

Anhang

Leistungsbeschreibung TELEDATA ASP

INHALTSVERZEICHNIS

TELEDATA ASP-EINFÜHRUNG.....	4
IT-INFRASTRUKTUR UND ANBINDUNG.....	5
1.1 RECHENZENTRUMSBETRIEB.....	5
1.2 LEITUNGSANBINDUNG STANDORT (HAUPTLEITUNG)	6
1.3 OPTIONALE BACKUPLEITUNG (RESERVE/BACKUP)	6
1.4 OPTIONALE DATENLEITUNG FÜR LOKALE SYSTEME	7
1.5 SERVERSYSTEME AM BEISPIEL DATEV RECHENZENTRUM	7
1.6 SYSTEMPLATTFORM, WECHSEL ODER VERÄNDERUNGEN	7
1.7 LOKALE HARDWARE-VORAUSSETZUNGEN	7
1.7.1 LOKALES NETZWERK / NETZWERKINFRASTRUKTUR	7
1.7.2 PC-SYSTEME UND VIRENSCHUTZ.....	8
1.7.3 DRUCKER.....	8
1.7.4 SCANNER.....	8
BEREITSTELLUNG VON SERVERSYSTEMSOFTWARE	9
1.8 LIZENZMANAGEMENT	9
1.9 STANDARD-ANWENDUNGEN.....	9
1.10 INSBESONDERE: DATEV-ANWENDUNGEN	9
1.11 ANWENDUNGEN VON DRITTANBIETERN.....	10
DATENHOSTING	10
SYSTEMSUPPORT	10
1.12 SOFTWARE-UPDATE.....	10
1.12.1 STANDARD-PROGRAMME.....	10
1.12.2 INSBESONDERE: DATEV-PROGRAMME	10
1.12.3 INSBESONDERE: MICROSOFT OFFICE.....	10
1.13 DATENSICHERUNG	11
1.14 DATENRÜCKSICHERUNG / WIEDERHERSTELLUNG.....	11
1.15 SCHUTZ VOR SCHADSOFTWARE.....	12
1.16 WARTUNG.....	12
1.17 SYSTEMMANAGEMENT (MONITORING).....	12
1.18 HELPDESK.....	12
1.19 NOTFALLRUFNUMMER	13
1.20 STÖRUNGSMANAGEMENT	13
1.21 ÄNDERUNGSMANAGEMENT	13
1.22 WEITERE LEISTUNGEN.....	14

1.23	BETRIEBSSTÄTTEN ERWEITERUNG - ANBINDUNG ZUSÄTZLICHER STANDORTE	14
1.24	MOBILER ARBEITSPLATZ	14
1.25	MICROSOFT OFFICE	14
1.26	HOSTING CTI SOFTWARE	15
1.27	HOSTING DRITTANBIETER-SOFTWARE	15
1.28	INSBESONDERE: HOSTING DATEV DMS	16
1.29	INSBESONDERE: HOSTING DATEV EO COMFORT	16
1.30	DIGITALES DIKTAT	16
1.31	UPDATE SERVICE WSUS	16
1.32	BETRIEB VIRTUELLER DATEVNET- / PARTNERNET PRO ROUTER	16
1.33	VIRTUELLE SERVER	17

Anhang Leistungsbeschreibung TELEDATA ASP

TELEDATA bietet die Bereitstellung von „SYSTEMEN“ (im Sinne der Präambel des Servicevertrags) unter dem Produktnamen TELEDATA ASP an und stellt diese Leistungen dem AUFTRAGGEBER zur Verfügung; die SYSTEME befinden sich dabei in modernen Rechenzentren, inkl. Cloud-Infrastrukturen (Verantwortungssphäre TELEDATA).

Der AUFTRAGGEBER kann die von ihm ausgewählten ANWENDUNGEN mithilfe dieser von TELEDATA zur Verfügung gestellten Leistungen nutzen (Verantwortungssphäre AUFTRAGGEBER).

Darüber hinaus kann das TELEDATA-Leistungsangebot je nach gebuchtem Leistungsumfang die Pflege und Aktualisierung der ANWENDUNGEN, eine Datensicherung sowie weitere Serviceleistungen enthalten.

Nicht Gegenstand von TELEDATA ASP sind betriebene, bezogene oder sonst genutzte Leistungen (inkl. ANWENDUNGEN) aus der Verantwortungssphäre des AUFTRAGGEBERS, insbesondere die Bereitstellung, Betreuung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit des vor Ort eingesetzten Netzwerkes sowie der eingesetzten Hardware und genutzten ANWENDUNGEN. Dies gilt beispielsweise auch für vom AUFTRAGGEBER eingesetzte mobile Endgeräte, gemietete bzw. abonnierte ANWENDUNGEN, mobile Arbeitsplätze und Home-Office Arbeitsplätze.

Die Nutzung von TELEDATA ASP setzt eine Analyse (ASP-Check) und die eigentliche Implementierung auf Basis des Sollkonzeptes voraus. Nachfolgend wird die Einführungsphase kurz beschrieben.

TELEDATA ASP-Einführung

Die Einführung von TELEDATA ASP setzt sich zusammen aus dem TELEDATA ASP Check sowie der Implementierung.

a) TELEDATA ASP Check

Der TELEDATA ASP Check ist eine kostenpflichtige Beratungsleistung und die Voraussetzung für eine spätere TELEDATA ASP Implementierung. Mit Unterzeichnung des TELEDATA ASP Angebotes startet das Projekt.

Beim TELEDATA ASP Check werden die individuellen Voraussetzungen für die Nutzung von TELEDATA ASP analysiert und die für einen Umstieg auf TELEDATA ASP relevanten Daten erhoben. Dies bezieht sich vor allem auf die nachfolgenden Bereiche:

- Konfiguration der Umgebung der SYSTEME
- Eingesetzte ANWENDUNGEN
- Arbeitsplatzausstattung (Hardware, Software)

- Relevante Drucker
- Lokale Netzwerkinfrastruktur (Server, aktive Netzwerkkomponenten, Datenablage)
- Benutzer- und Sicherheitsstrukturen

Neben der Aufnahme und Dokumentation der technischen Daten erfolgt eine Beratung, um TELEDATA ASP optimal nutzen zu können. In diesem Zusammenhang wird der Leistungsumfang von TELEDATA ASP (Basis- und weitere Serviceleistungen) aufgezeigt. Der AUFTRAGGEBER erhält somit eine optimale Entscheidungsgrundlage. Darüber hinaus werden etwaige weitere notwendige Maßnahmen aufgezeigt. Der Nutzungsumfang zum Systemstart wird festgelegt und der weitere Ablauf des Einführungsprozesses besprochen.

b) TELEDATA ASP Implementierung

Nach erfolgreichem TELEDATA ASP Check und der Freigabe durch TELEDATA in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER startet die TELEDATA ASP Implementierung. Die Implementierung ist die Aufnahme des AUFTRAGGEBERS in den TELEDATA ASP Betrieb.

Die Implementierung beinhaltet die folgenden Leistungselemente:

- Erstellung eines Projektplans
- Umsetzung des Projektplans in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER
- Datenübernahme
- Durchführung von Tests
- Schulung der Anwender
- Inbetriebnahme von TELEDATA ASP und Abnahme des Projektes

Die Inbetriebnahme wird anhand eines Protokolls dokumentiert.

IT-Infrastruktur und Anbindung

Rechenzentrumsbetrieb

Für die Bereitstellung der SYSTEME nutzt TELEDATA ASP zertifizierte Rechenzentren.

Ein Beispiel ist das aktuell von Kunden der TELEDATA für bestimmte ANWENDUNGEN genutzte DATEV-Rechenzentrum, das mit seinen Sicherheitsmerkmalen zu den innovativsten und sichersten zählt, u. a. durch einen hohen Zugangsschutz, besonderen Brandschutz, USV-Absicherung sowie weitere im DATEV-Sinne übliche Sicherheitsmechanismen.

Einen kurzen Überblick finden Sie unter folgender URL:

<https://www.datev.de/web/de/m/ueber-datev/das-unternehmen/rechenzentrum/>

Nachstehende schematische Abbildung gibt einen groben Einblick über die technische Umsetzung und die Verantwortungsbereiche der Vertragspartner.

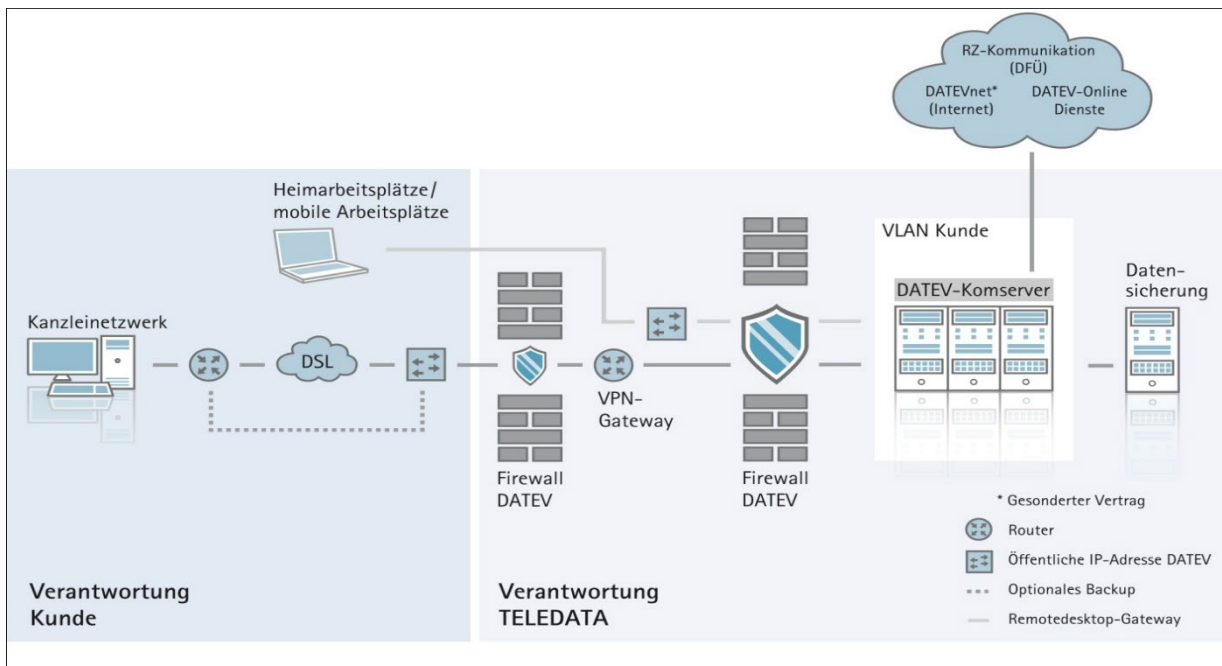


Abb. 1: Schematische Darstellung TELEDATA ASP am Beispiel DATEV-Rechenzentrum

Leitungsanbindung Standort (Hauptleitung)

Die Bereitstellung einer ausreichend schnellen Datenleitung zur Anbindung an die TELEDATA ASP Serversysteme im Rechenzentrum liegt im Verantwortungsbereich des AUFTRAGGEBERS. Von TELEDATA wird Unterstützung bei der Beauftragung von Leitungen geleistet und es werden im Rahmen der Projektierung detaillierte technische und betriebswirtschaftliche Empfehlungen gegeben.

Der Verbindungsaufbau zu den TELEDATA ASP Serversystemen für den Hauptstandort findet über einen durch TELEDATA gestellten Router statt, welcher während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt wird. Der Router muss vor Ort an das Netzwerk des AUFTRAGGEBERS und an die Datenleitung angeschlossen werden. Die Verantwortung dafür liegt beim AUFTRAGGEBER.

Die Anbindung weiterer Standorte ist nicht in der Basisleistung enthalten und ist ggf. vom AUFTRAGGEBER separat zu beauftragen.

Datenverschlüsselung

Unabhängig von der genutzten Leitungsanbindung werden die Daten zwischen TELEDATA ASP Systemen und den lokalen Systemen des AUFTRAGGEBERS bei der Übertragung verschlüsselt.

Optionale Backupleitung (Reserve/Backup)

Zur Absicherung der Hauptleitung kann auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS eine zusätzliche Datenleitung beauftragt und an den TELEDATA ASP-Router angebunden werden. Bei einem Ausfall der Hauptleitung wird automatisch die TELEDATA ASP Verbindung über die Backup-Leitung aufgebaut.

TELEDATA empfiehlt die Einrichtung einer solchen Backup-Leitung. Um das Risiko eines Ausfalls der Haupt- und Backup-Leitung weiter zu minimieren, sollte die Verwendung unterschiedlicher Medien (DSL/Kabel/UMTS/LTE/Richtfunk) und/oder die Beauftragung unterschiedlicher Provider bei Haupt- und Backup-Leitung angestrebt werden.

Optionale Datenleitung für lokale Systeme

Wird für die lokalen Systeme des Kunden ein Internetzugang benötigt, z. B. Videotelefonie, VoIP, spezielle Anwendungssoftware etc., muss vom AUFTRAGGEBER eine weitere Datenleitung beauftragt und bereitgestellt werden. Zur Absicherung der Datenleitung für den Internetzugang empfiehlt TELEDATA den Einsatz einer professionellen Firewall (z. B. DATEVnet).

Serversysteme am Beispiel DATEV Rechenzentrum

Im DATEV-Rechenzentrum werden als Basisleistung ein virtueller File- (Datenbank) und ein Terminalserver bereitgestellt. Die Serversysteme werden nach den DATEV-Hardwarevoraussetzungen bereitgestellt und aktualisiert (vgl. Info-Datenbank Dokumenten-Nr. 0908081). Beim Einsatz der DATEV-Programme richtet sich die Anzahl der Terminalserver nach den DATEV-Hardwarevoraussetzungen (vgl. Info-Datenbank Dokumenten-Nr. 0908081). Die Installation und Bereitstellung weiterer Terminalserver ist nicht in der Basisleistung enthalten und ist ggf. vom AUFTRAGGEBER separat zu beauftragen.

Systemplattform, Wechsel oder Veränderungen

Die Wahl der technologischen Infrastruktur oder einzelner Komponenten zur Erbringung des definierten Leistungsumfanges obliegt TELEDATA.

Bei Änderungen, die funktionale oder organisatorische Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe bei den Benutzern verursachen, wird TELEDATA rechtzeitig informieren und sich bei Bedarf mit dem AUFTRAGGEBER abstimmen. Gleiches gilt für Richtlinien und Standards bei der Gestaltung der Lösungen für den AUFTRAGGEBER. Einzelheiten regelt § 6 des TELEDATA ASP-Vertrages.

Bei grundsätzlichen Veränderungen an der technologischen Infrastruktur, etwa bei Wechsel der Betriebssystemplattform (z. B. durch Abkündigung von Microsoft), und den daraus resultierenden Abhängigkeiten zu anderen Anwendungen (z. B. Microsoft Office), oder zur Behebung von kritischen Sicherheitslücken ist es gegebenenfalls erforderlich, diese Maßnahmen außerhalb des definierten Wartungsfensters durchzuführen. Dieses - individuell mit dem AUFTRAGGEBER abzustimmende - Zeitfenster findet keine Berücksichtigung bei der Berechnung der geschuldeten Verfügbarkeit. Es wird insoweit auf den Anhang „Zeitfenster-Verfügbarkeit“ verwiesen.

Notwendige Anpassungen an den Systemen vor Ort sind vom AUFTRAGGEBER durchzuführen.

Lokale Hardware-Voraussetzungen

Lokales Netzwerk / Netzwerkinfrastruktur

Ein Netzwerk und eine Netzwerkinfrastruktur müssen lokal vorhanden und nachweislich auf fehlerfreie Funktion geprüft sein. Zugehörige Komponenten müssen netzwerkfähig sein.

PC-Systeme und Virenschutz

Für die beim AUFTRAGGEBER lokal eingesetzten Arbeitsplätze wird ein Installationsprogramm für den Zugang zum TELEDATA ASP zur Verfügung gestellt. Die Aktualisierung der Arbeitsplätze muss durch den AUFTRAGGEBER erfolgen. Abhängig vom Betriebssystem, kann TELEDATA ggf. bei der Installation und/oder Updatepflege auf Wunsch entgeltlich unterstützen.

Dem AUFTRAGGEBER obliegt es, auf den eingesetzten Arbeitsplätzen einen Virens Scanner nach jeweiligem Stand der Technik zu installieren und aktuell zu halten. Der AUFTRAGGEBER ist für die Durchführung von Viren-Prüfläufen selbst verantwortlich.

Je nach Leistungsumfang können weitere sicherheitsrelevante Software und Treiber erforderlich sein. Die Verantwortung für die Installation und Aktualisierung auf den lokalen Arbeitsplätzen liegt beim AUFTRAGGEBER. TELEDATA kann ggf. entgeltlich bei der Installation und/oder Updatepflege unterstützen.

Für die lokal installierten Software-Komponenten gelten die aktuellen Vorgaben der jeweiligen Hersteller.

Zur Herstellung der Lauffähigkeit können technische Maßnahmen vorab erforderlich sein, z. B. eine Aktualisierung des Betriebssystems, eine Deinstallation von Software bis hin zum Austausch der Hardware.

Drucker

Grundsätzlich werden die beim AUFTRAGGEBER vorhandenen Druckausgabegeräte zur weiteren Nutzung bevorzugt eingeplant. Für den Einsatz im TELEDATA ASP werden bestimmte Mindestanforderungen der Drucker vorausgesetzt, über die TELEDATA vor Beauftragung informieren wird.

Bei der Druckausgabe aus den ANWENDUNGEN ist unbedingt auf die Vorgaben und Freigaben der jeweiligen Softwarehersteller zu achten.

Der Funktionsumfang des Druckers wird durch den vom Druckerhersteller bereitgestellten Druckertreiber und das Gerät bestimmt. Eine Zusage über die dauerhafte Funktionsfähigkeit im TELEDATA ASP kann aus diesem Grund nicht gegeben werden. Auf Wunsch kann der Auftraggeber TELEDATA mit erforderlichen Änderungen der Druckerkonfiguration oder einer Neuinstallation von Austauschdruckern beauftragen.

Scanner

Abhängig von der vom AUFTRAGGEBER gewählten Scanner-Ausstattung, können bei integrierten Scan-Systemen (Scanner, Multifunktionsgeräte mit Scan-Modul) vor Ort eingescannte Dokumente) ggf. im System abgelegt bzw. weiterbearbeitet werden.

Die Konfiguration und Administration der Scan-Benutzer am Scanner muss durch einen Druckertechniker bzw. einen am Gerät eingewiesenen Mitarbeiter des AUFTRAGGEBERS durchgeführt werden. Auf Wunsch kann TELEDATA ggf. entgeltlich bei der Konfiguration unterstützen.

Bereitstellung von Serversystemsoftware

Lizenzmanagement

Ergänzend zum TELEDATA ASP Vertrag können im Rahmen von TELEDATA ASP dem AUFTRAGGEBER Lizenzen für Microsoft Windows Serverbetriebssysteme und die zugehörigen Benutzerzugriffslizenzen zur Nutzung bereitgestellt werden.

Der AUFTRAGGEBER erhält lediglich Nutzungsrechte, keine Eigentums- oder Besitzrechte an den jeweiligen Lizenzen.

Standard-ANWENDUNGEN

Im TELEDATA ASP wird eine Anwendung zum Packen/ Entpacken von Dateien zur Verfügung gestellt, welche die gebräuchlichen Komprimierungsformate unterstützt. Ebenso werden ein Browser und eine ANWENDUNG zum Betrachten von PDF-Dokumenten bereitgestellt.

Insbesondere: DATEV-ANWENDUNGEN

Werden ergänzend zum TELEDATA ASP Vertrag DATEV-ANWENDUNGEN zur Bereitstellung beauftragt, so umfasst dies die Erstinstallation der ANWENDUNGEN auf den TELEDATA ASP-Serversystemen sowie die Installation von Updates und die Aufrechterhaltung ihrer Lauffähigkeit.

Die Zugriffs- und Nutzungsrechte an DATEV-ANWENDUNGEN stellt der AUFTRAGGEBER bereit; diese sind nicht Gegenstand des TELEDATA ASP Vertrages. Die Vergütung für die Nutzung von DATEV-ANWENDUNGEN ist nicht in der Vergütung von TELEDATA ASP enthalten.

Für den Einsatz von DATEV-ANWENDUNGEN im TELEDATA ASP wird eine einheitliche Software- und Datenbasis vorausgesetzt. Generell können alle aktuellen DATEV-ANWENDUNGEN im TELEDATA ASP genutzt werden, welche von DATEV für den Einsatz im ASP-Betrieb freigegeben sind. Auf Grund von Restriktionen kann es im Einzelfall zu Ausschlüssen oder Einschränkungen kommen.

Besonderheiten DATEV-ANWENDUNGEN mit Ersteinrichtungsaufwand und AUFTRAGGEBER-spezifische Lösungen (Customizing)

Für die Installation und Nutzung einiger DATEV-ANWENDUNGEN (z. B. DATEV DMS, DATEV EO comfort) sind Vorarbeiten erforderlich, die vom AUFTRAGGEBER gesondert entgeltlich zu beauftragen sind. Hierauf weist TELEDATA den AUFTRAGGEBER vor Beauftragung hin. Bei der Einrichtung dieser ANWENDUNGEN übernimmt TELEDATA deren Installation. Für das Hosting dieser ANWENDUNGEN, d.h. deren Bereitstellung auf einem Serversystem, ist ggf. ein TELEDATA ASP Zusatzmodul erforderlich.

Installation, Updates und Anpassung kundenspezifischer Lösungen müssen ebenfalls gesondert und kostenpflichtig beauftragt werden. Dies gilt sowohl für die erstmalige Einrichtung als auch für erforderliche Anpassungen nach Updates solcher Lösungen.

Anwendungen von Drittanbietern

Das Hosting weiterer ANWENDUNGEN von Drittanbietern im TELEDATA ASP ist grundsätzlich möglich. Eine von TELEDATA erstellte Auswahl von häufig genutzten und im Umfeld von TELEDATA ASP bekannten ANWENDUNGEN (White List) ist im Rahmen der kostenpflichtigen Leistungen nutzbar.

Nicht aufgeführte ANWENDUNGEN müssen im Vorfeld von TELEDATA auf Freigabe und Kompatibilität geprüft werden. Je nach Umfang dieser Prüfung können hierfür Kosten anfallen. Aufwendungen für zusätzliche Server, Ersteinrichtung, Softwareaktualisierungen (insb. Updates) und zugehörige Dienstleistungen werden bei Bedarf separat berechnet. Die Lizenzierung der ANWENDUNGEN obliegt dem AUFTRAGGEBER.

Datenhosting

TELEDATA stellt für die Datenspeicherung und Serversysteme ein vor Beauftragung zu vereinbarendes Freivolumen zur Verfügung. Wird darüber hinaus Speicherplatz benötigt, so wird dieser kostenpflichtig zur Verfügung gestellt.

Systemsupport

Die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft von TELEDATA ASP SYSTEME sowie die Durchführung der Datensicherung sind im Leistungsumfang von TELEDATA ASP enthalten.

Software-Update

Software-Updates der SYSTEME werden in der Regel innerhalb der definierten Wartungsfenster durchgeführt. Updates, die keinen Aufschub zulassen (z. B. aus Sicherheitsgründen), können ggf. - auch kurzfristig - außerhalb der Wartungsfenster installiert werden. Sie finden keine Berücksichtigung bei der Berechnung der geschuldeten Verfügbarkeit. Es wird insoweit auf den Anhang „Zeitfenster-Verfügbarkeit“ verwiesen.

Standard-Programme

Beauftragte Standard-Programme (oben 1.9) werden im Rahmen von regelmäßigen Wartungen auf die neuesten unterstützten Versionen aktualisiert, sofern diese für TELEDATA ASP freigegeben sind.

Insbesondere: DATEV-Programme

Das Update von DATEV-Programmen erfolgt möglichst zeitnah nach Freigabe durch die DATEV.

Insbesondere: Microsoft Office

Neue im Rahmen der Regelroutine freigegebene Updates der unterstützten Microsoft Office-ANWENDUNGEN werden im Zuge der regelmäßigen Microsoft Aktualisierungen auf den Serversystemen durchgeführt.

Versions-Upgrades können auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS ebenfalls durchgeführt werden. Benötigte Anpassungen an Vorlagen, Makros und Auftraggeber-spezifische Einstellungen sind nicht Vertragsbestandteil und müssen ggf. separat entgeltlich beauftragt werden.

Datensicherung

Die Datensicherung umfasst die vom AUFTRAGGEBER genutzten Fileserver und die dort abgelegten Daten. Zusätzliche gehostete Server wie z. B. CTI-Server werden ebenfalls mitgesichert. Die Sicherung des Datenendbestands eines Arbeitstages erfolgt innerhalb der täglichen Wartungsfenster. In dieser Zeit ist ein Zugriff auf ANWENDUNGEN und SYSTEME nicht möglich. In Ausnahmefällen kann es nötig sein, das vereinbarte Ende des Wartungsfensters zu überziehen. Dies kann dann der Fall sein, wenn das Sicherungsvolumen so stark ansteigt, dass die vereinbarte Sicherungszeit nicht ausreicht.

Es werden 30 tägliche Sicherungspunkte vorgehalten (entspricht 30 Tagen). Die Daten können im Rahmen der Datenrücksicherung auf jeden Endstand vor Beginn einer Sicherung der vorangegangenen 30 Sicherungspunkte wiederhergestellt werden. Die Art und Weise der technischen Realisierung der Datensicherung obliegt TELEDATA.

Der vertragliche Leistungsumfang erfasst nicht die Einhaltung von Archivierungspflichten und Archivierungsfristen (etwa zur Erfüllung handels- oder steuerrechtlicher längerfristiger Datenarchivierung); für diese ist allein der AUFTRAGGEBER verantwortlich. Eine Archivierung im Rechtssinne ist im TELEDATA ASP nicht vorgesehen und kann ggf. über Drittanbieter und/oder den jeweiligen Rechenzentrumsbetreiber abgebildet werden.

Hinweis: Unterschied Datensicherung und Archivierung

Eine Datensicherung bietet einen höchstmöglichen Schutz gegen Datenverlust in „Dateiform“. Sie dient dazu, den AUFTRAGGEBER vor Datenverlusten aufgrund von Zerstörung, Diebstahl und menschlichem Fehlverhalten zu schützen. Der Zeithorizont der Sicherung ist kurzfristig. Das Datenformat ist dateiorientiert.

Im Gegensatz zur Datensicherung werden bei der Archivierung steuerrelevante Mandantendaten für einen festgelegten Zeitraum elektronisch archiviert, um gesetzlichen Anforderungen (HGB, AO, GoBD) zu entsprechen. Dabei muss der Steuerpflichtige bzw. die Kanzlei nicht nur für eine ordnungsgemäße Archivierung, sondern auch dafür sorgen, dass die Daten nach Jahren noch lesbar und maschinell auswertbar sind (§§ 146 Abs. 5 S. 2, 147 Abs. 2 Nr. 2 AO). Sie ist nicht mit der Archivierung vergleichbar, bei der steuerrelevante Mandantendaten gemäß gesetzlichen Vorschriften für einen festgelegten Zeitraum archiviert werden. Die gesetzlichen Aufbewahrungszeiträume erstrecken sich über mehrere Jahre. Das Datenformat ist ordnungsbegriffsorientiert.

Datenrücksicherung / Wiederherstellung

Die Rücksicherungsdauer ist abhängig vom in Anspruch genommenen Datenspeichervolumen und der Serverinfrastruktur des AUFTRAGGEBERS.

Eine Rücksicherung erfolgt nur in Absprache bzw. auf Anforderung eines Zeichnungsberechtigten des AUFTRAGGEBERS innerhalb der TELEDATA-Servicezeiten.

Es können nur Daten oder Systeme wiederhergestellt werden, die Bestandteil der Datensicherung sind.

Schutz vor Schadsoftware

TELEDATA ASP setzt den auftraggeberseitigen Einsatz von Sicherheitstools gegen Schadsoftware nach dem Stand der Technik auf den Serversystemen voraus. Auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS ist TELEDATA bei Auswahl, Installation und Konfiguration unterstützend tätig; dies setzt eine entsprechende Beauftragung voraus.

Im Schadensfall unternimmt es TELEDATA, eine entsprechende Beauftragung vorausgesetzt, durch Viren verursachte Schäden, Systemausfälle und Verfügbarkeitseinschränkungen an Daten, die TELEDATA nicht zu vertreten hat, zu beseitigen bzw. zu beheben. Dies schließt ggf. die kurzfristige Abschaltung aller Systeme außerhalb der vereinbarten Wartungsfenster ein, ohne dass dies Auswirkung auf die Berechnung der geschuldeten Verfügbarkeit hat. Es wird insoweit auf den Anhang „Zeitfenster-Verfügbarkeit“ verwiesen.

Wartung

Wartungen erhalten die Betriebsbereitschaft, die Leistungsfähigkeit sowie das Qualitätsniveau der SYSTEME. Zu den Wartungsarbeiten zählen beispielsweise das Einspielen von neuen Firmware-Versionen, Patches und Hotfixes, das Ausführen von Systemprogrammen und der Einbau neuer Hardware-Komponenten.

Die Durchführung von Wartungsarbeiten an ANWENDUNGEN und SYSTEMEN erfolgt außerhalb der Servicezeiten und wird in der Regel mindestens drei Tage im Voraus bekannt gegeben.

Die Anmeldung am TELEDATA ASP ist während einer Wartung nicht möglich.

Systemmanagement (Monitoring)

Die TELEDATA ASP SYSTEME werden durch den Einsatz von Sensoren permanent überwacht. Das Monitoring und das Management der gesamten SYSTEME tragen zum Erhalt der Betriebsbereitschaft sowie der Leistungsfähigkeit der SYSTEME bei.

HelpDesk

TELEDATA stellt seinen AUFTRAGGEBERN einen HelpDesk für Störungsmeldungen, Anfragen und Aufträge bereit, der über eine telefonische Hotline sowie eine spezielle E-Mail-Adresse erreicht werden kann. Innerhalb der regelmäßigen Servicezeiten unter den angegebenen Kontaktmöglichkeiten, in jeweils aktueller Fassung abrufbar unter <https://teledata-it.de/service-beratung/helpdesk/>, stehen dem AUFTRAGGEBER qualifizierte Ansprechpartner zur Verfügung, die die eingehenden Anfragen im Rahmen des Störungs- und Änderungsmanagements bearbeiten:

Der TELEDATA ASP HelpDesk beinhaltet die technischen Anfragen und Störungsmeldungen der eingesetzten Komponenten und ANWENDUNGEN. Ebenso bearbeitet der TELEDATA ASP HelpDesk Aufträge zur Benutzer-Administration (Neuanlagen, Änderungen, Löschungen von Benutzern für die Nutzung der TELEDATA ASP-Umgebung).

Anwenderfragen und Schulungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Bearbeitung von Störungsmeldungen, Fehlerbeseitigungen oder sonstigen Anfragen ist kostenpflichtig, sofern es sich nicht um von TELEDATA verschuldete oder ihr sonst zurechenbare Störungen und Fehler handelt.

Darüberhinausgehender Bedarf an Administration oder Änderungen kann gesondert beauftragt werden.

Bei übergreifenden Themen oder unklarer Fallzuordnung arbeitet der TELEDATA ASP HelpDesk in enger Abstimmung mit dem jeweiligen Software-Hersteller-Service (z. B. DATEV Programm- und Teamservice) zusammen; dessen Kosten sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Reaktion auf Anfragen an den HelpDesk erfolgt im Rahmen der definierten Servicezeiten spätestens des nächsten Werktages. Auf Anfragen außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine Reaktion innerhalb der Servicezeiten des folgenden Arbeitstages.

Notfallrufnummer

Zur technischen Meldung außerhalb der allgemeinen TELEDATA Service-Zeiten steht eine Notfall-Rufnummer zur Verfügung. Die Notfall-Rufnummer deckt nicht das gesamte Spektrum der Leistungen des HelpDesk ab, sondern beschränkt sich ausschließlich auf die Behebung der Entstörung der SYSTEME und zentraler Dienste (z.B. Lizenzserver, DMS-Server, etc.)

Für sonstige Anfragen gelten die unter 1.19 angegebenen Servicezeiten.

TELEDATA behält sich vor, darüberhinausgehende Tätigkeiten zzgl. Wochenend- und Feiertags-Zuschlägen gesondert zu berechnen.

Die jeweils aktuellen Kommunikationswege für die Erreichbarkeit in Notfällen werden separat mitgeteilt.

Störungsmanagement

Ungewollte Abweichungen des Systembetriebs, die zu Störungen oder zum Ausfall der SYSTEME führen, stoßen automatisch den internen Störungsmanagementprozess an. TELEDATA führt die erforderlichen Tätigkeiten zur Störungsbehebung an der gesamten TELEDATA ASP IT-Infrastruktur im Rechenzentrum durch.

Ist der Zugriff auf die TELEDATA ASP SYSTEME wieder möglich, gilt die Störung bzw. der Ausfall als behoben. Bei Ausfällen und Störungen, die außerhalb der Servicezeiten auftreten, erfolgt die Reaktion in der Regel am nächsten Arbeitstag zu Beginn der Servicezeiten.

Bei Störungen oder Ausfällen, die nicht den Verantwortungsbereich von TELEDATA betreffen (z. B. Leitungsstörungen, Ausfall oder Störungen der lokalen IT-Infrastruktur), unternimmt es TELEDATA, eine entsprechende kostenpflichtige Beauftragung vorausgesetzt, die Störung zu beseitigen bzw. den Ausfall zu beheben.

Änderungsmanagement

Neuinstallationen und Versions-Upgrades von ANWENDUNGEN, individuelle Konfigurationsänderungen, Beratungsleistungen und Projektierung werden im Rahmen des

Änderungsmanagements durch TELEDATA wahrgenommen. Die Änderungswünsche des AUFTRAGGEBERS werden durch TELEDATA aufgenommen, spezifiziert und kostenpflichtig angeboten.

Weitere Leistungen

TELEDATA ist bestrebt, permanent sein Leistungsangebot für TELEDATA ASP zu erweitern. Diese optionalen Leistungen sind im Regelfall kostenpflichtig und müssen separat beauftragt werden. Konstellationen, bei denen sich optionale Leistungen gegenseitig bedingen, werden besonders hervorgehoben. Bestimmte Module können nur eingesetzt werden, wenn als Produkt Microsoft Office eingesetzt wird.

Nachfolgend werden die derzeitigen angebotenen optionalen Leistungen beschrieben.

Betriebsstätten Erweiterung - Anbindung zusätzlicher Standorte

Weitere Betriebsstätten, zusätzlich zum Hauptstandort, können über spezielle Router an die TELEDATA ASP SYSTEME angebunden werden. Diesen Router stellt TELEDATA im Rahmen des Zusatzmoduls bereit. Die Anbindung mehrerer Betriebsstätten setzt eine einheitliche Software- und Datenbasis der angebundenen Betriebsstätten voraus.

Der Router muss an die Datenleitung und an die lokale Netzwerkinfrastruktur angeschlossen werden. Die Bereitstellung einer den Anforderungen entsprechenden Datenleitung bleibt im Verantwortungsbereich des AUFTRAGGEBERS.

Erfolgt eine spätere Anbindung weiterer Betriebsstätten, muss eine erfolgreiche Projektierung die technischen Voraussetzungen schaffen.

Mobiler Arbeitsplatz

Über die Leistung mobiler Arbeitsplatz können PCs über Internet an die TELEDATA ASP SYSTEME angebunden werden. Die Verbindung zum Internet liegt im Verantwortungsbereich des AUFTRAGGEBERS.

Die Verbindung ist verschlüsselt und wird mittels Kennwortschutz und Zertifikaten abgesichert. Die Zertifikate werden von TELEDATA bereitgestellt.

Microsoft Office

Auf Kundenwunsch können die von Microsoft für das jeweils vom Kunden genutzte Betriebssystem freigegebenen Office-Produkte in ihren jeweiligen Ausstattungsvarianten (Paketen) bereitgestellt werden. Die installierten Office-ANWENDUNGEN ergeben sich aus dem jeweils bezogenen Office-Produkt. Verschiedene Office-Produktpakete können nicht gemischt werden.

Für die Nutzung von Schnittstellen muss Microsoft Office installiert sein.

Microsoft Office365-Produkte werden vom AUFTRAGGEBER direkt bei Microsoft lizenziert und im SaaS-Modell und wahlweise als Desktop Apps betrieben (s. dazu § 7 TELEDATA ASP-Vertrag).

Hosting CTI Software

Um computergestützt über die SYSTEME im TELEDATA ASP aus den ANWENDUNGEN heraus telefonieren zu können, wird das Leistungsmerkmal Hosting CTI Software benötigt. Mit einer CTI-Software steuert man das Wählen und Annehmen von Gesprächen und nutzt umfangreiche Zusatzfunktionen (z. B. Präsenzmanagement, Integration in Outlook, etc.).

Um das Leistungsmerkmal nutzen zu können, ist die Einbindung der TK-Anlage des AUFTRAGGEBERS erforderlich.

Für die Installation auf den SYSTEMEN im TELEDATA ASP müssen außerdem die notwendigen aktuellen TAPI-Treiber und Telefonie-Software inklusive Lizenzen zur Verfügung gestellt werden. Die Kompatibilität der TAPI-Treiber und Telefonie-Software in Verbindung mit der TK-Anlage wird auf Wunsch geprüft. Eine erfolgreiche Einbindung kann jedoch nicht garantiert werden. Anfallende Aufwendungen für zusätzliche Server, Ersteinrichtung und Service werden separat berechnet.

Die Installation der Treiber und Telefonie-Software auf den SYSTEMEN im TELEDATA ASP erfolgt durch den vom AUFTRAGGEBER beauftragten externen Dienstleister. Die Konfiguration und Einbindung der TK-Anlage müssen durch einen Ansprechpartner der TK-Anlage vor Ort durchgeführt werden. TELEDATA kann so weit wie möglich kostenpflichtig unterstützen. Die Funktionsfähigkeit der TK-Anlage liegt im Verantwortungsbereich des AUFTRAGGEBERS und ist durch diesen sicher zu stellen.

Das Zusatzmodul beinhaltet das Hosting der ANWENDUNG. Updates, Anwendersupport und Wartung zu der CTI-Software sind nicht enthalten und müssen über den Hersteller bzw. den vom AUFTRAGGEBER ggf. beauftragten externen Dienstleister geleistet werden. Aufwendungen für etwaige zusätzliche Server, Ersteinrichtung und Service werden bei Bedarf separat berechnet. Die Lizenzierung der benötigten CTI-Software und die Hersteller Support Verträge obliegen dem AUFTRAGGEBER.

Hosting Drittanbieter-Software

Unter Drittanbieter-Software sind ANWENDUNGEN außerhalb von DATEV und den bereits beschriebenen MS Office-Produkten zu verstehen. Die Leistung umfasst das kostenpflichtige Hosting dieser ANWENDUNGEN. Bekannte und häufig genutzte ANWENDUNGEN, die für das Hosting freigegeben sind, führt die TELEDATA in einer White List. Neue, unbekannte ANWENDUNGEN werden von TELEDATA kostenpflichtig auf deren Verträglichkeit geprüft, bevor eine Installation erfolgt, bzw. es ist auftraggeberseitig eine Freigabe zur Installation erforderlich.

Updates, Wartung und Technischer-/Anwendersupport zu den einzelnen ANWENDUNGEN sind nicht enthalten und müssen über den Hersteller bzw. den vom AUFTRAGGEBER ggf. beauftragten externen Dienstleister geleistet werden.

Aufwendungen für etwaige zusätzliche Server, Ersteinrichtung und Service werden bei Bedarf separat berechnet.

Die Lizenzierung der ausgewählten Anwendung und die Hersteller Support Verträge obliegen dem AUFTRAGGEBER.

Insbesondere: Hosting DATEV DMS

Dieses Leistungsmerkmal ist für die Installation und Bereitstellung von DATEV DMS erforderlich. Das Hosting von DATEV DMS erfordert mehr Rechnerleistung, weshalb für die Nutzung von DATEV DMS die Ressourcenbereitstellung im Server-System erhöht wird. Zusätzlich wird das Freivolumen des Festplattenspeichers (siehe dazu das Kapitel Datenhosting) erhöht. Die DATEV DMS Programm-Lizenzen müssen durch den Auftraggeber bei DATEV bestellt und lizenziert werden.

Insbesondere: Hosting DATEV EO comfort

Dieses Leistungsmerkmal ist für die Installation und Bereitstellung von DATEV EO comfort erforderlich. Das Hosting von DATEV EO comfort erfordert mehr Rechnerleistung, weshalb für die Nutzung von DATEV EO comfort die Ressourcenbereitstellung im SYSTEM erhöht wird. Zusätzlich wird das Freivolumen des Festplattenspeichers (siehe dazu das Kapitel Datenhosting) erhöht. Die DATEV EO comfort Lizenzen müssen durch den AUFTRAGGEBER bei DATEV bestellt und lizenziert werden.

Digitales Diktat

Dieses Leistungsmerkmal ist für die Installation und Bereitstellung einer digitalen Diktatlösung erforderlich. Das Hosting einer digitalen Diktat-Software erfordert mehr Rechnerleistung, weshalb für die Nutzung die Ressourcenbereitstellung im SYSTEM erhöht wird. Zusätzlich wird das Freivolumen des Festplattenspeichers (siehe dazu das Kapitel Datenhosting) erhöht. Die Leistungen beinhalten das Hosting der ANWENDUNG. Updates, Wartung und Anwendersupport sind nicht enthalten und müssen über den Hersteller bzw. den vom AUFTRAGGEBER ggf. beauftragten externen Dienstleister geleistet werden.

Aufwendungen für etwaige zusätzliche Server, Ersteinrichtung und Service werden bei Bedarf separat berechnet.

Die Lizenzierung der benötigten Anwendung und die Hersteller Support Verträge obliegen dem AUFTRAGGEBER.

Update Service WSUS

TELEDATA betreibt im Rechenzentrum einen WSUS, um die TELEDATA ASP SYSTEME automatisiert mit Microsoft Updates zu aktualisieren. Das kostenpflichtige Leistungsmerkmal Update Service WSUS stellt diesen Service auch für AUFTRAGGEBER-Arbeitsplätze bereit. Über die Microsoft-Updates hinaus können auch weitere Softwarepakete wie z. B. der Adobe Reader nach Freigabe verteilt werden.

Aufwendungen für die Ersteinrichtung an den lokalen Systemen und im Rechenzentrum werden separat berechnet.

Betrieb virtueller DATEVnet- / PARTNERnet pro Router

Beim Einsatz des DATEV Produktes DATEVnet- / PARTNERnet pro wird das kostenpflichtige Leistungsmerkmal Betrieb virtueller DATEVnet- / PARTNERnet pro Router benötigt.

Die Lizenzierungen für DATEVnet- / PARTNERnet pro, DATEV VIWAS und DATEVnet Direktmail obliegen dem AUFTRAGGEBER.

Virtuelle Server

Dieses Leistungsmerkmal ist für die Installation und Bereitstellung zusätzlicher virtueller Server im TELEDATA ASP (z. B. für CTI, Digitales Diktat, Mandantenserver etc.) erforderlich.

Der jeweiligen Leistungsdaten im TELEDATA ASP werden von TELEDATA vor Beauftragung mit dem AUFTRAGGEBER abgestimmt.

Aufwendungen für die Ersteinrichtung (einmalig) und Erweiterungen (insb. Hardware, Prozessoren und ggf. weitere Ressourcen) werden (fortlaufend) separat berechnet.