

1 Einleitung

1.1 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Der Vertrag beginnt zum in der Auftragsbestätigung aufgeführten Zeitpunkt.

Die Laufzeit beträgt 1 Monat. Der Vertrag kann monatlich gekündigt werden.

Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt unberührt. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grunde besteht für die 2F-IT insbesondere, wenn der Auftraggeber die sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Rechte und Pflichten an Dritte abtritt beziehungsweise überträgt, insbesondere Dritten die Möglichkeit verschafft, die von der 2F-IT zur Verfügung gestellten Supportleistungen in Anspruch zu nehmen oder zu nutzen.

1.2 Verantwortungen

Die Verantwortung für den Vertrag trägt:

- als Auftragnehmer die 2F-IT.
- als Auftraggeber der Kunde

Änderungen des Managed-Service Vertrages werden grundsätzlich gemeinsam erarbeitet und haben zum Ziel, den Service oder die Prozessabläufe zu verbessern.

Änderungsanträge müssen schriftlich verfasst werden.

Für die Änderung des Vertrages bedarf es jeweils der Unterschrift der betroffenen Parteien.

1.3 Voraussetzung der Leistungserbringung

Die leistungs- und aufwandgerechte Erbringung der Leistungen der 2F-IT setzt eine Beteiligung seitens des Auftraggebers voraus. Vor Beginn der Arbeiten benennt der Auftraggeber einen zentralen Ansprechpartner, der die notwendigen Entscheidungen im Namen des Auftraggebers treffen oder herbeiführen kann.

1.4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle zur Erledigung der Aufgabe erforderlichen Tätigkeiten im Rahmen des Vertrages zu erbringen und alle Informationen und Unterlagen, die zur Erfüllung des Vertrages unabdingbar sind, unentgeltlich bereitzustellen, insbesondere den definierten Zugang zu den Systemen, die Dokumentationen der unterstützenden Systeme sowie ggf. Tools, die zur gewünschten Leistungserbringung erforderlich sind.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Fehlern oder Unregelmäßigkeiten 2F-IT unverzüglich zu informieren.

Der Auftraggeber behält die Betriebsverantwortung und erbringt alle notwendigen Betriebsleistungen für seine Umgebung, so z.B. ist der Auftraggeber für die Sicherung und Aufbewahrung seiner Daten sowie der Konfigurationsdaten von Geräten (z.B. von Switchen) verantwortlich.

2 Service Level Agreement (SLA)

Ein Service Level Agreement (SLA) bezeichnet die messbare Beschreibung einer zu erbringenden Dienstleistung, einschließlich der zu erreichenden Qualität und der anzuwendenden Messgröße.

Servicezeit-Support-Desk:

- Werktags Mo – Fr 09:00 bis 17:00 (nicht an bundesweit einheitlichen Feiertagen)
- Erreichbarkeit (Stunden/Tage) 8x5

Reaktionszeit (Telefonisch / Email gemäß Störungsklassen)

- Während der Servicezeiten
 - STK 1 und 2: < 4 Std.
 - STK 3: NBD

Bearbeitungszeit (Remote), Beginn der Entstörung, gemäß Störungsklassen

- Während der Servicezeiten
 - STK1: 4 Std.
 - STK2: NBD
 - STK3: 3BD

Optional: Vor-Ort-Einsatz

- Während der Servicezeiten
 - STK1 und 2: NBD
 - STK3: 3BD

*

STK = Störungsklasse
NBD = Next Business Day

2.1 Servicezeit

2F-IT unterstützt ihre Kunden mit Supportleistungen zu den Standard-Servicezeiten

- Werktags Mo-Fr von 09:00 bis 17:00 (MEZ)
(Außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort des AG und 24./31.12)

2.2 Reaktionszeit

Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung des Kunden an 2F-IT und Rückruf oder Email vom 2F-IT an den Kunden mit dem Ziel einer Störungsvorprüfung sowie ggf. Terminvereinbarung und Absprache der Maßnahmen zur Entstörung.

2.3 Bearbeitungszeit bei Support

Die Bearbeitungszeit definiert den Beginn der eingeleiteten Maßnahmen innerhalb der Störungsklassen, beinhaltet aber keine garantierte Wiederherstellungszeit.

2.4 Störungsklassen

Folgende Störungsklassen sind definiert:

- **STK1:**
 - Systemstillstand einer zentralen Systemeinheit oder eines Dienstes, Betriebsstillstand droht. Bedarf einer umgehenden Behebung
 - Maßnahme: Anruf bzw. Aufschalten auf das System zur Fehlerfallanalyse bzw. Fehleranalyse vor Ort
- **STK2:**
 - Fehlermeldung eines Systems, jedoch nicht akut betriebskritisch. Bedarf einer kurzfristigen Behebung
 - Maßnahme: Anruf bzw. Aufschalten auf das System zur Fehlerfallanalyse bzw. vor Ort-Fehleranalyse.

- **STK3:**
 - Fehlermeldung eines Systems, unkritisch ohne direkte Auswirkung auf den Betrieb. Kein Bedarf einer kurzfristigen Behebung.
 - Maßnahme: Anruf bzw. Aufschalten auf das System zur Fehlerfallanalyse bzw. vor Ort-Fehleranalyse.

2.5 Eskalationsmanagement

Sollte für die Behebung einer aufgetretenen Störung auch der Hersteller-Support erforderlich sein, übernimmt 2F-IT die komplette Koordination mit dem Hersteller-Support und begleitet den Call bis zur Schließung.

- Ggf. Ticket-Eröffnung beim Hersteller-Support
- Ggf. Anfordern von Lieferanten-Support-Teams
- Abstimmung während der Support-Phase
- Überwachung und Durchführung
- Schließen des Calls
- Reporting

Diese Leistungen werden separat nach Aufwand berechnet.

2.6 Gültigkeit des Service Level Agreements

Systemstörungen und Fehler, die nicht dem Leistungsbereich des Auftragnehmers zuzuordnen sind, wie z.B.

- Höhere Gewalt (Katastrophen, Krieg, Bürgerkrieg, Aussperrung, Anschläge etc.)
- Verschulden des Auftraggebers oder seiner Erfüllungsgehilfen
- Rechtmäßiger innerbetrieblicher Streik
- Der plötzliche Tod oder die plötzlichen schweren Krankheiten eines Mitarbeiters des Auftragnehmers, soweit dieser objektiv nicht zeitnah durch einen Dritten ersetzt werden kann

führen zu einer Unterbrechung des vereinbarten Service Level Agreements.

Bei einem Verschulden seitens Kunden oder Kunden´s Erfüllungsgehilfen wird die 2F-IT den Kunden bei einer notwendigen Fehlersuche und Beseitigung remote oder vor Ort unterstützen und stellt die entstandenen Kosten gesondert in Rechnung.

2.7 Schlussbestimmungen

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen: <https://www.2f-it.de/agb>