

Unterstützungsbeschreibung applikatorische Betriebsführung

Mindbreeze GmbH

Österreichisches Recht

Gültig ab 01.01.2024



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, A-4020 Linz, 2023.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

1. Systeme und Lokationen

Systeme des Kunden

Mindbreeze erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich für die folgenden Systeme des Kunden:

Produktivsystem

- Mindbreeze InSpire Services

2. Vollständiges Leistungsverzeichnis

Mindbreeze erbringt im Rahmen dieser Vereinbarung die in diesem Kapitel abschließend genannten Leistungen. Die verwendeten Abkürzungen zu Häufigkeit und Zeitfenster sind in folgenden Tabellen beschrieben:

Häufigkeit

Abkürzung	Beschreibung
E	Einmalige Durchführung bei Vertragsbeginn (im ersten Monat)
T	Täglich
W	Wöchentlich
M	Monatlich
B	Bei Bedarf

Zeitfenster

Abkürzung	Beschreibung
K	In der vereinbarten Betriebsführungszeit (siehe Punkt „Leistungen, Bereiche und Zeiten“ der Vereinbarung)
W	In einem mit dem Auftraggeber abzustimmenden Wartungsfenster

Allgemein			
Tätigkeit	Häufigkeit	Zeitfenster	Zustimmung AG
Jour Fixe Termine (telefonisch)	M	-	-
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Hotfixes/Patches für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Softwarekomponenten für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Lizenzschlüssel für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Eskalation an das zentrale Problemmanagement	B	K	-

Betriebssystem			
Tätigkeit	Häufigkeit	Zeitfenster	Zustimmung AG
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Fehlerprotokolle	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung und Suche nach Auslastungsspitzen mit Fabasoft app.telemetry, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> • Prozessor • Datenträger • Speicher • Netzwerk 	T	K	-

Mindbreeze InSpire			
Tätigkeit	Häufigkeit	Zeitfenster	Zustimmung AG
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Mindbreeze InSpire Fehlerprotokolle	T	K	-

Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung mit Fabasoft app.telemetry und Suche nach Auslastungsspitzen von Mindbreeze InSpire, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> • Thread-Auslastung • Cache-Auslastung • Durchschnittliche Größe der übertragenen Dokumente • Maximale Größe der übertragenen Dokumente • CPU-Verbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire • Speicherverbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire 	T	K	-
Kontrolle der Indices von Mindbreeze InSpire	B	K	-
Anregungen (per E-Mail genügt) für mögliche vom Kunden zu veranlassende Performance-Tuning-Maßnahmen im Falle einer wesentlichen Verschlechterung der Antwortzeiten der Suche	B	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Verfügbarkeit von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen des Antwortzeitverhaltens von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Erstanalyse und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen von auffälligen Anfragen von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	B	K	-
Kontrolle und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Gültigkeit von installierten Lizenzschlüsseln für Mindbreeze InSpire	M	K	-
Installation der abgestimmten Mindbreeze InSpire Releases pro Jahr	B	K	
Zusammenarbeit mit dem Applikationsbetrieb und Support des Kunden im Rahmen der Erfüllung der applikatorische Betriebsführung	B	W	

3. Nicht umfasste Leistungen und Bereiche

Leistungen, welche unter Punkt II, „Vollständiges Leistungsverzeichnis“ nicht angeführt sind, sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges. Ausdrücklich nicht Gegenstand des Leistungsumfanges sind demnach Leistungen und Bereiche wie insbesondere

- Herbeiführung oder Beibehaltung einer bestimmten Systemverfügbarkeit oder Systemperformance (SLA)
- Konzeption und Umsetzung von Security Lösungen, Virenschutz
- Konzeption, Umsetzung, Durchführung und Kontrolle der Sicherungslösung (Backup, Restore, Disaster Recovery), Verfügbarkeit, Manipulation und Aufbewahrung der Sicherungsmedien, Durchführung von periodisch erforderlichen Restore-Tests auf gesonderten Testsystemen
- Beschaffenheit und Eigenschaften (Funktionalitäten) der Hard- und Software
- Physischer Zutrittsschutz, Haustechnik, einschließlich Klimatisierung und (ununterbrechbarer) Stromversorgung
- Netzwerkbetrieb und –wartung, Hardwarebetrieb, Konfiguration und Administration der SAN und NAS Komponenten
- Mobile und stationäre PC-Arbeitsplätze (Hardware und Software)
- Telekommunikationseinrichtungen, Internet-Zugang, Hosting von Webseiten, File- und Printservices (Druckerinstallation, Einrichtung, Betreuung clientseitig)
- Überprüfung der korrekten und vollständigen Lizenzierung von Softwareprodukten
- Helpdesk, Hotline, allgemeiner technischer Support, Endanwender Support
- Performancetuning-Maßnahmen (über Punkt II, Vollständiges Leistungsverzeichnis, hinausgehend)

4. Eskalationswege

Die folgenden Personen bzw. Email-Verteilerliste werden von Mindbreeze bei Problemen informiert:

- TBD

Austausch wichtiger Kontaktdaten:

Seitens Kunde:

- TBD

Seitens Mindbreeze:

<https://tickets.mindbreeze.com> oder ein E-Mail an support@mindbreeze.com.