



Managed Service Paket

1 Allgemeines

Die managedhosting.de GmbH erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages verschiedene IT-Infrastrukturdienstleistungen gemäß der entsprechenden Produktbeschreibung, der SLA und der AGB.

Managed Service Pakete (MSP) sind Leistungsbündel die optional zu einer IT-Infrastrukturdienstleistung (Server, VM, etc.) hinzugebucht werden können. Je Server, VM o.ä. muss ein MSP gebucht werden. Die Leistungen des MSP können nur für die direkt zugehörige IT-Infrastrukturdienstleistung genutzt werden.

Wird im Zusammenhang mit einer IT-Infrastrukturdienstleistung ein Managed Service Paket (MSP) angeboten und beauftragt, gilt dafür der im Folgenden beschriebene Leistungsumfang.

Bei Beauftragung von VMs mit Professional- oder Premium-SLA ist die Beauftragung eines Managed Service Pakets obligatorisch.

2 Inklusivleistungen

2.1 Inklusivleistungen bei der Bereitstellung der Infrastruktur

- Einsatzbereit installiertes und konfiguriertes Betriebssystem
- Netzwerkkonfiguration
- Installation von Zertifikaten
- Einrichtung der Datensicherung von Dateien und ausgewählten Datenbanken in Abstimmung mit dem Kunden (nur in Verbindung mit einem Backup-NAS-Share)

2.2 Inklusivleistungen im laufenden Betrieb

- Laufende Überwachung der VM (Monitoring)
- Bereitstellung von Echtzeit- und Verlaufsdaten in grafischer Form
- Alarmierung per E-Mail und/oder SMS (CPU-Load, RAM, File-System-Auslastung, Host-Down)
- Erneuerung von Zertifikaten
- Durchführung der Datensicherung von Dateien und ausgewählten Datenbanken in Abstimmung mit dem Kunden (nur in Verbindung mit einem Backup-NAS-Share)
- Durchführung von Updates / Patchinstallation im Kundenauftrag
- Maßnahmen zum Erhalt der Betriebssicherheit (nur bei aktiver Alarmierung)

3 Optionale Leistungen

Bei Bedarf können über den Inklusivleistungsumfang hinaus bei aktivem Managed Services Paket über das Helpdesk-Ticketsystem auch die im Folgenden beschriebenen weiteren Leistungen abgerufen werden.

Bitte beachten Sie, dass alle optionalen Leistungen kostenpflichtig bearbeitet und nach tatsächlich angefallenem Zeitaufwand zum jeweils gültigen Stundensatz abgerechnet werden.

Eröffnet der Kunde einen Support-Request über das Helpdesk-Ticketsystem, per E-Mail oder telefonisch, so gilt das implizit als erteilter Auftrag, ohne das der Kunde darauf seitens der managedhosting.de GmbH gesondert hingewiesen wird.

Der Kunde ist angehalten, die weisungsberechtigten Mitarbeiter zu benennen und so den Kreis der zur Beauftragung von Zusatzleistungen berechtigten Personen zu kontrollieren und zu begrenzen.

Telefonisch, per E-Mail oder auf sonstigem Wege eintreffende Anfragen werden als Support-Request im Helpdesk-Ticketsystem dokumentiert und weiterbearbeitet.

3.1 Telefon-/E-Mail-Support

Abhängig vom gewählten SLA ist die managedhosting.de GmbH für Störungsmeldungen über das Helpdesk-Ticketsystem oder telefonisch erreichbar.

Darüber hinaus kann bei aktivem Managed Services Paket das Helpdesk-Ticketsystem auch zur Anfrage von Unterstützung bei der Einrichtung und beim Betrieb von IT-Infrastrukturdienstleistungen der managedhosting.de GmbH verwendet werden.

3.2 Umsetzung von Änderungswünschen

Auch Änderungswünsche an der Konfiguration der beauftragten IT-Infrastrukturdienstleistung können über das Helpdesk-Ticketsystem beauftragt werden.

4 Hinweise zu einzelnen Leistungen

4.1 Installation von Updates

Die Installation von Updates des Betriebssystems sowie von vorinstallierten Standardanwendungen wird von der managedhosting.de GmbH im Rahmen des Managed Service Pakets durchgeführt.

Die Ausführung erfolgt ausschließlich nach Aufforderung bzw. Auftragserteilung durch den Kunden in dem je nach SLA definierten Wartungsfenster. Soll das Update außerhalb eines Wartungsfensters durchgeführt werden, so bedarf es der Terminabstimmung mit dem Kunden.

Die managedhosting.de GmbH prüft nicht, ob Updates möglicherweise nicht mit durch den Kunden installierter Software kompatibel sind. Sollte ein Update fehlschlagen, wird der vorherige Zustand des Systems wiederhergestellt.

Updates können nur installiert werden, sofern sich die Software noch unter aktivem Support des Herstellers befindet und dieser entsprechende Updates anbietet.

4.2 Maßnahmen zum Erhalt der Betriebssicherheit

Alle VMs werden mittels vSphere HA und den VMware Tools auf ihre Funktionsfähigkeit überwacht. Fällt das Taktsignal der VMware Tools aus und wird zusätzlich für einen Zeitraum von 120s keinerlei Netzwerk- und/oder Festplattenaktivität der VM registriert, so wird die VM von vSphere HA neu gestartet. Dieser Vorgang wird höchstens 3x hintereinander durchgeführt.

Im Rahmen des Managed Service Pakets beauftragt der Kunde die managedhosting.de GmbH damit, auch vorsorglich tätig zu werden und ggf. nötige Maßnahmen zum Erhalt der Betriebssicherheit des Systems durchzuführen, falls der Kunde nicht oder nicht rechtzeitig auf Alarme oder Anfragen reagiert bzw. reagieren kann.

Das ist regelmäßig dann der Fall, wenn mehr als 3 Tage nach Alarm oder Anfrage ohne Antwort oder Anweisung durch den Kunden vergehen oder sich Gefahr im Verzug befindet. Voraussetzung dafür, dass die managedhosting.de GmbH vorsorglich tätig werden kann, ist die regelmäßige Überwachung der entsprechenden Betriebsparameter mit aktiver Alarmierung an den Kunden per E-Mail und/oder SMS.

Sollte der Kunde keine Alarmierung beauftragen oder ist diese auf eigenen Wunsch deaktiviert, so ist auch seitens managedhosting.de GmbH keine proaktive Reaktion zum Erhalt der Betriebssicherheit möglich.

Beispiele für aktive Eingriffe sind:

- Auslastung der Festplattenkapazität zu 100% durch reguläre Applikationstätigkeit. Das System kann nicht mehr korrekt arbeiten, weil kein Speicherplatz auf der Festplatte mehr zur Verfügung steht.
- Das System aktiviert aufgrund verschiedener Überlastzustände den OOM-Killer. In der Folge werden z. B. Datenbank oder Webserver gestoppt. Das System arbeitet nicht mehr bzw. nur noch fehlerhaft.
- Zertifikate können aufgrund nicht korrekter Konfiguration von Re-Write-Rules oder Zugriffsbeschränkungen auf das Verzeichnis /well-known nicht mehr automatisch erneuert werden.

5 Abgrenzung von den Inklusivleistungen der Managed Service Pakete

5.1 Vom Kunden verursachte Störungen

Fehlerkorrekturen in durch den Kunden selbst durchgeführten Konfigurationsänderungen, DDoS-Mitigation/Prevention, Sicherheitsüberprüfungen sowie Maßnahmen zur Beseitigung der Folgen von Schadsoftware werden, sind in jedem Falle gesondert kostenpflichtig und werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.

5.2 Software Installation nur aus Standardquellen

Installationen spezieller Software auf Kundenwunsch erfolgen nur unter Verwendung standardmäßig verfügbarer .rpm- oder .deb-Pakete aus frei zugänglichen Repositories. Eine Kompilierung von Software aus Quelldateien wird nicht angeboten.

Die Installation von individueller Anwendersoftware ist in jedem Falle – auch bei der Erstbereitstellung – gesondert kostenpflichtig und wird nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.

5.3 Konfigurationsänderungen

Im Gegensatz zur Ersteinrichtung der Konfiguration einer IT-Infrastrukturdienstleistung ist jeder Änderungswunsch an der Konfiguration kostenpflichtig und wird nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.

Berlin, den 01.12.2021