunden	n/a	n/a	n/a	Ja	n/a	n/a
Betrieb und Konfiguration der integrierten IDS (Intrusion Detection) und IPS (Intrusion Prevention) Systeme	Ja	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

\* Browser (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Vivaldi); PDF-Reader (Adobe Acrobat Reader, Foxit Reader, PDF24, PDF-XChange-Editor (free)); Sonstiges (7-Zip, ImageGlass, Notepad++, paint.net, VLC)

### Leistungsbausteine Systembetrieb SmaWo Lite

	Firewall beim Auftraggeber*	Backup und Restore	Office365
Kontinuierliche Überwachung (Monitoring) des Betriebszustands im Hinblick auf Fehler und Angriffe	Ja	Ja (durch Altaro)	Ja (durch Microsoft)
Proaktives Einspielen von Aktualisierungen (Patches, Firmware, Virendefinitionen, etc.)	Ja	Ja (durch Altaro)	Ja (durch Microsoft)
Quartalsweise restore-Tests mittels zufällig ausgewählten Kunden	n/a	Ja	n/a
Betrieb und Konfiguration der integrierten IDS (Intrusion Detection) und IPS (Intrusion Prevention) Systeme	Ja	n/a	n/a

\* Nur bei Miete einer optionalen Sophos Firewall

### Leistungsbausteine Systembetrieb Call Connect

	Telefonanlage	Swyx Server Umgebung
Kontinuierliche Überwachung (Monitoring) des Betriebszustands im Hinblick auf Fehler	Ja	Ja
Proaktives Einspielen von Aktualisierungen (Patches, Firmware, Virendefinitionen, etc.)	Ja	Ja (durch Enreach)

### Umgang mit Fremdsoftware

- Unter Fremdsoftware fallen insbesondere Software-Programme, Applikationen, Systeme und vergleichbare Anwendungen, die nicht Teil der vertraglichen Leistung sind. Die Betreuung dieser Fremdsoftware ist auch nicht Teil der vereinbarten Betriebsleistung durch TRAUT.
- TRAUT wird sich bemühen, diese Leistungskomponenten im Sinne des Kunden zu betreiben und deren Funktionsfähigkeit aufrecht zu halten. Die Aufwände dafür wird TRAUT separat in Rechnung stellen.
- Nach Rücksprache mit dem Auftraggeber kann TRAUT ggfs. auf Dritte zugreifen, wenn es um den Betrieb von Fremdsoftware geht. Da es sich hierbei um Leistungen handelt, die außerhalb der vertraglich definierten Leistung liegen, stellt TRAUT lediglich den Kontakt zwischen den Parteien her und schließt jegliche Haftung aus. Eventuell entstehende Aufwände sind vom Auftraggeber zu tragen.
- Alternativ kann der Auftraggeber einem Dienstleister seiner Wahl Zugriff auf die Server von TRAUT einräumen, damit dieser dort die Fremdsoftware installiert und wartet. Die Installation und Wartung erfolgt stets unter Überwachung durch TRAUT. Die Kosten für die Überwachung werden separat in Rechnung gestellt.
- Bzgl. Fremdsoftware gilt die TRAUT Preisliste unter [www.trautoffice.de/agb.html](http://www.trautoffice.de/agb.html).

### Mitwirkungsleistungen des Kunden

- Der Kunde ist verpflichtet, Veränderungen in seiner Systemlandschaft, die außerhalb der mit TRAUT vereinbarten Leistung liegen, unverzüglich an TRAUT zu melden.
- Der Kunde wird seine Arbeitsplatzhardware (sog. Clients), welche für den Zugriff auf die TRAUT Produkte verwendet wird, auf dem aktuellen Stand halten, insbesondere die Betriebssystem- und Antiviren-Sicherheitsupdates unmittelbar nach Veröffentlichung einspielen, sofern diese nicht Teil der Beauftragung (z.B. bei SmaWo Lite) ist.