

Unterstützungsbeschreibung "Fully-Managed"

Fabasoft Private Cloud

Gültig ab 1. November 2016

www.fabasoft.com

Copyright © Fabasoft Austria GmbH, A-4020 Linz, 2016.

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

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

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 Fully Managed

Mit der Option „Fully Managed“ unterstützt der Fabasoft Support den Kunden auch beim Betrieb der Fabasoft Private Cloud über eine Remote-Verbindung.

Die Informationen zur Erreichbarkeit des Fabasoft Support sind in der Unterstützungsbeschreibung Software-Support dokumentiert.

1.1 Leistungsbeschreibung

Fabasoft erbringt die im Folgenden beschriebenen Leistungen für die Fabasoft Private Cloud an Werktagen (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr (Betriebszeiten). Die Überwachung erfolgt dabei jeweils automatisch mit der in der Fabasoft Private Cloud installierten Monitoring-Software, wobei Abweichungen via E-Mail-Benachrichtigungen als Unterstützungsanfrage an den Fabasoft Support eskaliert werden.

Availability-Management

- Überwachung der Verfügbarkeit des Fabasoft Private Cloud Service
- Überwachung der Verfügbarkeit von Einzelkomponenten
- Abstimmung und Einleitung von Maßnahmen bei Abweichungen

Capacity-Management

- Überwachung der Auslastung von Infrastrukturkomponenten
- Überwachung des Antwortzeitverhaltens
- Abstimmung und Einleitung von Maßnahmen bei Überschreitung von Schwellwerten
- Prognosen und Analysen

Change-, Release- und Deployment-Management

- Installation von Hotfixes und Patches in mit dem Kunden abgestimmten Zeiten
- Durchführung von quartalsweisen Fabasoft Private Cloud Upgrades. Diese Upgrades werden jeweils freitags (an Werktagen) ab 15:00 Uhr gestartet. Sollten diese Upgrades mehr als drei Stunden in Anspruch nehmen, wird dafür die Betriebszeit entsprechend verlängert.
- Durchführung von weiteren betriebsrelevanten Changes, beispielsweise Umsetzung von Maßnahmen aus dem Availability-Management oder Capacity-Management in mit dem Kunden abgestimmten Zeiten. Die Verwaltung der Fabasoft Private Cloud Organisation, beispielsweise die Benutzerverwaltung, erfolgt direkt durch den Kunden.

Incident- und Service-Request-Management, Problem-Management

- Bearbeitung von Incidents auf Basis von Events aus dem Monitoring oder auf Basis von Unterstützungsanfragen von Support-Kontaktpersonen des Kunden
- Information an die Support-Kontaktpersonen des Kunden

Service-Reporting

- Monatlicher Bericht an den Kunden über besondere Vorkommnisse und aktueller Nutzung des Servicepakets in Bezug auf Speichervolumen und Anzahl an nutzenden Personen

Diese Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die beiden Nodes der Fabasoft Private Cloud. Komponenten außerhalb der Fabasoft Private Cloud, beispielsweise Netzwerk oder Client-Arbeitsplätze, sind davon nicht umfasst. Demzufolge kann auch keine bestimmte Systemverfügbarkeit oder Systemperformance für die Nutzer garantiert werden. Leistungen von Fabasoft zu anderen Zeiten oder Tätigkeiten außerhalb des hier beschriebenen Umfangs (beispielsweise Unterstützung beim Import oder Export von Daten) erbringt Fabasoft gegen gesonderte Beauftragung des damit verbundenen Aufwands.

1.2 Remote-Verbindung

Die Leistungen werden ausschließlich in den Lokationen der Fabasoft über eine Remote-Verbindung erbracht. Die entsprechenden Einrichtungen für diese Remote-Verbindung zu den Systemen des Kunden werden vom Kunden kostenfrei, rechtsmängelfrei, funktionsfähig und in einer von Fabasoft definierten Eigenschaft bereitgestellt und auf Vertragsdauer vorgehalten.

Im Rahmen dieser Remote-Verbindung benötigt Fabasoft Zugriff auf einen vom Kunden bereitgestellten Management-Client inklusive entsprechender Werkzeuge, mit dem SSH- und Webbrowser-Verbindungen (HTTPS) auf die Fabasoft Private Cloud hergestellt werden können.

Alle erforderlichen Security-Vorkehrungen für diese Remote-Verbindung liegen in der Verantwortung des Kunden. Die Security Vorkehrungen für die Verwahrung des für die Remote-Verbindung notwendigen physischen Authentifizierungsgerätes (beispielsweise Token) trifft Fabasoft.

Während der Dauer des Ausfalls oder der Störung der Remote-Verbindung oder der dafür notwendigen externen Technologien (z.B. Internet) ruht die Leistungspflicht von Fabasoft aus diesem Vertrag. Soweit es Fabasoft ohne wesentliche Mehrleistung zumutbar ist, Leistungen aus der Zeit, in der ihre Leistungspflichten ruhten, aufzuholen, wird Fabasoft dies tun.