Managed Service Pakete

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 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 Ausprägungen von Managed Service Paketen

Es existieren zwei Ausprägungen mit unterschiedlichem Leistungsumfang:

- Managed Service Paket Basic (MSP Basic)
- Managed Service Paket Advanced (MSP Advanced)

Die Inklusivleistungen und die optional nutzbaren Leistungen der jeweiligen Paket werden im Folgenden beschrieben.

3 Inklusivleistungen

3.1 Inklusivleistungen bei der Bereitstellung der Infrastruktur

- Einsatzbereit installiertes und konfiguriertes Betriebssystem
- Einsatzbereit installierte Middleware (falls beauftragt)
- Einsatzbereit installierte Applikation (falls in Zusammenhang mit einem SaaS-Produkt beauftragt)
- Netzwerkkonfiguration
- Regelmäßige Logfileanalyse und Systemüberprüfung
- Installation von Zertifikaten
- Einrichtung der Datensicherung in Abstimmung mit dem Kunden

3.2 Inklusivleistungen im laufenden Betrieb

- Laufende Überwachung der VM (Monitoring)
- Bereitstellung von 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 in Abstimmung mit dem Kunden
- Durchführung von Updates / Patchinstallation im Kundenauftrag
- Proaktive Reaktion zum Erhalt der Betriebssicherheit (nur bei aktiver Alarmierung; siehe 5.2)

3.3 Zusätzliche Leistungen im laufenden Betrieb mit Managed Service Paket Advanced (MSP Advanced)

- Aktives Patch-Management
  - Auf Wunsch automatische Updates für das Betriebssystem und Middleware
    - Aktive Überwachung des Update-Status
    - Auf Wunsch zweistufige Update-Prozedur zunächst in der Test- und anschließend in der Produktiv-Umgebung, sofern ein geeignetes Testsystem betrieben wird

4 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.

4.1 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.

4.2 Umsetzung von Änderungswünschen

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

5 Allgemeine Hinweise zu einzelnen Leistungen

5.1 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 im nächstmöglichen Wartungsfenster.

Für Kunden mit Managed Service Paket Advanced werden Updates im vereinbarten Turnus und unter Beachtung der im jeweiligen SLA definierten Wartungszeitfenster automatisch ausgeführt.

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.

5.2 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.

Der Kunde bevollmächtigt die managedhosting.de GmbH 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 im Sinne des Managed Services möglich.

Beispiele 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 Rewrite-Rules oder Zugriffsbeschränkungen auf das Verzeichnis /.well-known nicht mehr automatisch erneuert werden.

Proaktive Eingriffe zur Erhaltung der Betriebssicherheit der Cloud-Plattform im Sinne des SLA oder der AGB bleiben von den hier genannten Regelungen unberührt.

6 Abgrenzung von den Inklusivleistungen der Managed Service Paket

Um Missverständnisse zu vermeiden, werden im folgenden Leistungen genannt, die nicht im Grundpreis eines Managed Service Paket enthalten sind, jedoch in der Regel gegen Abrechnung nach Aufwand abgerufen werden können:

6.1 Vom Kunden verursachte Störungsbeseitigung

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

6.2 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 Quellen-Dateien 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.

6.3 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.

6.4 Capacity Management

Bei der Nutzung von IT-Infrastruktur kommt es immer wieder zur Überbeanspruchung von Ressourcen. Weder die Behebung der daraus resultierenden Probleme, noch ein proaktives Management der Ressourcenmengen sind im Grundpreis eines Managed Service Pakets enthalten.

Das stets im Leistungsumfang beinhaltete Monitoring und die daraus resultierenden Alarme können unsere Kunden bei der Überwachung Ihrer Infrastrukturkapazitäten unterstützen.

6.5 Überprüfung der Eignung der beauftragten Leistung

Weder bei der Ersteinrichtung, noch bei späteren Konfigurationsanpassungen ist eine Überprüfung der angeforderten Leistungen hinsichtlich deren Eignung für einen bestimmten Anwendungszweck im Grundpreis eines Managed Service Pakets enthalten.

Berlin, den 07.03.2024 (Version 5)