

**Leistungskatalog 27.01.2022**  
**your admins GmbH & Co. KG**

## Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	2
1. your asp .....	3
2. Fuldaasp.....	16
3. your admins .....	35
4. SPLA Lizenzierung .....	37
5. fuldaexchange .....	40
6. Fulda mail security.....	41
7. Fulda mail archiv.....	42
8. your SecurIT .....	43
9. DATEV Update Service .....	49
10. Local Management .....	51
11. Desktopbetreuung.....	54
12. Webservice .....	58
13. your drive.....	59
14. SEPP-Mail.....	63
15. Digitalisierung & Consulting .....	65

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## Präambel

Dieser Leistungskatalog beschreibt die von your admins als Standard angebotene Leistung nebst Ihren Prämissen und Mitwirkungspflichten sowie die Verfügbarkeit und die zusätzlich zu den AGB geltenden besonderen Leistungsbedingungen. Die verbindliche Auswahl der jeweiligen Leistung durch den Kunden sich aus dem vom Kunden angenommenen Angebot / Auftrag. Der Leistungskatalog ist integraler Vertragsbestandteil.

Im nachfolgenden Leistungskatalog gelten folgende Abkürzungen:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen von your admins für RZ = AGB
- Besondere Geschäftsbedingungen über Rechenzentrumsleistungen = BesAGB-RZ
- Besondere Geschäftsbedingungen für Client Services= BesAGB-Client
- Besondere Geschäftsbedingungen für IT-Security Leistungen = BesAGB-ITSec
- Besondere Geschäftsbedingungen für Hardware / Software / Softwarepflege = BesAGB-HSS
- Besondere Geschäftsbedingungen für Projekte und Consulting = BesAGB-Consulting
- Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers = SW-Lizenz H
- Leistungsbestimmungen des Dienstproviders = ProviderAGB

Die geschuldete Verfügbarkeit der Leistung richtet sich nach dem im Angebot aufgeführten Service Levels und nach den allgemeinen Bestimmungen zum Leistungsumfang, sofern die Vereinbarung einer Verfügbarkeit für die jeweilige Leistung sinnvoll und marktüblich ist.

Artikel, die nicht ausdrücklich als Schulungs- oder Trainingsmaßnahme gekennzeichnet sind, beinhalten ausdrücklich keine Schulungs- oder Trainingsmaßnahmen. Dies gilt insbesondere bei Supportanfragen bezüglich der zur Verfügung gestellten Softwareprodukte.

[Anmerkung 02.02.2022: redaktionelle Änderung, offensichtlicher Druckfehler beseitigt und in obiger Liste „Leistungsbedingungen“ durch „Geschäftsbedingungen“ ersetzt, entsprechend der korrekten Bezeichnung der Dokumente]

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

# 1. your asp

<b>Art-Nr</b>	101001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Arbeitsplatz gleichzeitig	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden bei der der DATEV eG im Rahmen des DATEV PARTNERasp in einem nach DIN 27001 zertifizierten Rechenzentrum zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum (nach Systemempfehlung der DATEV, abzurufen <a href="#">HIER</a>)</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung, welche von your admins im Rechenzentrum eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b> Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet, die von DATEV freigegeben und unterstützt werden.</p> <p><b>Internetsicherheit:</b> Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b></p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins sämtliche Patchservices für die bereitgestellten Windows Server. Die Patches werden nach Prüfung der Verträglichkeit mit der DATEV Software installiert.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arbeitsplätze des Kunden greifen auf eine gemeinsame Kanzlei-Instanz zu.</li> <li>• Fehlerfreie und performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten DATEV-Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt.</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen, werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Wartungen durch die DATEV im Rechenzentrum können nicht von your admins beeinflusst werden. Sofort nach Bekanntwerden von geplanten Wartungen der DATEV werden die definierten Ansprechpartner per E-Mail benachrichtigt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig, mit einem Vorlauf von 24 h angekündigt und gemäß der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden alle von dem Kunden bei der DATEV gebuchten Software Pakete bereitgestellt. Für DATEV DMS können zusätzliche Kosten für eigenständige Datenbankserver entstehen.

Alle Softwarelizenzen außerhalb der Microsoft Lizenzierung sind durch den Kunden zu stellen.

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der DATEV vergebenen Windows Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme. Diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich Kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen ([Link](#)) der DATEV bereitgestellt. Auf Basis der gebuchten Anzahl der gleichzeitigen Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der DATEV abzuweichen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und vereinbart individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes statt.

Für jede gleichzeitige Nutzung sind 50GB Nutzdatenspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatenspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.

Der inkludierte Nutzdatenspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.

#### **Abrechnungsbedingungen:**

Dieser Artikel wird auf Basis der gleichzeitig zugreifenden Nutzer abgerechnet. Maßgeblich ist die maximale Anzahl pro Monat. Die abzurechnende Anzahl dieses Artikels wird automatisiert bestimmt. Überschreitet die maximale Anzahl an gleichzeitigen Nutzern den im Vertrag festgelegten Wert 3 Monate in Folge, wird die Abrechnung automatisch an die neue maximale Menge angepasst.

Eine Verringerung der gleichzeitigen Nutzungen kann nur nach folgendem Schema erfolgen:

1-20 gleichzeitige Nutzer = -1 pro Jahr  
21-30 gleichzeitige Nutzer = -2 pro Jahr  
31-40 gleichzeitige Nutzer = -3 pro Jahr  
41-50 gleichzeitige Nutzer = -4 pro Jahr  
51-60 gleichzeitige Nutzer = -5 pro Jahr  
61-70 gleichzeitige Nutzer = -6 pro Jahr  
71-80 gleichzeitige Nutzer = -7 pro Jahr  
....

Basis des Mengenmodells dieses Artikels ist die Lizenzierung der DATEV Software. Ergeben sich dort Änderungen, müssen wir das Mengenmodell entsprechend anpassen.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Einzelarbeitsplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Abrechnungsbedingungen:</b> Bereitstellung eines Einzelplatz Systems mit DATEV Einzelplatzinstallation</p> <p><b>Rechenzentrum:</b> Die Kundensysteme werden bei der der DATEV eG im Rahmen des DATEV PARTNERasp in einem nach DIN 27001 zertifizierten Rechenzentrum zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum (nach Systemempfehlung der DATEV, abzurufen <a href="#">HIER</a>)</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b> Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet die von DATEV freigegeben und unterstützt sind</p> <p><b>Internetsicherheit:</b> Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b> Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server. Die Patches und Updates werden nach Prüfung der Verträglichkeit mit der DATEV Software installiert.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht erweiterbar auf mehrere Einzelarbeitsplätze</li> <li>• Betrieb des Arbeitsplatzes des Kunden in einer isolierten Instanz ohne direkte Verbindung zu anderen Instanzen des Kunden</li> <li>• Fehlerfreie und Performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten DATEV-Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Wartungen durch die DATEV im Rechenzentrum können nicht von your admins beeinflusst werden. Sofort nach Bekanntwerden von geplanten Wartungen der DATEV werden die definierten Ansprechpartner per E-Mail benachrichtigt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt und gemäß der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden alle von dem Kunden bei der DATEV gebuchten Software Pakete bereitgestellt. Für DATEV DMS können zusätzliche Kosten für eigenständige Datenbankserver entstehen.

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der DATEV vorgegebenen Windows Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen ([Link](#)) der DATEV bereitgestellt.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der DATEV abzuweichen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<p>Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und vereinbart individuelle Anpassungsmöglichkeiten.</p> <p>Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes statt.</p> <p>Für jede gleichzeitige Nutzung sind 50GB Nutzdatenspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatenspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.</p> <p>Der inkludierte Nutzdatenspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.</p> <p><b>Abrechnungsbedingungen:</b></p> <p>Das System kann ausschließlich durch einen Benutzer verwendet werden. Die Umstellung auf ein Mehrbenutzersystem erfordert eine komplette Neuinstallation.</p>	
---	--

<b>Art-Nr</b>	101013	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Virenschutz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<p>Bereitstellung und Betrieb eines aktuellen Virenschutzes mit Echtzeitschutz auf den bereitgestellten Servern im Rechenzentrum mit Benutzerzugriff (direkt oder indirekt)</p> <p>Schäden die durch Viren entstehen gehen nicht Lasten von your admins. Im Falle eines Virenbefalls ist your admins berechtigt, die betroffenen Systeme und oder Benutzer kurzfristig abzuschalten bzw. den Zugang zu blockieren, um weitere <b>Schäden</b> zu verhindern.</p> <p>Die Behebung eines Virenbefalls wird nach tatsächlichem Aufwand zu den Konditionen der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Servicepreisliste abgerechnet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



<b>Art-Nr</b>	101004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Datensicherung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Die Datensicherung der bereitgestellten Serversysteme wird von your admins zentral verwaltet und überwacht.</p> <p>Der Datensicherung erfolgt vier mal am Tag zu durch your admins festgelegten Zeitpunkten. Sie umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4x inkrementelle Sicherung pro Wochentag für File-Server, Application Server &amp; Exchange-Server</li> <li>• 1x Vollsicherung pro Woche für File-Server, Application Server &amp; Exchange-Server</li> <li>• 1x Tägliche Sicherung der Terminalserver-Umgebung sowie aller nicht für die Datenhaltung genutzter Anwendungsserver, 1 Vollsicherung pro Woche</li> <li>• Die Datensicherungen werden 30 Tage rückwirkend aufbewahrt</li> <li>• Regelmäßige Automatische Überprüfung der Datensicherung auf einwandfreie Funktion (durch Softwarefunktionen)</li> </ul> <p>Eine Wiederherstellung der Daten ist jederzeit möglich. Durch die Art der Datensicherung auf Basis von Snapshots der virtualisierten Servern sind folgende Rücksicherungen realisierbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamter virtueller Server</li> <li>• Einzelne Dateien oder Ordner</li> <li>• Einzelne Datenbankbewegungen innerhalb von Microsoft SQL Datenbanken</li> <li>• Einzelne Wiederherstellung von E-Mails oder Kalender / Kontakteinträgen des Exchange Servers</li> </ul> <p>Die Datensicherung erfolgt im Hintergrund ohne Beeinträchtigung von Verfügbarkeit und Performance der Systeme.</p> <p>Alle Datenrücksicherungen durch den Kunden sind kostenpflichtig.</p>			Zu sichernde Dateien sind nicht beschädigt und virenfrei.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101010	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Your asp   Softwarebetrieb Standard	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung begleitender, nicht für Kernfunktionalitäten benötigter Drittanbieter-Software auf den DATEV-Systemen, die weder Bestandteil der DATEV-Empfehlungen für die Systemumgebung sind noch im weiteren Leistungskatalog von your admins enthalten sind.</p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins die Patch- und Update Services für die gesondert aufgelisteten Produkte – eine Übersicht der aufgelisteten Produkte finden Sie unter (LINK NOCH DEFINIEREN).</p> <p>Weiterführende Fehlerbehebungen und Dienstleistungen für Drittanbieter-Software sind nicht inkludiert</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p> <p>Evtl. Kosten des Supports seitens Dritter sind nicht enthalten und müssen vom Kunden getragen werden</p> <p>Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2020) diese werden gesondert projektiert.</p>			<p>Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet.</p>

<b>Art-Nr</b>	101007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Exchange Server	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellungen eines Kundeneigenen Microsoft Exchange Server in der durch den Kunden gebuchten Serverumgebung</p> <p>Es gelten die gleichen Bedingungen für Betrieb, Wartung, Bereitstellung wie unter Art. Nr 101001 beschrieben</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> <li>• Art. Nr. 101001 wurde gebucht</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	101006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Exchange Postfach	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Leistungsbeschreibung	Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*
<p>Bereitstellung eines Postfachs auf dem zur Verfügung gestellten your asp   Exchange Server im Kundensystem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail Postfach pro Benutzer oder Systemfunktion (z.B. zentrale Postfächer „info@...“)</li> <li>• Nutzung von gemeinsamen Postfächern, Kalendern und Kontakten</li> <li>• 30 Tage Rückwirkende Datensicherung</li> <li>• Inkl. Administration und Fehlerbehebung von vorhandenen Postfächern</li> <li>• Individuelle Anpassungen oder Einstellungen/ Anpassungen an Endgeräten (wie z.B. Outlook) sind nicht inkludiert und werden gesondert nach Aufwand abgerechnet</li> <li>• Inkl. Microsoft Exchange Benutzer Subscriber Access License (SAL) im Microsoft Service Provider License Agreement (SPLA) Lizenzmodell</li> <li>• Bei Deaktivierung eines Benutzers kann ein Postfach weiterhin zum Empfang von E-Mails bestehen bleiben, hierfür fallen dann weiterhin Gebühren an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hard- und Software-Umgebung vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Bereitstellung benötigter technischer und räumlicher Infrastruktur sowie geeigneter Ansprechpartner vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchgeführt werden</li> <li>• Client mit Zugriff auf Exchange Postfach verfügt über aktuellen Virenschutz.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> <li>• Art. Nr. 101007 wurde gebucht</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101015	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Mobile Mail Comfort	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ für Freischaltung
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<p>Anbindung von mobilen Endgeräten* des Kunden wie Smartphones und Tablets per ExchangeActiveSync an den bereitgestellten your asp   Exchange Server</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Endgeräte sind erst nach Freischaltung durch your admins nutzbar</li> <li>- Angebundene Geräte werden von your admins mit Sicherheitsrichtlinien versehen</li> <li>- Abrechnung erfolgt pro Benutzer</li> <li>- Inkl. Unterstützung bei der Ersteinrichtung am Smartphone sowie Fehlerbehebung auf Seiten des Exchange Server</li> <li>- Fehler durch die eingesetzten Endgeräte sind nicht inkludiert</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf mobilen Endgeräten werden Sicherheitsrichtlinien vorausgesetzt die mind. Eine PIN Eingabe zur Entsperrung erfordern.</li> <li>• Aus Sicherheitsgründen wird nach 10-maliger Falscheingabe des Kennworts das Smartphone/Tablet auf Werkseinstellungen zurückgesetzt</li> <li>• Aktuelles Betriebssystem und Virenschutz durch Kunden</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Softwarebetrieb Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung und Betrieb eines Servers als Infrastrukturplattform für vom Kunden gestellte Drittanbieter-Software, die nicht im Leistungskatalog von your admins enthalten ist und durch das Produkt your asp   Softwarebetrieb Standard abgedeckt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die bereitgestellte Software muss die aktuellen Systemvoraussetzungen von Microsoft erfüllen</li> <li>- Die bereitgestellte Software muss Terminal-Server fähig sein</li> <li>- Die bereitgestellte Software darf keine Konflikte mit den von your admins im Standard bereitgestellten Anwendungen verursachen – insbesondere mit der DATEV Software</li> <li>- Die bereitgestellte Software muss in einer ASP Serverinfrastruktur mit geteilter Hardware lauffähig und Lizenzierungsfähig sein</li> <li>- Die Eignung der gewünschten Software muss vorab schriftlich vom Hersteller bestätigt werden</li> <li>- Inkl. Wartung und Fehlerbehebung der bereitgestellten Windows Server</li> <li>- Inkl. aller Leistungen in Bezug auf Datensicherung (ausgenommen Anwendungen die über die eingesetzten Sicherungstechniken nicht gesichert werden können), Virenschutz, Monitoring</li> <li>- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019) werden gesondert projektiert.</li> <li>- Die Wartung, Fehlerbehebung und Aktualisierung der bereitgestellten Kundensoftware ist nicht inkludiert. Hierzu werden gesonderte Vereinbarungen mit dem Kunden getroffen.</li> <li>- Der Kunde ist selbst für eine korrekte Lizenzierung verantwortlich. Bei Ablauf von Lizenzen und Erlöschen des Nutzungsrechts ist your admins umgehen zu informieren</li> <li>- Wartungs- oder Softwarepflegeverträge muss der Kunde mit dem Anbieter / Hersteller eigenständig abschließen, dies wird dringend empfohlen</li> <li>- 1st Level Support für den Kunden durch your admins (Single Point of Contact)</li> </ul> <p>Im Standard werden die folgenden Systemleistungen bereitgestellt:</p> <p>- Zugewiesene Leistungsdaten des virtuellen Server: 2 vCPU, 8GB RAM, 150GB Systemspeicher</p> <p>Erweiterungen der Systemleistung werden gesondert abgerechnet</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb der Software auf dedizierter Server-Instanz für die jeweilige, vom Kunden bereitgestellte Software oder Software von Drittanbietern, die nicht im Softwarestack des Leistungskatalog von your admins enthalten ist.</li> <li>• Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet.</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101014	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Datensicherung Langzeit	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Erweiterung der im Standardpaket enthaltenen Datensicherung über einen mit dem Kunden definierten Zeitraum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nach Definition werden die gewünschten Datensicherungen den festgelegten Zeitraum Zeitraum aufbewahrt – Die Definition erfolgt im Bestätigten Auftrag des Kunden</li> <li>• Die Anzahl der zu speichernden Vollbackups der Systeme wird durch den Kunden festgelegt</li> <li>• Die Abrechnung erfolgt auf Mengengrundlage des verwendeten Backupspeichers</li> <li>• Rücksicherung ist kostenpflichtig</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu sichernde Dateien sind nicht beschädigt und virenfrei.</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	110021	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Mandantenserver	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines eigenen Terminal Servers zur Nutzung von Mandanten nach strikten Vorgaben der DATEV <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung des Windows Terminal Server mit Zugriff des Mandanten auf die Instanz des Kunden</li> <li>- Bereitstellung der DATEV Software auf Grundlage der Installationsvorgaben der DATEV für Mandantensysteme</li> <li>- Microsoft Office kann aus Sicherheitsgründen nicht bereitgestellt werden</li> <li>- Inkl. aller Leistungen in Bezug auf Datensicherung (ausgenommen Anwendungen die über die eingesetzten Sicherungstechniken nicht gesichert werden können), Virenschutz, Monitoring</li> <li>- Ausgelegt für die Benutzung von maximal 15 namentlichen Mandantenbenutzern</li> </ul> <p><b>Administration / Inkludierte Dienstleistung</b></p> <p>Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server</li> <li>• Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum</li> <li>• Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)</li> <li>• Administration und Pflege der für die Nutzung der DATEV vorgegebenen Windows Gruppenrichtlinien und Berechtigungen</li> <li>• Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum</li> <li>• Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgehen und technische Umsetzung von DATEV geduldet</li> <li>• Kunde verfügt über entsprechende DATEV-Lizenzen</li> <li>• Datenverarbeitung und Auftrag zur Verarbeitung an your admins seitens des Kunden für den Zugriff des Mandanten sind rechtskonform, insbesondere liegt eine ggfs. notwendige) eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung vor (z.B. sofern § 11 StBG europarechtswidrig sein oder die Tätigkeit bei Selbstbuchern keine fachliche Steuerberatung darstellen sollte)</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	101033	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Bereitstellung DBSZ	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
Bereitstellung eines digitalen Betriebsstätten-Sicherheitszertifikates (DBSZ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung der Funktionen durch die DATEV eG</li> <li>• Inklusive Bereitstellung einer festen IP Adresse</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angaben vollständig</li> <li>• DATEV erteilt Zertifikat</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	101022	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your asp   Archivsystem	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
Aufbewahrung eines einzelnen Datenstands der Systeme auf Backupspeichern <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Systeme werden mit dem letzten Stand der Datensicherung ausgeschaltet aufbewahrt, es besteht keine Möglichkeit des direkten Zugriffs</li> <li>• Bei Reaktivierung des Archivsystems fallen weitere Kosten an</li> <li>• Hinweis: Keine regelmäßigen Datensicherungen enthalten</li> <li>• Die Konditionen werden je nach Umfang individuell mit dem Kunden vereinbart</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu sichernde Dateien sind nicht beschädigt und virenfrei.</li> <li>• Marktgängiges Dateiformat bzw. Filesystem</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 2. Fuldaasp

<b>Art-Nr</b>	102005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Arbeitsplatz gleichzeitig	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden im Rechenzentrum fuldacloud am Standort Fulda zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b> Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet welche von Microsoft zum Supportet werden.</p> <p><b>Internetsicherheit:</b> Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden Technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b></p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paktes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p> <p>Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2020) diese werden gesondert projiziert.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arbeitsplätze des Kunden greifen auf eine gemeinsame Instanz zu.</li> <li>• Fehlerfreie und performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt.</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt laut der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden die Windows Betriebssysteme bereitgestellt,

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der Windows Systeme Standardisierten Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich Kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der geplanten Softwareanwendungen bereitgestellt- Auf Basis der gebuchten Anzahl der Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der abweichen zu müssen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und bespricht individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 50GB Schritten statt.

Für jede gleichzeitige Nutzung sind 50GB Nutzdatspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.

Der inkludierte Nutzdatspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.

**Abrechnungsbedingungen:**

Dieser Artikel wird auf Basis der gleichzeitig zugreifenden Nutzer abgerechnet. Maßgeblich ist die maximale Anzahl pro Monat. Die abzurechnende Anzahl dieses Artikels wird automatisiert bestimmt. Überschreitet die maximale Anzahl an gleichzeitigen Nutzen den im Vertrag festgelegten Wert 3 Monate in Folge, wird die Abrechnung automatisch an die neue maximale Menge angepasst.

Eine Verringerung der gleichzeitigen Nutzungen kann nur nach folgendem Schema erfolgen:

- 1-20 gleichzeitige Nutzer = -1 pro Jahr
- 21-30 gleichzeitige Nutzer = -2 pro Jahr
- 31-40 gleichzeitige Nutzer = -3 pro Jahr
- 41-50 gleichzeitige Nutzer = -4 pro Jahr
- 51-60 gleichzeitige Nutzer = -5 pro Jahr
- 61-70 gleichzeitige Nutzer = -6 pro Jahr
- 71-80 gleichzeitige Nutzer = -7 pro Jahr
- ....

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Arbeitsplatz namentlich	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden im Rechenzentrum fuldacloud am Standort Fulda zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b></p> <p>Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet welche von Microsoft zum Supportet werden.</p> <p><b>Internetsicherheit:</b></p> <p>Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden Technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b></p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paktes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p> <p>Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2020) diese werden gesondert projektiert.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arbeitsplätze des Kunden greifen auf eine gemeinsame Instanz zu.</li> <li>• Fehlerfreie und performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt.</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt laut der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden die Windows Betriebssysteme bereitgestellt,

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der Windows Systeme Standardisierten Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich Kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der geplanten Softwareanwendungen bereitgestellt- Auf Basis der gebuchten Anzahl der Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der abweichen zu müssen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und bespricht individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<p>Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 50GB Schritten statt.</p> <p>Für jeden Benutzer sind 50GB Nutzdatenpeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des NutzdatenSpeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.</p> <p>Der inkludierte Nutzdatenpeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.</p> <p><b>Abrechnungsbedingungen:</b></p> <p>Dieser Artikel wird auf Basis der im System angelegten Benutzer abgerechnet.</p>	
---	--

<b>Art-Nr</b>	102004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Einzelarbeitsplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden im Rechenzentrum fuldacloud am Standort Fulda zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b></p> <p>Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet welche von Microsoft zum Supportet werden.</p> <p><b>Internetsicherheit:</b></p> <p>Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden Technischen Methoden zum Einsatz:</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht erweiterbar auf mehrere Einzelarbeitsplätze</li> <li>• Betrieb des Arbeitsplatzes des Kunden in einer isolierten Instanz ohne direkte Verbindung zu anderen Instanzen des Kunden</li> <li>• Fehlerfreie und Performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten DATEV-Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

- Webfiltering
- IPS (Intrusion Protection System)
- Application Control

#### **Patchservice**

Im Rahmen des gebuchten Paktes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server.

Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.

Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2020) diese werden gesondert projiziert.

#### **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt laut der Ankündigung durchgeführt.

#### **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden die Windows Betriebssysteme bereitgestellt,

#### **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der Windows Systeme Standardisierten Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projiziert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

**Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der geplanten Softwareanwendungen bereitgestellt- Auf Basis der gebuchten Anzahl der Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der abweichen zu müssen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und bespricht individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 50GB Schritten statt.

Für den Benutzer sind 50GB Nutzdatenspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatenspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.

Der inkludierte Nutzdatenspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.

**Abrechnungsbedingungen:**

Bereitstellung eines Einzelplatz Systems. Das System kann ausschließlich durch einen Benutzer verwendet werden.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Mandanten Arbeitsplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden im Rechenzentrum fuldacloud am Standort Fulda zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum (nach Systemempfehlung der DATEV, abzurufen <a href="#">HIER</a>)</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b></p> <p>Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet die von DATEV freigegeben und unterstützt sind</p> <p><b>Internetsicherheit:</b></p> <p>Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b></p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server. Die Patches und Updates werden nach Prüfung der Verträglichkeit mit der DATEV Software installiert.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Arbeitsplätze des Kunden greifen auf eine gemeinsame Instanz zu.</li> <li>- Der Kunde ist Mandant eines anderen Kunden (Steuerberater), welcher Mitglied bei DATEV ist.</li> <li>- Die Software-Lizenzen der DATEV Software müssen durch den Steuerberater des Kunden angefordert werden (Mitgliedsgebundenes Mandatsgeschäft der DATEV)</li> <li>- Kunde nimmt Angebot, AGB, BesAGB-RZ und AVV von your admins an.</li> <li>- Fehlerfreie und performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten DATEV-Software</li> <li>- Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt und gemäß der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden alle von dem Kunden bei der DATEV gebuchten Software Pakete bereitgestellt. Für DATEV DMS können zusätzliche Kosten für eigenständige Datenbankserver entstehen.

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der DATEV vorgegebenen Windows Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen ([Link](#)) der DATEV bereitgestellt. Auf Basis der gebuchten Anzahl der gleichzeitigen Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der DATEV abzuweichen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und vereinbart individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes statt.

Für jeden Benutzer sind 50GB Nutzdatenspeicher inkludiert. 50GB Nutzdatenspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatenspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.

Der inkludierte Nutzdatenspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.

**Abrechnungsbedingungen:**

Dieser Artikel wird auf Basis der im System angelegten Benutzer abgerechnet.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Mandanten Einzelarbeitsplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Rechenzentrum:</b></p> <p>Die Kundensysteme werden im Rechenzentrum fuldacloud am Standort Fulda zur Verfügung gestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der Systemumgebung inkl. Wartung im Rechenzentrum (nach Systemempfehlung der DATEV, abzurufen <a href="#">HIER</a>)</li> <li>- Bereitstellung der benötigten Windows Server Lizenzen im Hosting-Umfeld auf Basis von Microsoft SPLA Lizenzen ( Es gelten die Microsoft Lizenzbedingungen)</li> <li>- Bereitstellung eines IP Subnetzes</li> <li>- Bereitstellung von Strom- und Notstrom-Systemen im Rechenzentrum</li> <li>- Bereitstellung der Klimatisierung im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. Aktualisierung der Server-Hardware (nach Bedarf; alle 24 - 36 Monate)</li> </ul> <p>Der Benutzer greift über Windows Terminal Services / Remote Desktop Protokoll auf die bereitgestellten Anwendungen zu. Die Anbindung an die Server erfolgt über eine verschlüsselte und gesicherte Site-To-Site oder Client-to-Site VPN Verbindung welche von your admins eingerichtet und verwaltet wird.</p> <p><b>Betriebssysteme:</b> Es werden nur Windows Betriebssysteme verwendet die von DATEV freigegeben und unterstützt sind</p> <p><b>Internetsicherheit:</b> Die bereitgestellten Serversysteme sowie der Internetzugriff der Benutzer werden durch ein von your admins verwaltetes Firewall System abgesichert. Hierbei kommen die folgenden technischen Methoden zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webfiltering</li> <li>• IPS (Intrusion Protection System)</li> <li>• Application Control</li> </ul> <p><b>Patchservice</b></p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins sämtliche Patch- und Update Services für die Bereitgestellten Windows Server. Die Patches und Updates werden nach Prüfung der Verträglichkeit mit der DATEV Software installiert.</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht erweiterbar auf mehrere Einzelarbeitsplätze</li> <li>• Betrieb des Arbeitsplatzes des Kunden in einer isolierten Instanz ohne direkte Verbindung zu anderen Instanzen des Kunden</li> <li>• Der Kunde ist Mandant eines anderen Kunden (Steuerberater), welcher Mitglied bei DATEV ist.</li> <li>• Die Software-Lizenzen der DATEV Software müssen durch den Steuerberater des Kunden angefordert werden (Mitgliedsgebundenes Mandatsgeschäft der DATEV)</li> <li>• Kunde nimmt Angebot, AGB, BesAGB-RZ und AVV von your admins an.</li> <li>• Fehlerfreie und Performante Ausführung der vom Kunden bereitgestellten DATEV-Software</li> <li>• Hersteller leistet Support für das Server-Betriebssystem z.B. Windows Server 2016 und hat das Betriebssystem noch nicht eingestellt</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## **Wartung**

Im Rahmen der festgelegten Verfügbarkeitskategorie führt your admins regelmäßige Systemwartungen durch, in denen das System nicht zur Verfügung steht. Standardmäßige Wartungen welche alle Kunden betreffen. werden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Tagen per E-Mail an, durch den Kunden definierte Ansprechpartner angekündigt. Geplante Wartungen finden in der Regel am Wochenende, Vorzugsweise Samstags ab 08:00 Uhr – 23:59 Uhr statt.

Individuelle Wartungsvereinbarungen mit dem Kunden werden in Absprache vereinbart. Diese finden in der Regel Werktags innerhalb der Servicezeiten oder zwischen 18:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr statt.

Ungeplante Wartungen wie z.B. kritische Sicherheitsupdates werden kurzfristig innerhalb eines Tages angekündigt und gemäß der Ankündigung durchgeführt.

## **Bereitgestellte Software**

Auf den Serversystemen werden alle von dem Kunden bei der DATEV gebuchten Software Pakete bereitgestellt. Für DATEV DMS können zusätzliche Kosten für eigenständige Datenbankserver entstehen.

## **Administration / Inkludierte Dienstleistung**

Die im Rahmen des gebuchten Paketes inkludierten Leistungen gliedern sich wie folgt auf:

- Administration, Wartung und Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Windows Server
- Administration, Wartung und Aktualisierung Infrastruktur im Rechenzentrum
- Administration und Pflege der Windows Benutzerverwaltung (Active Directory)
- Administration und Pflege der für die Nutzung der DATEV vorgegebenen Windows Gruppenrichtlinien und Berechtigungen
- Fehlerbehebungen der zur Verfügung gestellten Windows Server sowie auf der Infrastruktur im Rechenzentrum
- Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2019) oder Erweiterungen der vorhandenen Windows Server Systeme, diese werden gesondert projektiert.

Die inkludierten Leistungen für Standardanwendungen werden in der Beschreibung für den Artikel 101010 your asp | Softwarebetrieb Standard definiert

Eine Übersicht der inkludierten und zusätzlich kostenpflichtigen Leistungen entnehmen Sie dem aktuellen Servicekatalog

## **Bereitgestellte Systemleistung**

Die Serversysteme werden bei der Ersteinrichtung immer nach den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen ([Link](#)) der DATEV bereitgestellt. Auf Basis der gebuchten Anzahl der gleichzeitigen Benutzer errechnet sich dadurch die Anzahl inkludierten bereitgestellten Windows Server.

Sollte es aufgrund zusätzlicher Software Komponenten oder individueller Nutzungsverhalten notwendig sein von den empfohlenen Systemvoraussetzungen der DATEV abzuweichen, werden eventuelle Zusatzkosten gesondert vereinbart.

Die Systemvoraussetzungen werden in regelmäßigen Abständen durch your admins geprüft und bei Bedarf angepasst. Bei Performance Problemen analysiert your admins mit dem Kunden das Nutzungsverhalten und vereinbart individuelle Anpassungsmöglichkeiten.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<p>Für alle bereitgestellten Windows Server werden 150GB Systemdatenspeicher bereitgestellt. Wird der Speicherplatz überschritten, findet eine technische Prüfung statt. Wird der Speicherbedarf durch nicht Betriebssystemrelevante Daten erhöht, welche nicht auf die Datenpartition verschoben werden können, findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes statt.</p> <p>Für jeden Benutzer sind 50GB Nutzdatspeicher inkludiert. 50GB Nutzdatspeicher inkludiert. Bei einem Überschreiten der Gesamtsumme des Nutzdatspeichers findet eine kostenpflichtige Erweiterung des Speicherplatzes in 100GB Schritten statt.</p> <p>Der inkludierte Nutzdatspeicher ist an die Menge der gleichzeitigen Nutzungen gebunden.</p> <p><b>Abrechnungsbedingungen:</b></p> <p>Dieser Artikel wird auf Basis der im System angelegten Benutzer abgerechnet.</p>	
--	--

<b>Art-Nr</b>	102017	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Virenschutz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung und Betrieb eines aktuellen Virenschutzes mit Echtzeitschutz auf den bereitgestellten Servern im Rechenzentrum mit Benutzerzugriff (direkt oder indirekt)</p> <p>Schäden die durch Viren entstehen gehen nicht Lasten von your admins. Im Falle eines Virenbefalls ist your admins berechtigt die betroffenen Systeme und oder Benutzer kurzfristig abzuschalten bzw. die Zugang zu blockieren um weitere Schäden zu verhindern.</p> <p>Die Behebung eines Virenbefalls wird nach tatsächlichem Aufwand zu den Konditionen der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Servicepreisliste abgerechnet</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Datensicherung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Die Datensicherung der bereitgestellten Serversysteme wird von your admins zentral verwaltet und überwacht.</p> <p>Der Datensicherung erfolgt vier mal am Tag zu durch your admins festgelegten Zeitpunkten. Sie umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4x inkrementelle Sicherung pro Wochentag für File-Server, Application Server &amp; Exchange-Server</li> <li>• 1x Vollsicherung pro Woche für File-Server, Application Server &amp; Exchange-Server</li> <li>• 1x Tägliche Sicherung der Terminalserver-Umgebung sowie aller nicht für die Datenhaltung genutzter Anwendungsserver, 1 Vollsicherung pro Woche</li> <li>• Die Datensicherungen werden 30 Tage rückwirkend aufbewahrt</li> <li>• Regelmäßige Automatische Überprüfung der Datensicherung auf einwandfreie Funktion (durch Softwarefunktionen)</li> </ul> <p>Eine Wiederherstellung der Daten ist jederzeit möglich. Durch die Art der Datensicherung auf Basis von Snapshots der virtualisierten Servern sind folgende Rücksicherungen realisierbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamter virtueller Server</li> <li>• Einzelne Dateien oder Ordner</li> <li>• Einzelne Datenbankbewegungen innerhalb von Microsoft SQL Datenbanken</li> <li>• Einzelne Wiederherstellung von E-Mails oder Kalender / Kontakteinträgen des Exchange Servers</li> </ul> <p>Die Datensicherung erfolgt im Hintergrund ohne Beeinträchtigung von Verfügbarkeit und Performance der Systeme. Der Kunde erhält optional die Möglichkeit eine eigene Kopie der Datensicherung auf einem eigenen externen Datenträger zu sichern und diesen Datenträger bei sich zu verwahren.</p> <p>Alle Datenrücksicherungen durch den Kunden sind kostenpflichtig.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu sichernde Dateien sind nicht beschädigt und virenfrei.</li> <li>• Die ggfs. gezogene Kopie des Datenbestandes wird vom Kunden sicher selbst verwahrt.</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102015	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Softwarebetrieb Standard	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung begleitender, nicht für Kernfunktionalitäten benötigter Drittanbieter-Software auf den DATEV-Systemen, die weder Bestandteil der DATEV-Empfehlungen für die Systemumgebung sind noch im weiteren Leistungskatalog von your admins enthalten sind.</p> <p>Im Rahmen des gebuchten Paketes übernimmt your admins die Patch- und Update Services für die gesondert aufgelisteten Produkte – eine Übersicht der aufgelisteten Produkte finden Sie unter (LINK NOCH DEFINIEREN).</p> <p>Weiterführende Fehlerbehebungen und Dienstleistungen für Drittanbieter-Software sind nicht inkludiert</p> <p>Für alle anderen Anwendungen werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.</p> <p>Evtl. Kosten des Supports seitens Dritter sind nicht enthalten und müssen vom Kunden getragen werden</p> <p>Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019 oder Office 2016 auf Office 2020) diese werden gesondert projiziert.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb der Software auf dedizierter Server-Instanz für die jeweilige, vom Kunden bereitgestellte Software oder Software von Drittanbietern, die nicht im Softwarestack des Leistungskatalog von your admins enthalten ist.</li> <li>• Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet.</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	102010	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Exchange Server	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellungen eines Kundeneigenen Microsoft Exchange Server in der durch den Kunden gebuchten Serverumgebung</p> <p>Es gelten die gleichen Bedingungen für Betrieb, Wartung, Bereitstellung wie unter Art. Nr 102005 beschrieben</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hard- und Software-Umgebung vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Bereitstellung benötigter technischer und räumlicher Infrastruktur sowie geeigneter Ansprechpartner vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	102009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Exchange Postfach	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	[BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung eines Postfachs auf dem zur Verfügung gestellten your asp   Exchange Server im Kundensystem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail Postfach pro Benutzer oder Systemfunktion (z.B. zentrale Postfächer)</li> <li>• Nutzung von gemeinsamen Postfächern, Kalendern und Kontakten</li> <li>• Zugriff per ExchangeActiveSync auf den Exchange Server, Outlook Web App (OWA) oder Outlook Anywhere*</li> <li>• 30 Tage Rückwirkende Datensicherung</li> <li>• Inkl. Administration und Fehlerbehebung von vorhandenen Postfächern</li> <li>• Individuelle Anpassungen oder Einstellungen/ Anpassungen an Endgeräten (wie z.B. Outlook) sind nicht inkludiert und werden gesondert nach Aufwand abgerechnet</li> <li>• Inkl. Microsoft Exchange Benutzer SAL im SPLA Lizenzmodell</li> <li>• Bei Deaktivierung eines Benutzers kann ein Postfach weiterhin zum Empfang von E-Mails bestehen bleiben, hierfür fallen dann weiterhin Gebühren an</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hard- und Software-Umgebung vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Bereitstellung benötigter technischer und räumlicher Infrastruktur sowie geeigneter Ansprechpartner vor Ort beim Kunden.</li> <li>• Client mit Zugriff auf Exchange Postfach verfügt über aktuellen Virenschutz.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchgeführt werden</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



<b>Art-Nr</b>	102018	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Mobile Mail	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ nur für Freischaltung
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Anbindung von mobilen Endgeräten* des Kunden wie Smartphones und Tablets per ExchangeActiveSync an den bereitgestellten your asp   Exchange Server  - Endgeräte sind erst nach Freischaltung durch your admins nutzbar - Angebundene Geräte werden von your admins mit Sicherheitsrichtlinien versehen - Abrechnung erfolgt pro Benutzer - Inkl. Ersteinrichtung am Smartphone sowie Fehlerbehebung auf Seiten des Exchange Server - Fehler durch die eingesetzten Endgeräte sind nicht inkludiert			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf mobilen Endgeräten werden Sicherheitsrichtlinien vorausgesetzt die mind. Eine PIN Eingabe zur Entsperrung erfordern.</li> <li>• Aus Sicherheitsgründen wird nach 10-maliger Falscheingabe des Kennworts das Smartphone/Tablet auf Werkseinstellungen zurückgesetzt</li> <li>• Bestehende Internetverbindung des mobilen EndgerätesAktuelles Betriebssystem und Virenschutz durch Kunden</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	102014	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Softwarebetrieb Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung und Betrieb eines Servers als Infrastrukturplattform für vom Kunden gestellte Drittanbieter-Software, die nicht im Leistungskatalog von your admins enthalten ist und durch das Produkt fuldaasp   Softwarebetrieb Standard abgedeckt ist.  - Die bereitgestellte Software muss die aktuellen Systemvoraussetzungen von Microsoft erfüllen - Die bereitgestellte Software muss Terminal-Server fähig sein - Die bereitgestellte Software darf keine Konflikte mit den von your admins im Standard bereitgestellten Anwendungen verursachen – insbesondere mit der DATEV Software - Die bereitgestellte Software muss in einer ASP Serverinfrastruktur mit geteilter Hardware lauffähig und Lizenzierungsfähig sein - Die Eignung der gewünschten Software muss vorab schriftlich vom Hersteller bestätigt werden - Inkl. Wartung und Fehlerbehebung der bereitgestellten Windows Server - Inkl. aller Leistungen in Bezug auf Datensicherung (ausgenommen Anwendungen die über die eingesetzten Sicherungstechniken nicht gesichert werden können), Virenschutz, Monitoring - Nicht im Preis enthalten sind Upgrades auf neue Produktversionen (z.B. Windows Server 2016 auf Windows Server 2019) werden gesondert projektiert.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb der Software auf dedizierter Server-Instanz für die jeweilige, vom Kunden bereitgestellte Software oder Software von Drittanbietern, die nicht im Softwarestack des Leistungskatalog von your admins enthalten ist.</li> <li>• Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. Herausgerechnet.</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Wartung, Fehlerbehebung und Aktualisierung der bereitgestellten Kundensoftware ist nicht inkludiert. Hierzu werden gesonderte Vereinbarungen mit dem Kunden getroffen.</li> <li>- Der Kunde ist selbst für eine korrekte Lizenzierung verantwortlich. Bei Ablauf von Lizenzen und Erlöschen des Nutzungsrechts ist your admins umgehen zu informieren</li> <li>- Wartungs- oder Softwarepflegeverträge muss der Kunde mit dem Anbieter / Hersteller eigenständig abschließen, dies wird dringend empfohlen</li> <li>- 1st Level Support für den Kunden durch your admins (Single Point of Contact)</li> <li>-</li> </ul> <p>Im Standard werden die folgenden Systemleistungen bereitgestellt:</p> <p>- Zugewiesene Leistungsdaten des virtuellen Server: 2 vCPU, 8GB RAM, 150GB Systemspeicher</p> <p>Erweiterungen der Systemleistung werden gesondert abgerechnet</p>	
--	--

<b>Art-Nr</b>	102007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaasp   Datensicherung Langzeit	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldaasp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Erweiterung der im Standardpaket enthaltenen Datensicherung über einen mit dem Kunden definierten Zeitraum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nach Definition werden die gewünschten Datensicherungen den festgelegten Zeitraum Zeitraum aufbewahrt</li> <li>• Die Anzahl der zu Speichernden Vollbackups der Systeme wird durch den Kunden festgelegt</li> <li>• Die Abrechnung erfolgt auf Mengengbasis des verwendeten Backupspeichers</li> <li>• Rücksicherung ist kostenpflichtig</li> </ul>			Zu sichernde Dateien sind nicht beschädigt und virenfrei.

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

### 3. your admins

<b>Art-Nr</b>	116002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your admins   IT-Monitoring	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Monitoring-System
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your admins	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Alle bereitgestellten Serversysteme, die RZ-Infrastruktur sowie ausgewählte Komponenten beim Kunden werden von your admins über ein Monitoring System zentral überwacht.</p> <p>Die Systeme werden 24/7 durch das Monitoring System überwacht. Hierbei werden unter anderem folgende Werte geprüft: Erreichbarkeit, Auslastung von Serversystemen und Infrastrukturkomponenten sowie Internetleitungen des Kunden Verfügbarkeit und Status von Systemdiensten (z.B DATEV Lima, Anmeldedienste Windows, DNS Dienste)</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde meldet mit angemessenen Vorlauf von mindestes 2 Wochen, Wartungen / Anpassungen von lokalen Komponenten, welche im Monitoring von your admins sind – z.B. Stromabschaltungen oder Leistungswechsel an your admins in Textform</li> <li>• Wenn geplante Wartungen beim Kunden nicht gemeldet wurden, ist your admins berechtigt, den dadurch entstandenen Aufwand nach der Servicepreisliste abzurechnen.</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	116001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Leistungsbeschreibung
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Helpdesk	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Kommunikationsmedium
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Der your admins Helpdesk steht allen Kunden für die gebuchten Leistungen zur Verfügung. Technische Anfragen müssen immer direkt an den Helpdesk gemeldet werden. Dieser ist auf folgenden Wegen erreichbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch unter 0 66 1 – 410 85 – 100 – zu den vereinbarten Supportzeiten</li> <li>• Per E-Mail <a href="mailto:hilfe@your-admins.de">hilfe@your-admins.de</a></li> <li>• Über das Kundenportal <a href="https://support.your-admins.de/">https://support.your-admins.de/</a> (Separater Zugang erforderlich)</li> <li>• Die vereinbarten Supportzeiten lauten wie folgt: Montag – Freitag von 7:00 Uhr – 18:00 Uhr, sowie Samstags von 10:00 Uhr – 14:00 Uhr jeweils ohne gesetzliche Feiertage in Hessen.</li> </ul> <p>Alle Anfragen, welche über diesen Weg eingehen, werden automatisch in einem Ticketsystem erfasst und nach Dringlichkeit, Ausmaß sowie der Reihenfolge des Eingangs abgearbeitet. Es erfolgt eine interne Qualifizierung der Anfrage auf die zuvor genannten Punkte.</p> <p>Sollten Anfragen nicht direkt durch den Helpdesk abgearbeitet werden, so erfolgt eine Weiterleitung der Anfrage an die entsprechenden Abteilungen oder an die jeweiligen Dienstleister. Nach Abgabe der Support Anfrage an einen externen Dienstleister kann your admins keinen weiteren Einfluss auf die Dauer der Bearbeitung nehmen.</p> <p>Die vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten sowie inkludierten Leistungen greifen nur wenn die Anfragen über die genannten Wege eingehen.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde nutzt die möglichen Kommunikationswege, um Probleme zeitnah zu melden</li> <li>• Kunde setzt die Empfehlungen von your admins konsequent um</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

Direkte Durchwahlen der Fachabteilungen werden nicht zur Verfügung gestellt.	
--	--

<b>Art-Nr</b>	108004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	<b>DATEV Update-Service   asp</b>	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, BesAGB-HSS, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Im Rahmen des DATEV Update-Service übernimmt your admins die Installation von Updates der DATEV Software.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>DVD / Versionswechsel Updates werden durch your admins i.d.R. 4 Wochen nach Veröffentlichung der DATEV installiert. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail). Ein Ausweichtermin wird von your admins ebenfalls zur Verfügung gestellt. Bei Individuellen Kundenanforderungen für einen Termin können Zusatzkosten entstehen</li> <li>Serviceleases / Hotfixes werden von your admins in regelmäßigen Abständen installiert. Diese werden jedes Jahr neu festgelegt. Serviceleases / Hotfixes welche durch Gesetzesänderungen zu festen Zeitpunkten installiert werden müssen, plant your admins entsprechend ein. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail). Bei Individuellen Kundenanforderungen für die Termine zur Installation der Serviceleases / Hotfixes können Zusatzkosten entstehen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>Laufender Lizenz- und Wartungsvertrag mit DATEV</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111019	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Management Basic	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Zur Übersicht und der Verwaltung der lokalen Infrastruktur installiert your admins auf allen Windows Endgeräten einen Agent zur Inventarisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inventarisierung aller im Netzwerk erreichbaren Geräte (Hardware und Software)</li> <li>Bereitstellung einer Taskleistanwendung für schnellen Kontakt zum your admins-Helpdesk</li> <li>Wichtiger Hinweis: Local Management Basic beinhaltet keine Dienstleistungen an den lokalen Endgeräten.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 4. SPLA Lizenzierung

<b>Art-Nr</b>	112006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   Windows-Benutzer	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Windows Server Benutzer SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro am System angelegten Named User</li> <li>• Die Lizenzen können monatlich zu- und abgebucht werden - Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines Reportings mit Stichtagsbetrachtung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	112004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   RDP	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Windows Remote Desktop Protokol (RDP) SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro am System angelegten Named User welcher Zugriff per RDP auf einen Terminalserver hat</li> <li>• Die Lizenzen können monatlich zu- und abgebucht werden - Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines Reportings mit Stichtagsbetrachtung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	112003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   Office Standard	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Microsoft Office Standard SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Beinhaltete Microsoft Office Produkte: <b>Word, Excel, Outlook, PowerPoint</b></li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden.</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro am System angelegten Named User</li> <li>• Alle Benutzer welche Zugriff auf einen Terminalserver haben, auf dem die gebuchte Office Version (Office Standard / Professional )installiert ist, müssen lizenziert werden</li> <li>• Die Lizenzen können monatlich zu- und abgebucht werden - Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines Reportings mit Stichtagsbetrachtung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkt ist an Kunden gemäß den Microsoft-Lizenzbedingungen lizenzierbar</li> <li>• Microsoft Lizenzbedingungen werden vom Kunden eingehalten Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	112001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   SQL User	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Microsoft SQL Standard SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Lizenzierung je installiertem Microsoft SQL Standard Server</li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden.</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro Named User der auf den Microsoft SQL Server zugreift</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	112002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   SQL Core	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Microsoft SQL Standard Core SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Lizenzierung nach Anzahl der zugewiesenen CPU Cores für Microsoft SQL Standard Server</li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	112005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Lizenzpaket   Office Professional	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Lizenzen	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<b>Bereitstellung einer Microsoft Office Professional SAL im Rahmen des Microsoft SPLA Lizenzmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe der Lizenz gemäß Microsoft-Lizenzbedingungen</li> <li>• Beinhaltete Microsoft Office Produkte: <b>Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Access</b></li> <li>• Die Preisgestaltung richtet sich nach den aktuellen Preisen von Microsoft und kann somit bei Preisanpassungen durch Microsoft jederzeit auch von your admins nach Ziffer 3.1. Abs 7 AGB angepasst werden</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro im System angelegten Named User</li> <li>• Alle Benutzer welche Zugriff auf einen Terminalserver haben, auf dem die gebuchte Office Version (Office Standard / Professional )installiert ist, müssen lizenziert werden</li> <li>• Die Lizenzen können monatlich zu- und abgebucht werden</li> <li>• Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines Reportings mit Stichtagsbetrachtung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 5. fuldaexchange

<b>Art-Nr</b>	103001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldaexchange   asp	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, SW-Lizenz H, insbesondere SPLA-Lizenzbedingungen Microsoft-Preisliste, BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p><b>Bereitstellung eines Postfachs auf einem zentralen „Hosted Exchange“ Server im Rechenzentrum fuldacloud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail Postfach pro Benutzer oder Systemfunktion (z.B. zentrale Postfächer)</li> <li>• Nutzung von gemeinsamen Postfächern, Kalendern und Kontakten</li> <li>• Postfachgröße: Maximal 10GB</li> <li>• Zugriff per ExchangeActiveSync auf den Hosted Exchange Server, Outlook Web App (OWA) oder Outlook Anywhere*</li> <li>• 30 Tage Rückwirkende Datensicherung</li> <li>• Inkl. SPAM und Virenschutz mit Quarantäne Funktion für eine Domain</li> <li>• Inkl. E-Mail-Verschlüsselung (Secure Mail Transfer / kostenfreie Option ohne Anspruch auf Kompatibilität und Funktion)</li> <li>• Inkl. Administration und Fehlerbehebung von vorhandenen Postfächern</li> <li>• Individuelle Anpassungen oder Einstellungen/ Anpassungen an Endgeräten (wie z.B. Outlook) sind nicht inkludiert und werden gesondert nach Aufwand abgerechnet</li> <li>• Inkl. Microsoft Exchange Benutzer SAL im SPLA Lizenzmodell</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auf mobilen Endgeräten werden Sicherheitsrichtlinien vorausgesetzt die mind. Eine PIN Eingabe zur Entsperrung erfordern.</b> Aus Sicherheitsgründen wird nach 10-maliger Falscheingabe des Kennworts das Smartphone/Tablet auf Werkseinstellungen zurückgesetzt</li> </ul> <p>Aktuelles Betriebssystem und Virenschutz durch Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde ist verpflichtet sofort nach Erhalt der Rechnung die abgerechneten Mengen zu prüfen und unverzüglich bei Abweichungen your admins zu informieren</li> <li>• Abmeldungen und Anmeldung von Benutzern müssen bis zum 15. Des jeweiligen Monats schriftlich über die von your admins bereitgestellten Formulare durchzuführen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



## 6. Fulda mail security

<b>Art-Nr</b>	107002 107001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulda mail security   Komfort fulda mail security   Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, BesAGB-HSS, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<p><b>Bereitstellung eines zentralen Viren- und Spamschutzes für die bereitgestellten E-Mail Postfächer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung aller eingehenden E-Mails durch Inhaltsanalyse, Blacklist Abgleich, Virensan, SPF/DKIM/DMARC Checks, Keywords, Bestimmte Anhänge</li> <li>• Verdächtige E-Mails werden automatisch in eine Quarantäne verschoben (gezippte Dateien sowie Office Dokumente die Makros beinhalten werden immer geblockt und in Quarantäne verschoben)</li> <li>• Jeder Benutzer wird mehrfach täglich darüber informiert, wenn E-Mails in Quarantäne verschoben wurde, eine Freigabe kann durch Login des Benutzers erfolgen</li> <li>• Richtlinien Verwaltung zum gesicherten Transport von E-Mail (TLS)</li> <li>• <b>Inkl. Secure Mail Transfer Funktion für eine sichere Portalbasierte E-Mail Übertragung (per Schlagwort)</b></li> <li>• fulda mail security   Komfort – Abrechnung pro E-Mail Domain</li> <li>• fulda mail security   Premium – Abrechnung für bis zu 10 E-Mail Domains</li> <li>• Es werden Standardisierte Einstellungen und Richtlinien zur Verfügung gestellt. Die Wartung und Aktualisierung ist im Vertrag inbegriffen.</li> <li>• Individuelle Anpassungen oder Einstellungen/ Anpassungen an Endgeräten (wie z.B. Outlook) sind nicht inkludiert und werden gesondert nach Aufwand abgerechnet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Kunden ist für den Umgang mit SPAM/Phishing-Mails – im Speziellen aus der Quarantäne, selbst verantwortlich</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 7. Fulda mail archiv

<b>Art-Nr</b>	104001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulda mail archiv   Service	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, , BesAGB-HSS, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung einer zentralen revisionssicheren und rechtskonformen E-Mail Archivierung nach GoBd Richtlinien auf Basis der Software Mailstore im Rechenzentrum fuldacloud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisierte Archivierung alle ein- und ausgehenden E-Mails</li> <li>• Zugriff auf das Archiv pro User per Addin-In in Outlook oder per Weboberfläche</li> <li>• Bereitstellung von Archiven ausgeschiedener Mitarbeiter</li> <li>• Abrechnung erfolgt pro angelegtem Archiv</li> <li>• Inkl. Fehlerbehebung und Wartung der E-Mail Archive</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung einer technisch kompatiblen E-Mail-Lösung</li> <li>• Zu archivierende E-Mails sind nicht korrupt und virenfrei</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	104002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulda mail archiv   Speicher	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung von Speicherplatz für die über fulda mail archiv   Lizenz verwendeten Lizenzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrechnung pro 100GB angefangenem Speicherplatz</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 104001 wird genutzt</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 8. your SecurIT

<b>Art-Nr</b>	106001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Anbindung Homeoffice	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Firewall am Kundenstandort (Internet-Port)
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<p>Bereitstellung einer Firewall der Marke Fortinet am Mietbasis für die Anbindung eines Homeoffice an das Rechenzentrum. Die Fortinet- Firewall stellt den Leistungsübergabepunkt für die gebuchten Rechenzentrumdienstleistungen dar. Alle im Netzwerk des jeweiligen Standortes befindlichen Geräte können mit dem Rechenzentrum kommunizieren und angebunden werden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereitung zur Verbindung über PPOE Einwahl in einem Heimnetz</li> <li>• Einbindung von Netzwerkdruckern aus dem Heimnetz</li> <li>• Sichere VPN – Verbindung per Site-2-Site VPN an die zentrale Firewall im Rechenzentrum</li> <li>• Inkl. Überwachung / Monitoring der VPN Verbindungen</li> <li>• <b>Austausch der Firewall bei technischem defekt innerhalb von 5 Werktagen</b></li> <li>• <b>Austausch der Geräte bei End-of-Life</b></li> <li>• Inkl. Fehlerbehebung und Firmware Aktualisierungen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzwerkinfrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• Empfehlungen zur notwendigen Bandbreite werden kundenindividuell ausgesprochen</li> <li>• Ordnungsgemäße, manipulationsfreie Verwendung der Firewall durch Kunden</li> <li>• Sicherer Standort in zutrittsbeschränktem Raum</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	106004 106002 106003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Anbindung Standard your SecurIT   Anbindung Komfort your SecurIT   Anbindung Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Firewall am Kundenstandort (Internet-Port)
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung einer Firewall der Marke Fortinet am Mietbasis für die Anbindung eines Standortes an das Rechenzentrum. Die Firewall stellt den Leistungsübergabepunkt für die gebuchten Rechenzentrumsdienstleistungen dar. Alle im Netzwerk des jeweiligen Standortes befindlichen Geräte können mit dem Rechenzentrum kommunizieren und angebunden werden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbindung der durch den Kunden zur Verfügung gestellten Internetleitungen – 1x Produktiv, 1x Backup (DSL oder LTE)</li> <li>• Sichere VPN – Verbindung per Site-2-Site VPN an die zentrale Firewall im Rechenzentrum</li> <li>• Inkl. Fehlerbehebung, Firmware Aktualisierungen und Wartung der bereitgestellten Firewalls</li> <li>• Inkl. Überwachung / Monitoring der VPN Verbindungen</li> <li>• <b>Austausch der Firewall bei technischem defekt innerhalb von 48 Stunden (je nach Entfernung)</b></li> <li>• <b>Austausch der Geräte bei End-of-Life</b></li> </ul> <p>Die Artikel 106004, 106002 und 106003 unterscheiden sich nur in den verwendeten Modellen der bereitgestellten Firewalls (Hardware). Diese werden je nach Standortgröße und Nutzungsverhalten von your admins festgelegt</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzwerkinfrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• Empfehlungen zur notwendigen Bandbreite werden kundenindividuell ausgesprochen</li> <li>• Ordnungsgemäße, manipulationsfreie Verwendung der Firewall durch Kunden</li> <li>• Sicherer Standort in Zutrittsbeschränktem Raum</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	106014 106012 106013	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   UTM Standard your SecurIT   UTM Komfort your SecurIT   UTM Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Firewall am Kundenstandort (Internet-Port)
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Erweiterung der bereitgestellten Firewall am Kundenstandort um Unified Threat Management (UTM) Funktionen (Lizenz) zur Erweiterung der Sicherheitsfunktionen / der Absicherung der lokalen Netzwerkinfrastruktur</p> <p>UTM enthält unter anderem folgende Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webfiltering</li> <li>- IPS (Intrusion Prevention System)</li> <li>- Application Control</li> </ul> <p>Es werden Standardisierte Einstellungen und Richtlinien zur Verfügung gestellt. Die Wartung und Aktualisierung ist im Vertrag inbegriffen. Individuelle Anpassungen oder Einstellungen/ Anpassungen sind nicht inkludiert und werden gesondert nach Aufwand abgerechnet.</p> <p>Die UTM Erweiterung muss immer analog der gebuchten Firewall erweitert werden. Die Artikel 106014, 106012 und 106013 unterscheiden sich nur in den verwendeten Modellen der bereitgestellten Firewalls (Hardware). Diese werden je nach Standortgröße und Nutzungsverhalten von your admins festgelegt</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzwerkinfrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• Empfehlungen zur notwendigen Bandbreite werden kundenindividuell ausgesprochen</li> <li>• Ordnungsgemäße, manipulationsfreie Verwendung der Firewall durch Kunden</li> <li>• Sicherer Standort in Zutrittsbeschränktem Raum</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106010	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your securIT   SSL VPN	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung eines Mobilen Zugangs per SSL-VPN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugriff per 2-Faktor Authentifizierung via Hard-Token, E-Mail Token oder SMS Token</li> <li>- Nur zur Nutzung der RDP Verbindung geeignet</li> <li>- Anbindungen von lokalen Druckern oder Scanner nur bedingt möglich</li> <li>- Inkl. Technischer Unterstützung bei Verbindungsproblemen mit dem bereitgestellten FortiClient</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• m</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	106024	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	yourSecurIT   SMS-Token für SSL-VPN	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ für Versand SMS
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Generierung eines Einmal Token für die Nutzung der yourSecurIT   SSL-VPN Zugänge per SMS <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Handynummer des Benutzers wird bei your admins zentral hinterlegt</li> <li>Der gesendete Token hat eine Gültigkeit von 10 Minuten</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>mobiles Gerät ist gesichert (insbesondere Virenschutz und Zugangssicherung (PIN)) und kompatibel</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   DynDNS	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im Rechenzentrum
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung des Dienstes DynDNS.org - Weiterberechnung der Lizenz			<ul style="list-style-type: none"> <li>Angaben des Kunden sind korrekt</li> <li>DynDNS kann eingerichtet werden</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Feste IP - Fulda	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet- Firewall im Rechenzentrum
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung einer festen IP in Fulda - Leistung beinhaltet technische Störungsbehebung; Erweiterungen sind nicht enthalten.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Angaben des Kunden sind korrekt</li> <li>Feste-IP kann eingerichtet werden</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Feste IP - Nürnberg	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet- Firewall im Rechenzentrum
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung einer festen IP im DATEV Rechenzentrum in Nürnberg - Leistung beinhaltet technische Störungsbehebung; Erweiterungen sind nicht enthalten.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Angaben des Kunden sind korrekt</li> <li>Feste-IP kann eingerichtet werden</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	106008	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Reporting	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Kommunikationsmedium
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Reportingfunktion für lokalen Firewalls am Kundenstandort - Rückwirkendes Reporting über 120 Tage - Speicherung aller Log Dateien die durch die Firewall gespeichert werden, insbesondere der Internetnutzung - Regelmäßige Erstellung und Bereitstellung eines Standard-Reports - Voraussetzung ist die Buchung von your SecurIT UTM Standard / Komfort / Premium			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückmeldung des Kunden, falls gewünschte Informationen fehlen bzw. der Report ausbleibt</li> <li>• Kunde ist mit Übersendung des Reports per E-Mail einverstanden</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Site2Site-VPN	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Firewall im RZ und am Kundenstandort (Internet-Port)
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung und Monitoring einer Site2Site-VPN -Verbindung zur vorhandenen Firewall des Kunden - Voraussetzung: Kompatibilität zu Fortinet Leistung beinhaltet nur Fehlerbehebung auf Seiten der von your admins bereitgestellten Firewall			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ordnungsgemäße, manipulationsfreie Verwendung der Firewall durch Kunden</b></li> <li>• <b>Internetverbindung besteht durchgängig.</b></li> <li>• <b>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</b></li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	106011	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Standortkopplung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Firewall am Kundenstandort (Internet-Port)
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Kopplung der von your admins bereitgestellten Firewalls zwischen den Kundenstandorten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kopplung per Site2Site-VPN</li> <li>- Leistung beinhaltet technische Störungsbehebung; Erweiterungen sind nicht enthalten.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzwerkinfrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• mobiles Gerät ist gesichert (insbesondere Virenschutz und Zugangssicherung (PIN)) und kompatibel</li> <li>• Empfehlungen zur notwendigen Bandbreite werden kundenindividuell ausgesprochen</li> <li>• Ordnungsgemäße, manipulationsfreie Verwendung der Firewall durch Kunden</li> <li>• Sicherer Standort in zutrittsbeschränktem Raum</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	106022	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your SecurIT   Mobile Connect asp	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	IT-Security / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-ITSec, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines Mobile-Connect-Gateways zur sicheren Anbindung mehrerer Geräte an die von your admins bereitgestellten Serversysteme. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung eines Mobile Connect Gateways mit 3 LAN-Anschlüssen sowie WLAN zur sicheren Anbindung an die Serversysteme</li> <li>- Direkte Einbindung von Netzwerkdruckern und Netzwerkscannern</li> <li>- Bereitstellung im Mietmodell</li> <li>- Alle den Gateway betreffenden Tätigkeiten werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Davon ausgenommen sind Firmware-Updates.</li> <li>- Kein direkter Internetzugriff möglich – nur zur Anbindung auf die bereitgestellten Serversysteme im Rechenzentrum geeignet</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• mobiles Gerät ist gesichert (insbesondere Virenschutz und Zugangssicherung (PIN)) und kompatibel</li> <li>• Internetzugriff per LAN (alternativ per LTE-Modem)</li> <li>• Ausgehend müssen am Internetzugang die Ports 5246/UDP &amp; 5247/UDP freigeschaltet sein</li> <li>• Per LAN angeschlossene Drucker müssen auf dem Serversystem installiert sein</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



## 9. DATEV Update Service

<b>Art-Nr</b>	108001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	DATEV Update Service   Einzelplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services   DATEV Update	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Im Rahmen des DATEV Update-Service übernimmt your admins die Installation von Updates der DATEV Software auf einem Einzelplatz Fremdsystemen des Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voraussetzung ist ungehinderter Zugriff auf die betreffenden Systeme des Kunden zum Zeitpunkt der festgelegten Installation</li> <li>DVD / Versionswechsel Updates werden durch your admins i.d.R 4 Wochen nach Veröffentlichung der DATEV installiert. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail). Ein Ausweichtermin wird von your admins ebenfalls zur Verfügung gestellt. Bei Individuellen Kundenanforderungen für einen Termin können Zusatzkosten entstehen</li> <li>Servicereleases / Hotfixes werden von your admins in regelmäßigen Abständen installiert. Diese werden jedes Jahr neu festgelegt. Servicereleases / Hotfixes welche durch Gesetzesänderungen zu festen Zeitpunkten installiert werden müssen, plant your admins entsprechend ein. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail).</li> <li>Bei Individuellen Kundenanforderungen für die Termine zur Installation der Servicereleases / Hotfixes können Zusatzkosten entstehen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	108002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	DATEV Update Service   Server	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Server beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services   DATEV Update	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Im Rahmen des DATEV Update-Service übernimmt your admins die Installation von Updates der DATEV Software auf einem DATEV Server - Fremdsystemen des Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voraussetzung ist ungehinderter Zugriff auf die betreffenden Systeme des Kunden zum Zeitpunkt der festgelegten Installation</li> <li>DVD / Versionswechsel Updates werden durch your admins i.d.R 4 Wochen nach Veröffentlichung der DATEV installiert. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail). Ein Ausweichtermin wird von your admins ebenfalls zur Verfügung gestellt. Bei Individuellen Kundenanforderungen für einen Termin können Zusatzkosten entstehen</li> <li>Servicereleases / Hotfixes werden von your admins in regelmäßigen Abständen installiert. Diese werden jedes Jahr neu festgelegt. Servicereleases / Hotfixes welche durch Gesetzesänderungen zu festen Zeitpunkten installiert werden müssen, plant your admins entsprechend ein. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail).</li> <li>Bei Individuellen Kundenanforderungen für die Termine zur Installation der Servicereleases / Hotfixes können Zusatzkosten entstehen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	108003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	DATEV Update Service   Terminalserver	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Terminalserver beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services   DATEV Update	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Im Rahmen des DATEV Update-Service übernimmt your admins die Installation von Updates der DATEV Software auf einem Terminalserver Fremdsystemen des Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voraussetzung ist ungehinderter Zugriff auf die betreffenden Systeme des Kunden zum Zeitpunkt der festgelegten Installation</li> <li>• DVD / Versionswechsel Updates werden durch your admins i.d.R 4 Wochen nach Veröffentlichung der DATEV installiert. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail). Ein Ausweichtermin wird von your admins ebenfalls zur Verfügung gestellt. Bei Individuellen Kundenanforderungen für einen Termin können Zusatzkosten entstehen</li> <li>• Servicereleases / Hotfixes werden von your admins in regelmäßigen Abständen installiert. Diese werden jedes Jahr neu festgelegt. Servicereleases / Hotfixes welche durch Gesetzesänderungen zu festen Zeitpunkten installiert werden müssen, plant your admins entsprechend ein. Die Termine werden mit ausreichendem Vorlauf mitgeteilt (per E-Mail).</li> <li>• Bei Individuellen Kundenanforderungen für die Termine zur Installation der Servicereleases / Hotfixes können Zusatzkosten entstehen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 10. Local Management

<b>Art-Nr</b>	111020	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support-Hotline
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Management comfort	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventarisierung aller im Netzwerk erreichbaren Geräte (Hardware und Software) Fernwartungs-Funktion für den einfachen Fernzugriff auf Windows Endgeräte</li> <li>- Zentral verwalteter Virenschanner mit Aktivschutz sowie Virus-Quarantäne und Benachrichtigung an den Benutzer</li> <li>- Patch-Management innerhalb der üblichen Bürozeiten für Microsoft-Produkte sowie Produkte ausgewählter Dritthersteller</li> <li>- Aktive Überwachung kritischer PC-Komponenten wie Festplattenspeicher</li> <li>- Bereitstellung einer Taskleistanwendung für schnellen Kontakt zum your admins-Helpdesk Information des Kunden bei erkannten Störungen</li> <li>- Störungsbehebung ist kostenpflichtig</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards (Aktuelles Windows Betriebssystem einschließlich Updates)</li> <li>• Sicherer (Fern-)Zugriff auf das Gerät als Administrator</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111021	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support-Hotline
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Management Support	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventarisierung aller im Netzwerk erreichbaren Geräte (Hardware und Software)</li> <li>- Fernwartungs-Funktion für den einfachen Fernzugriff auf Windows Endgeräte</li> <li>- Zentral verwalteter Virenschanner mit Aktivschutz sowie Virus-Quarantäne und Benachrichtigung an den Benutzer</li> <li>- Patch-Management innerhalb der üblichen Bürozeiten für Microsoft-Produkte sowie Produkte ausgewählter Dritthersteller</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards (Aktuelles Windows Betriebssystem einschließlich Updates)</li> <li>• Sicherer (Fern-)Zugriff auf das Gerät als Administrator Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taskleistananwendung für schnellen Kontakt zum your admins-Helpdesk</li> <li>- Aufgabenverwaltung zur Automatisierung von Standard Client Prozeduren wie der Installation von bestimmten lokalen Anwendungen</li> <li>- Auf Wunsch wird ein Online Zugang auf das Dashboard des Local Managements zur Verfügung gestellt</li> <li>- Information des Kunden bei erkannten Störungen</li> <li>- <b>inkl. Dienstleistungskontingent von 15 Minuten pro Monat pro Windows-Endgerät (inkludierte Geräte lt. Inventarisierung). Kontingent verfällt am Monatsende; es besteht kein Anspruch auf kompletten Verbrauch des Kontingentes.</b></li> <li>- Darüber hinaus gehende Störungsbehebung ist kostenpflichtig (mit 10% Rabatt auf die aktuelle Servicepreisliste von your admins)</li> </ul>	<p>Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viren und SPAM von Standard-Software am Markt detektierbar.</li> <li>• Mitarbeiter der Kunden werden regelmäßig auf Cyber Security-Bedrohungen z.B. Phishing sensibilisiert</li> </ul>
---	--

<b>Art-Nr</b>	111022	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support-Hotline
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Management Kontingenterweiterung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erweiterung des Kontingents um weitere 15 Minuten pro Windows-Endgerät.</li> <li>- Hinweis: Die Erweiterung kann nur im Paket für sämtliche vorhandenen Geräte gebucht werden</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards (Aktuelles Windows Betriebssystem einschließlich Updates)</li> <li>• Sicherer (Fern-)Zugriff auf das Gerät als Administrator</li> <li>• Die Qualität und Bandbreite der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	111023	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Patchmanagement	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Local Management	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<p>Bereitstellung eines Standortkonzentrators (Windows-PC) auf Mietbasis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung von Wake-on-LAN an allen Windows-PCs</li> <li>• Zentraler Download aller Windows Updates über Standortkonzentrator</li> <li>• Windows Clients laden dann die Windows Updates über den Standortkonzentrator</li> <li>• Hinweis: Das Paket kann nur in Verbindung mit your admins   Local Management Support gebucht werden.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	111024	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support-Hotline
<b>Bezeichnung</b>	your admins   Local Management comfort Add-On	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Erweiterung des Paketes your admins   Local Management comfort <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgabenverwaltung zur Automatisierung von Standard Client Prozeduren wie der Installation von bestimmten lokalen Anwendungen Bereitstellung eines Online-Zugangs auf das Dashboard des Local Managements</li> <li>• Unbegrenzte Fernwartungssitzungen auf die Geräte des Unternehmens</li> <li>• Steuerung von Microsoft Updates außerhalb der normalen Bürozeiten (Standortkonzentrator notwendig)</li> <li>• Hinweis: Abrechnung pro 10 Geräte / monatlich</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	117020	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich Cloudservice
<b>Bezeichnung</b>	Local Management   Cloudbackup	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client, BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines Cloudbackup für Microsoft Windows Endgeräte <ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatisiertes Backup aller lokalen Daten auf einen Cloud Speicher</li> <li>- Sicherung einzelner Dateien und Ordner, Sicherung des gesamten Systems - je nach Kundenbedarf und Datenmenge</li> <li>- Inklusive 100GB Workstation Pauschale</li> <li>- monatliche Kosten pro Windows Endgerät</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	118006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Local Management   Cloudbackup Speicherplatz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your asp	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- 100 GB Speicherplatz Erweiterung			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 11. Desktopbetreuung

<b>Art-Nr</b>	111001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Basic	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>- Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring des PC-Arbeitsplatzes mit Alarmierung der your admins-Techniker im Fall eines kritischen Problems</li> <li>- Bereitstellung einer Antivirus-Lösung</li> <li>- Zentrales Patch-Management mit Software-Inventarisierung</li> <li>- Automatisierte Systembereinigung und -optimierung</li> <li>- Bereitstellung einer Lizenz für Fernwartungs-Software</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support Hotline
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Komfort	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring des PC-Arbeitsplatzes mit Alarmierung der your admins-Techniker im Fall eines kritischen Problems</li> <li>- Bereitstellung einer Antivirus-Lösung</li> <li>- Zentrales Patch-Management mit Software-Inventarisierung</li> <li>- Automatisierte Systembereinigung und -optimierung</li> <li>- Bereitstellung einer Lizenz für Fernwartungs-Software</li> <li>- Inkl. 15 Minuten Helpdesk-Support pro Tag und Anlass</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	111005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen gelten nur hinsichtlich der Support-Hotline
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring des PC-Arbeitsplatzes mit Alarmierung der your admins-Techniker im Fall eines kritischen Problems</li> <li>- Bereitstellung einer Antivirus-Lösung</li> <li>- Zentrales Patch-Management mit Software-Inventarisierung</li> <li>- Automatisierte Systembereinigung und -optimierung</li> <li>- Bereitstellung einer Lizenz für Fernwartungs-Software</li> <li>- Inkl. Vor-Ort-Support ohne Zeitbeschränkung (ausgenommen Hardwarefehler; zzgl. Fahrtkosten/Spesen)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Lizenz Antivirus	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung einer Antivirus-Lösung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	111004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Lizenz Fernwartung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lokales Endgerät beim Kunden
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
Bereitstellung eines Agents auf allen Windows Endgeräten. Freischaltung der nachfolgenden Funktionen: - Bereitstellung einer Lizenz für Fernwartungs-Software			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Lokales Backup	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Mobiler Datenspeicher
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Replikation eines Backups im RZ auf einen Storage vor Ort			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Miet-PC	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung eines PC-Arbeitsplatzes im Mietmodell.			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



<b>Art-Nr</b>	111008	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Miet-Server	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung eines Servers im Mietmodell.			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Miet-NAS	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Bereitstellung eines leistungsfähigen NAS-Datenspeichers im Mietmodell.			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	111010	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Desktopbetreuung   Vor-Ort-Service	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Termin vor Ort
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
- Wöchentlicher Vor-Ort-Service eines your admins-Technikers zur Wartung der IT-Infrastruktur			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 12. Webservice

<b>Art-Nr</b>	109001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe ProviderAGB
<b>Bezeichnung</b>	Webservice   DNS-Server	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ /
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Webservice	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, Provider-AGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betrieb eines DNS-Dienstes.</li> <li>- Exkl. Neueinrichtungen etc.</li> </ul>			

<b>Art-Nr</b>	109005 109002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe ProviderAGB
<b>Bezeichnung</b>	Webservice   Webserver Standard Webservice   Webserver Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ /
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Webservice	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reselling eines virtuellen Webserver</li> <li>- Zugriff ausschließlich über Port 80 (http)/Port 443 (https)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es gelten zusätzlich die Geschäftsbedingungen des Leistungserbringers (Drittunternehmen)</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	109003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Webservice   Registrierung .com-Domain	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Webservice	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	[ ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reselling einer .com-Domain</li> <li>- Neueinrichtungen etc. sind nicht enthalten.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es gelten zusätzlich die Geschäftsbedingungen des Leistungserbringers (Drittunternehmen)</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	109004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Webservice   Registrierung .de-Domain	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / Webservice	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reselling einer .de-Domain</li> <li>- Neueinrichtungen etc. sind nicht enthalten.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es gelten zusätzlich die Geschäftsbedingungen des Leistungserbringers (Drittunternehmen)</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 13. your drive

<b>Art-Nr</b>	113006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your drive   Einrichtung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ / Schulung: Vor-Ort-Termin bzw. Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your drive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einrichtung des individuellen your drive-Servers</li> <li>- Anpassung der Benutzeroberfläche: Einpflegen von Logos / Farbe</li> <li>- Anlage von bis zu drei Administratoren</li> <li>- Kurzschulung zu Nutzung, Administration, Mandantenanlage, Client- und Appeinrichtung (maximal 1,5 Stunden)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	113006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your drive   Standard	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your drive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung des Mandantenportals im Rechenzentrum mit folgenden Leistungsspezifikationen:</li> <li>• 1 vCPU</li> <li>• 1 GB RAM</li> <li>• 30 GB Speicher</li> <li>- Inkl. tägliche Datensicherung</li> <li>- Unbegrenzte Anzahl an Benutzerzugängen</li> <li>- Eigenadministration durch die Kanzlei</li> <li>- Technischer Helpdesk-Support für die Kanzlei</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> </ul> <p>Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</p>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	113007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your drive   Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your drive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung des Mandantenportals im Rechenzentrum mit folgenden Leistungsspezifikationen:</li> <li>• Mit folgenden Leistungsspezifikationen:</li> <li>• 2vCPU</li> <li>• 6 GB RAM</li> <li>• 100 GB Speicher</li> <li>• Inkl. tägliche Datensicherung</li> <li>• Unbegrenzte Anzahl an Benutzerzugängen</li> <li>• Eigenadministration durch die Kanzlei</li> <li>• Technischer Helpdesk-Support für die Kanzlei</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	113008	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your drive   Leistungserweiterung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your drive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusätzliche 50 GB Speicher für your drive</li> <li>- Zuweisung zusätzlicher Systemleistung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	113005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your drive   Speichererweiterung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / your drive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusätzliche 100 GB Speicher für your drive</li> <li>- Zuweisung zusätzlicher Systemleistung</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	113009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulddrive   Standard	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ /
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fulddrive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung des Mandantenportals im Rechenzentrum</li> <li>- Inkl. 30 GB Speicher</li> <li>- Inkl. tägliche Datensicherung</li> <li>- Unbegrenzte Anzahl an Benutzerzugängen</li> <li>- Eigenadministration durch die Kanzlei</li> <li>1. Technischer Helpdesk-Support für die Kanzlei</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	113010	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulddrive   Premium	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fulddrive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung des Mandantenportals im Rechenzentrum</li> <li>2. Inkl. 100 GB Speicher</li> <li>3. Inkl. tägliche Datensicherung</li> <li>4. Unbegrenzte Anzahl an Benutzerzugängen</li> <li>5. Eigenadministration durch die Kanzlei</li> <li>6. Technischer Helpdesk-Support für die Kanzlei</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	NICHT ANGELEGT	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fulddrive   Leistungserweiterung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fulddrive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusätzliche 50 GB Speicher für fulddrive</li> <li>- Zuweisung zusätzlicher Systemleistung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

--	--

<b>Art-Nr</b>	113011/12	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	fuldadrive   Speichererweiterung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / fuldadrive	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusätzliche 100 GB Speicher für fuldadrive</li> <li>- Zuweisung zusätzlicher Systemleistung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

## 14. SEPP-Mail

<b>Art-Nr</b>	118001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your admins   SEPPmail Professional Lizenz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / SEPPMail	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung einer SEPPmail Professional Lizenz</li> <li>• Lizenz pro verschlüsselndem Benutzer</li> <li>• Ohne S/MIME Zertifikat</li> </ul>			

<b>Art-Nr</b>	118002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your admins   SEPPmail Professional Wartung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / SEPPMail	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, BesAGB-HSS, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung der SEPP-Mail (Secure E-Mail Gateway)</li> <li>- Bereitstellung einer regelmäßigen Wartung der SEPPmail-Instanz.</li> <li>- Installation von Updates</li> <li>- Pflege und Monitoring sowie Fehlerbehebung auf der bereitgestellten Instanz</li> <li>- Kundenindividuelle Anpassungen und Dienstleistungen sind exklusive</li> </ul>			

<b>Art-Nr</b>	118003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbaranwendbar
<b>Bezeichnung</b>	your admins   SEPPmail Standard Lizenz	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Nicht anwendbar
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / SEPPMail	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung einer SEPPmail Standard Lizenz</li> <li>- Lizenz pro verschlüsselndem Benutzer</li> <li>- Ohne S/MIME Zertifikat</li> </ul>			

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	118004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Siehe Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	your admins   SEPPmail Standard Wartung pro Domain	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / SEPPMail	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, BesAGB-HSS, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung der SEPP-Mail Instanz für die Domain (Secure E-Mail Gateway)</li> <li>• Wartungsgrundgebühr für die Bereitstellung der SEPP-Mail Instanz</li> <li>• Bereitstellung einer regelmäßigen Wartung der SEPPmail-Instanz</li> <li>1. Installation von Updates</li> <li>2. Pflege und Monitoring sowie Fehlerbehebung auf der bereitgestellten Instanz</li> <li>3. Kundenindividuelle Anpassungen und Dienstleistungen sind exklusive</li> </ul>			

<b>Art-Nr</b>	118005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Zertifikat S/MIME - Personal Sign - E-Mail Validiert	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Internet-Firewall im RZ
<b>Leistungskategorie</b>	Rechenzentrums-Outsourcing / SEPPMail	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-RZ, ProviderAGB
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung eines E-Mail-Zertifikates für private und geschäftliche E-Mail-Adressen.</li> <li>• Gültigkeitsdauer: 1 Jahr</li> </ul>			

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.



## 15. Digitalisierung & Consulting

<b>Art-Nr</b>	115009	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Helpdesk „Scankräfte“	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Kommunikationsmedium
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>. Telefonischer Support während der Helpdesk-Servicezeiten Supportzeiten</p> <p>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</p> <p>. Telefonische Unterstützung bei der Benutzung des Scanarbeitsplatzes, der Software DATEV Belegtransfer und des YA-Verknüpfungstools</p> <p>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</p> <p>. Hinweis: Der Helpdesk-Support gilt ausschließlich für einen Standort der Kanzlei.</p> <p>. Mindestvertragslaufzeit 12 Monate</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115003	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Helpdesk „DATEV Unternehmen online - Mandant“	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Kommunikationsmedium
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>. Telefonischer Support während der Helpdesk-Servicezeiten Supportzeiten</p> <p>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</p> <p>. Telefonische Unterstützung bei der Benutzung von DATEV Unternehmen online</p> <p>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</p> <p>. Hinweis: Der Helpdesk-Support gilt ausschließlich für einen Mandanten der Kanzlei.</p> <p>. Mindestvertragslaufzeit 12 Monate</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	115012	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Helpdesk „Digitalisierung“	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Kommunikationsmedium
<b>Leistungskategorie</b>	Vor-Ort-Services / Client Services	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>. Telefonischer Support während der Helpdesk- Supportzeiten</p> <p>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</p> <p>. Telefonische Unterstützung bei der Benutzung und Administration von DATEV Unternehmen online und/oder your drive</p> <p>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</p> <p>. Hinweis: Der Helpdesk-Support gilt ausschließlich für einen Standort der Kanzlei.</p> <p>. Zeitkontingent: 5 Stunden</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugriff auf die Service- Hotline des Herstellers sowie Lösung von Vorfällen in angemessener Beseitigungszeit. Die Beseitigungszeit des Drittanbieters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt bzw. herausgerechnet</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115008	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Dokumentenscanner - Kanzlei	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>. Bereitstellung des Scanners</p> <p>. Austauschservice bei Hardware-Defekt</p> <p>. Telefonischer technischer Support während der Helpdesk- Supportzeiten ist inklusive</p> <p>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert</p> <p>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet</p> <p>. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität und Bandbreite der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115004	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Dokumentenscanner - Mandant	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<p>. Bereitstellung des Scanners</p> <p>. Austauschservice bei Hardware-Defekt</p> <p>. Telefonischer technischer Support während der Helpdesk- Supportzeiten ist inklusive.</p> <p>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</p> <p>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</p> <p>. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>Die Qualität und Bandbreite der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	110013	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Dokumentenscanner – Mandant * APPLE MAC	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Bereitstellung des Scanners</li> <li>. Austauschservice bei Hardware-Defekt</li> <li>. Telefonischer technischer Support während der Helpdesk-Supportzeiten ist inklusive.</li> <li>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</li> <li>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</li> <li>. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität und Bandbreite der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	110020	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Service Level nach Auswahl im angenommenen Angebot / Auftrag i.V.m. den Regelungen zu Service Leveln in den anwendbaren besondere Leistungsbestimmungen
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Touchscreen-Scanner	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Bereitstellung des Scanners</li> <li>. Austauschservice bei Hardware-Defekt</li> <li>. Telefonischer technischer Support während der Helpdesk Supportzeiten ist inklusive.</li> <li>. Eventuelle Einschränkungen der Supportzeiten in Ferienzeiten o.ä. werden rechtzeitig kommuniziert.</li> <li>. Support für nicht gebuchte Leistungen wird nach Aufwand abgerechnet.</li> <li>. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität und Bandbreite der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115013	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   DigiSign – digitale Signaturlösung	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Termin(e) vor Ort / per Fernwartung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschaffung der für die Nutzung von DigiSign erforderlichen Produkte</li> <li>- Installation der benötigten Software</li> <li>- Einbinden des Signaturpads</li> <li>- Einweisung von bis zu 5 Personen</li> <li>- Dauer der Einweisung: Bis zu 2 Stunden</li> <li>- Preis exklusive Hardware</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	ST-DERT-3-UPOE100	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   signotec DELTA Unterschriften-Pad	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 Monate Herstellergarantie</li> <li>- signotec DELTA Unterschriften-Pad 10,1 Zoll USB</li> <li>- Verbindung: USB + PoE-Ethernet (RJ45), inkl. 2 Jahre Garantie</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	SP-DigiSign-DATEVat	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Softwarepaket "DigiSign"	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Lieferung
<b>Leistungskategorie</b>	Hardware / Software / Softwarepflege	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-HSS, BesAGB-Client, SW-Lizenz-H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vCOM Treiber (bei DELTA und RDP), je Pad erforderlich</li> <li>- Software: signoAPI (PDF-Signatur)</li> <li>- Je Pad erforderlich, mit Freischaltcode</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lizenzbedingungen des Herstellers</li> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

<b>Art-Nr</b>	115014	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Flowwer – digitaler Freigabeprozess	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Termin(e) vor Ort / per Fernwartung
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting, SW-Lizenz H
<b>Leistungsbeschreibung</b>		<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestellung der Software "FLOWWER"</li> <li>- Erarbeitung der Struktur der Freigabeprozesse (gemeinsam mit dem Kunden)</li> <li>- Konzepterstellung</li> <li>- Konzeptumsetzung in FLOWWER</li> <li>- Einweisung und Schulung der Mitarbeiter</li> <li>- Preis exklusive Software / Lizenzen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lizenzbedingungen des Herstellers</li> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>	

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	115001	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Einrichtung von DATEV Unternehmen online	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Termin(e) vor Ort / per Fernwartung
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonische Beratung mit dem Mandanten</li> <li>- Planung der Arbeitsprozesse mit DATEV Unternehmen online in Abstimmung mit der Steuerkanzlei / DATEV</li> <li>- Installation und Konfiguration des von your admins gelieferten Scanners</li> <li>- Alternativ: Einbindung eines vorhandenen Scanners (wenn technisch möglich / keine Funktionsgarantie. Nach Vereinbarung Zusatzkosten möglich)</li> <li>- Installation bzw. Konfiguration verschiedener Beleg-Upload-Verfahren und der Web-Anwendung DATEV Unternehmen online an bis zu 3 Arbeitsplätzen</li> <li>- Einweisung in den Beleg-Upload-Prozess und das digitale Belegarchiv (maximal 30 Minuten)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voraussetzungen: DATEV Unternehmen online-Vertrag für den Mandanten, konfiguriertes Zugangsmedium zu DATEV Unternehmen online, Scanner zur Digitalisierung von Papierbelegen</li> <li>• IT-Infrastruktur vor Ort erfüllt aktuelle Technische Standards</li> <li>• Die Qualität, Bandbreite und Verfügbarkeit der Internetleitung liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Unterstützung bei der Auswahl und Qualifizierung kann durch your admins erfolgen</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115015	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Kanzleischulung zur Benutzung von Microsoft Teams	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Einzeltermin vor Ort / per Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation zu Microsoft Teams</li> <li>- Genaue Inhalte nach vorheriger Absprache mit dem Kunden</li> <li>- Durchführung durch einen Mitarbeiter von your admins</li> <li>- Dauer der Schulung: Bis zu 3 Stunden inkl. Pausen</li> <li>- Maximale Teilnehmerzahl: 10</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des Veranstaltungsortes und -Rahmens</li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115005	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Kanzleischulung "Unternehmen Online aus Sicht des Mandanten"	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Einzeltermin vor Ort / per Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung zu DATEV Unternehmen online</li> <li>- Genaue Inhalte nach vorheriger Absprache mit dem Kunden</li> <li>- Durchführung durch einen Mitarbeiter von your admins</li> <li>- Dauer der Schulung: Bis zu 4 Stunden inkl. Pausen</li> <li>- Maximale Teilnehmerzahl: 10</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des Veranstaltungsortes und -Rahmens</li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.

<b>Art-Nr</b>	115007	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Individualschulung DATEV Unternehmen online	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Einzeltermin vor Ort / per Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung zu DATEV Unternehmen online</li> <li>- Genaue Inhalte nach vorheriger Absprache mit dem Kunden</li> <li>- Durchführung durch einen Mitarbeiter von your admins</li> <li>- Dauer der Schulung: Bis zu 4 Stunden inkl. Pausen</li> <li>- Maximale Teilnehmerzahl: 10</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organisation des Veranstaltungsortes und - Rahmens</b></li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115006	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Kanzleischulung "Scankraft"	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Einzeltermin vor Ort / per Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung zum Scanvorgang mit DATEV Unternehmen online</li> <li>- Genaue Inhalte nach vorheriger Absprache mit dem Kunden</li> <li>- Durchführung durch einen Mitarbeiter von your admins</li> <li>- Dauer der Schulung: Bis zu 3 Stunden inkl. Pausen</li> <li>- Maximale Teilnehmerzahl: 4</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organisation des Veranstaltungsortes und - Rahmens</b></li> </ul>

<b>Art-Nr</b>	115002	<b>Geschuldete Verfügbarkeit</b>	Nicht anwendbar Nicht anwendbar
<b>Bezeichnung</b>	Digitalisierung & Consulting   Schulung von DATEV Unternehmen online	<b>Leistungsübergabepunkt (LÜP)</b>	Einzeltermin vor Ort / per Videokonferenz
<b>Leistungskategorie</b>	Sonstige Dienstleistungen / Projekte / Consulting	<b>Besondere Leistungsbedingungen</b>	BesAGB-Consulting
<b>Leistungsbeschreibung</b>			<b>Besondere Prämissen / Mitwirkungsleistungen des Kunden*</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung zu verschiedenen Arbeitsprozessen mit DATEV Unternehmen online</li> <li>- Genaue Inhalte nach vorheriger Absprache mit dem Kunden</li> <li>- Durchführung durch einen Mitarbeiter von your admins</li> <li>- Dauer der Schulung: Bis zu 2,5 Stunden inkl. Pausen</li> <li>- Maximale Teilnehmerzahl: 5</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organisation des Veranstaltungsortes und - Rahmens</b></li> </ul>

\* Weitere allgemeine Prämissen und Mitwirkungsleistungen nach Ziffer 2.3 AGB sowie in den besonderen Leistungsbedingungen, speziell Ziffer 2.2 und 2.3 BesAGB-RZ.