



united hoster GmbH

**Leistungsbeschreibung Managed
Administrator**

Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Managed Administrator	1
Inhaltsverzeichnis	2
1 Allgemeine Information und Zielsetzung	3
2 Pakete und Preisübersicht.....	3
Managed Administrator Bronze	3
Managed Administrator Silber	3
Managed Administrator Gold.....	4
Managed Administrator 24/7	4
3 Leistungsbeschreibung	4
Servicezeiten	4
Inkludiertes Stundenvolumen und Abrechnung	4
Leistungsübergabepunkt	5
Laufzeit	5
Mitwirkungspflichten Auftraggeber	6
Abgrenzungen	6

1 Allgemeine Information und Zielsetzung

Der Managed Administrator stellt das Bindeglied zwischen der lokalen IT-Infrastruktur des Auftraggebers und der united hoster Cloud Infrastruktur dar.

Er übernimmt im Rahmen seiner Tätigkeit, innerhalb der vereinbarten Servicezeit erweiterte unterstützende IT-Betriebstätigkeiten gemäß dem Leistungsinhalt unter Kapitel 3 für den Auftraggeber.

Der Auftraggeber verfügt über ein monatliches Stundenkontingent, in dessen Rahmen er unterstützende Supportleistungen erhält, ohne diese gesondert beauftragen zu müssen.

2 Pakete und Preisübersicht

Alle folgenden Paketpreise verstehen sich als monatliche Netto-Preise zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

Die Servicegebühr für den Managed Administrator mit einer Laufzeit von 6 Monaten wird monatlich abgerechnet.

Managed Administrator Bronze

Servicezeit Mo.-Fr. 08:00 Uhr – 17:00 Uhr

Pos	Paket	Stunden inkl.	Einzelpreise
1.1	Managed Administrator Bronze S	1	79,00 €
1.2	Managed Administrator Bronze M	2	179,00 €
1.3	Managed Administrator Bronze L	4	379,00 €
1.4	Managed Administrator Bronze Zusatzstunden	1	100,00 €

Managed Administrator Silber

Servicezeit Mo.-Fr. 06:00 Uhr – 18:00 Uhr

Pos	Paket	Stunden inkl.	Einzelpreise
2.1	Managed Administrator Silber S	2	239,00 €
2.2	Managed Administrator Silber M	4	449,00 €
2.3	Managed Administrator Silber L	8	949,00 €
2.4	Managed Administrator Silber Zusatzstunden	1	125,00 €

Managed Administrator Gold

Servicezeit Mo.-Fr. 06:00 Uhr – 22:00 Uhr

Pos	Paket	Stunden inkl.	Einzelpreise
3.1	Managed Administrator Gold S	2	279,00 €
3.2	Managed Administrator Gold M	4	599,00 €
3.3	Managed Administrator Gold L	8	1.169,00 €
3.4	Managed Administrator Gold Zusatzstunden	1	170,00 €

Managed Administrator 24/7

Servicezeit Mo.-So. 00:00 Uhr – 24:00 Uhr

Pos	Paket	Stunden inkl.	Einzelpreise
4.1	Managed Administrator 24/7	40	Auf Anfrage
4.2	Managed Administrator 24/7 Zusatzstunden	1	Auf Anfrage

3 Leistungsbeschreibung

Servicezeiten

Die Abonnements Bronze, Silber, Gold und 24/7 beschreiben die Servicezeiten der Managed Administrator-Pakete. Die detaillierte Aufstellung der jeweiligen Servicezeit ist dem Punkt 3.2 ff. zu entnehmen.

Inkludiertes Stundenvolumen und Abrechnung

Die Abonnements Gold, Silber und Bronze werden jeweils in die Pakete S, M und L unterteilt. Die im Paket inkludierten Stunden stellen den Supportanspruch pro Monat dar. Die durch die united hoster GmbH erbrachten Supportaufwände werden im 15-Minuten-Takt geleistet.

Nicht in Anspruch genommene Stunden können in den Folgemonaten der Abonnementlaufzeit in Anspruch genommen werden. Ein zum Ablauf des Abonnements bestehendes Stundenguthaben verfällt mit dem Ablauf.

Bei automatischer Verlängerung des Abonnements um weitere 6 Monate steht dem Auftraggeber zu Beginn wieder das volle Kontingent zur Verfügung.

Tätigkeiten, die das inkludierte Stundenvolumen überschreiten, werden mit dem Stundensatz der im Paket angegebenen Zusatzstunden nach tatsächlich erbrachtem Aufwand abgerechnet. Die Erfassung und die Abrechnung erfolgen hierbei ebenfalls im 15-Minuten Takt.

Leistungsübergabepunkt

Die Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Managed Administrator erfolgt primär über das Ticketsystem von united hoster GmbH (support@united-hoster.de) mit dokumentiertem Fehlerbild und Analyseergebnis oder telefonisch über die dedizierte Hotline.

Um eine lückenlose Nachvollziehbarkeit der Vorgänge sicherzustellen, wird jede Anfrage im Ticketsystem von united hoster GmbH erfasst.

Laufzeit

Die Mindestlaufzeit für die Managed Administrator Pakete beträgt 6 Monate.

Leistungsinhalt

Anfragen an den Managed Administrator reicht der Auftraggeber über das Ticketsystem der united hoster GmbH oder über die dedizierte Service Rufnummer ein. Unabhängig vom Meldeweg, per Anruf oder via Ticket, werden die Meldungen zu Störungen, neuen Anforderungen oder Fragen bevorzugt entgegengenommen und in einem Ticket schriftlich dokumentiert.

Anfragen des Auftraggebers werden mit hoher Priorität erfasst und mit Vorzug gegenüber dem Standard-Support behandelt, so dass eine reaktionsschnelle Analyse von Störungen und Fehlern gewährleistet ist.

Die Betreuung erfolgt durch einen dedizierten Ansprechpartner, der vollumfänglich mit den Cloud-Services des Auftraggebers bei der united hoster GmbH vertraut ist.

Nach dem Eingang einer Störungsmeldung versucht der Managed Administrator innerhalb der ersten 60 Minuten eine Erstlösung zur Verfügung zu stellen.

Bei Anfragen, die eine längere Bearbeitungszeit erforderlich machen, wird der Auftraggeber durch den Ansprechpartner regelmäßig über den aktuellen Status der Bearbeitung informiert. Die Statusinformation erfolgt persönlich, oder über das Ticketsystem.

Das Managed Administrator Paket umfasst ebenso die Unterstützung und Beratung bei der erweiterten Einrichtung von den bei der united hoster GmbH gebuchten Services.

Ist eine umgehende Prüfung oder Analyse direkt auf Ihrem Service erforderlich, führt Ihr Managed Administrator diese per Fernwartung selbstständig durch.

Mitwirkungspflichten Auftraggeber

Der Auftraggeber verpflichtet sich aktiv bei der Fehlereingrenzung bzw. Fehlerverifikation mitzuwirken. Zur aktiven Mitwirkung gehören bspw. die genaue Beschreibung des Szenarios, welches zum Fehlverhalten führt, sowie die Bereitstellung der eigenen Analyseergebnisse und der Bereitstellung von Fehlermeldungen, Logs und sonstiger Protokolle.

Der Auftraggeber verpflichtet sich aktiv die Anforderungen für durchzuführende Konfigurationen (Ersteinrichtung / zusätzlich gebuchte Dienste) vorab bereitzustellen.

Der Auftraggeber ermöglicht dem Managed Administrator den uneingeschränkten Zugriff auf die zu betreuende IT-Infrastruktur für die Durchführung von Analysen und zur Fehlerbehebung.

Bereitstellung administrativer Accounts mit ausreichenden Berechtigungen für den Managed Administrator.

Abgrenzungen

Supportmaßnahmen werden ausschließlich innerhalb der über das Managed Administrator Paket abgedeckten Servicezeiten durchgeführt.

Fehler, die ein Hersteller (Hardware & Software) zu vertreten hat, können nicht durch den Managed Administrator behoben werden und sind somit nicht Gegenstand dieses Service.

Installationen, Wartungen und Upgrades von Fremdsoftware (CRM-Software, Branchensoftware, etc.) sind vom Leistungsumfang ausgeschlossen.

Zusätzliche Serviceleistungen, die nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt werden, müssen über den Service Manager angefragt werden.