



united cloud GmbH

**Leistungsbeschreibung
Support und united cloud
administrator**

Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Support	
Inhaltsverzeichnis	2
1 Standard-Support	3
1.1 Vertragslaufzeit	3
1.2 Leistungen Standard Services	3
1.3 Abgrenzungen	3
2 Leistungsstörung und Haftung	4
3 Managed Administrator	5
3.1 Zielsetzung	5
3.2 Pakete und Preisübersicht	5
3.3 Leistungsbeschreibung	7

Allgemeine Hinweise

Die united cloud GmbH stellt Ihren Kunden virtuelle Dienste zur Nutzung bereit. Die Einrichtung sowie die Administration eines gebuchten Dienstes übernimmt der Kunde selbstständig. Die united cloud GmbH hat keinen Zugriff auf die gebuchten Dienste und nimmt ohne ausdrückliche, schriftliche Beauftragung durch den Kunden keinerlei Tätigkeiten innerhalb eines gebuchten Dienstes vor.

Die united cloud GmbH führt generell keine Installationen und Konfigurationen von Fremdsoftware oder Branchensoftware durch.

1 Standard-Support

1.1 Vertragslaufzeit

Der Standard-Support ist in allen Abonnements der united cloud GmbH inkludiert. Die Vertragslaufzeit der Standard-Supportleistungen entspricht der Laufzeit eines Abonnements. Mit dem Ablauf der Abonnementlaufzeit endet der Supportanspruch.

1.2 Leistungen Standard-Support

- Erreichbarkeit per Telefon: Montag bis Freitag, 6 - 22 Uhr
- Erreichbarkeit per E-Mail: 24 Stunden / 7 Tage
- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 8 - 17 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen

- 24/7 Überwachung der united cloud GmbH Infrastruktur
- Kostenfreie Produktberatung
- **Hilfestellung** bei allgemeinen Fragen zum Kundenportal, zum Kunden Account, zum Abonnement, zum Vertrag oder einem gebuchten Service
- Kostenfreie Hilfe, sollte der bei der united cloud GmbH der gebuchte Dienst nicht zur Verfügung stehen
- Knowledge Base zur Selbsthilfe
- Proaktive Information bei bekannten Störungen
- Kundenportal zur Pflege und Einsicht wichtiger Informationen (Anschrift, Bankverbindung, Rechnungsunterlagen) und zur Verwaltung der gebuchten Services
- Ticketsystem zur Meldung von Anfragen

1.3 Abgrenzungen

Die united cloud GmbH stellt Ihren Kunden die gebuchte Cloud Infrastruktur bereit. Die Verantwortung für die Administration und die Sicherstellung eines ausreichenden Schutzes des gebuchten Cloud-Dienstes sowie der darauf installierten Applikationen obliegt dem Kunden.

Unterstützung bei der Einrichtung, Konfiguration und Administration eines gebuchten Service sind in den Leistungen des Standard Support **nicht** inkludiert.

Unterstützende Leistungen bei der Einrichtung, Konfiguration und Administration eines gebuchten Service können durch Mitarbeiter von united cloud kostenpflichtig erbracht werden (s. Kapitel 3 – united cloud administrator“). Mit der Eröffnung eines Supporttickets bestätigt der Kunde die Kenntnisnahme dieser Leistungsbeschreibung sowie die Kostenübernahme.

Informationen zu den Verfügbarkeiten unserer Dienste sind in den SLA der united cloud GmbH definiert:

[united cloud Service Level Agreement](#)

Nach dem Eingang einer Supportanfrage, nimmt ein Support-Mitarbeiter eine erste Analyse des Problems vor und erteilt eine qualifizierte Aussage oder Hilfestellung zur Lösung des Problems.

Bei weiterführenden Arbeiten zur Behebung einer Störung können zusätzliche Kosten anfallen, über die der Kunde vorab informiert wird.

Kostenpflichtige Leistungen werden nach den Bedingungen des „united cloud administrator“ Services (Kapitel 3) abgerechnet.

Support für Anwendungen von Drittanbietern sind in den Standard-Supportleistungen nicht inkludiert. Des Weiteren gilt der Support generell nur für direkte Kunden der united cloud GmbH und nicht für Dritte, also für Kunden oder Dienstleister eines Kunden der united cloud GmbH.

2 Leistungsstörung und Haftung

Die united cloud GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch eine verspätete Störungs- oder Mängelanzeige des Kunden entstanden sind. Als verspätet gilt eine solche Anzeige dann, wenn diese nicht binnen 7 Tagen nach dem ersten Auftreten der Störung bei der united cloud GmbH eingegangen ist.

Für die Meldung einer Störungs- oder Mängelanzeige stehen dem Kunden folgende Wege zur Verfügung:

- Meldung per Telefon: +49 (711) 99 88 98 - 50
- Meldung per E-Mail: support@united-cloud.com
- Meldung via Ticketsystem <https://support.united-cloud.com>

Meldet ein Kunde eine Störung oder einen Mangel, den er selbst zu vertreten hat, behält sich die united cloud GmbH vor, die für die Überprüfung der Störungsmeldung entstandenen Aufwände in angemessenem Umfang und gemäß dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der united cloud GmbH dem Kunden weiter zu berechnen (s. Kapitel 3, Abrechnung nach Aufwand).

Dies gilt ebenso, wenn nach der Überprüfung durch die united cloud GmbH keine Störung vorliegt, bzw. keine Störung vorliegt, die im Verantwortungsbereich der united cloud GmbH liegt.

Die united cloud GmbH haftet in Fällen der groben Fahrlässigkeit oder des Vorsatzes nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die united cloud GmbH haftet ausschließlich nach dem Produkthaftungsgesetz wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Der Schadensersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf eine Monatsgebühr des gebuchten Dienstes beschränkt.

3 united cloud administrator

Erweiterte Supportleistungen, die nicht im Standardsupport inkludiert sind, können über den united cloud administrator beauftragt werden. Der united cloud administrator ist sowohl auf Einzelanfrage, als auch für eine Laufzeit von 6 Monaten buchbar.

Bei der Buchung auf Einzelanfrage bietet der united cloud administrator unterstützende Tätigkeiten bei der Ersteinrichtung eines Dienstes oder eines zusätzlich gebuchten Service an. Der Zeitaufwand wird anhand der Anforderungen des Kunden vorab durch den Support geschätzt und an den Kunden kommuniziert. Nach schriftlichem Einverständnis durch den Kunden werden die Tätigkeiten durch den Support eingeplant.

Die für die unterstützenden Tätigkeiten entstandenen Zeitaufwände der united cloud GmbH werden innerhalb der Geschäftszeiten im 15-Minuten-Takt erfasst und mit 25,- Euro (Netto) je 15 Minuten berechnet. Beispiel: Zeitaufwand IST: 40 Minuten; Zeitaufwand erfasst: 45 Minuten = 75,- Euro (Netto).

Außerhalb der Servicezeiten können unterstützende Tätigkeiten innerhalb der folgenden Zeiten kostenpflichtig erbracht werden:

Montag bis Freitag von 17 – 20 Uhr

Samstag, Sonntag und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8 – 17 Uhr

Sendet ein Kunde eine Anfrage außerhalb der regulären Servicezeit an support@united-cloud.com erhält er die Möglichkeit Unterstützung innerhalb der erweiterten Servicezeiten zu beauftragen. Dies führt er mit dem Senden seiner Anfrage und der ausdrücklichen Bestätigung der Kostenübernahme an extended-support@united-cloud.com durch.

Die Supportaufwände, die außerhalb der Regelservicezeit (werktags, Mo. – Fr. 8 bis 17 Uhr) erbracht werden, werden mit 200,- Euro je angefangene 60 Minuten berechnet.

Die Abrechnung erfolgt hierbei direkt nach Abschluss der unterstützenden Tätigkeiten.

3.1 Zielsetzung

Der united cloud administrator stellt das Bindeglied zwischen der lokalen IT-Infrastruktur des Auftraggebers und der united cloud Cloud Infrastruktur dar. Er übernimmt im Rahmen seiner Tätigkeit, innerhalb der vereinbarten Servicezeit erweiterte unterstützende IT-Betriebstätigkeiten gemäß dem Leistungsinhalt unter Punkt 3.3 für den Auftraggeber.

3.2 Pakete und Preisübersicht

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

Die Servicegebühr für den united cloud administrator mit einer Laufzeit von 6 Monaten wird monatlich abgerechnet.

united cloud administrator Bronze

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

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

united cloud administrator Silber

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

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

united cloud administrator Gold

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

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

united cloud administrator 24/7

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

Pos	Paket	Stunden inkl.	Einzelpreise
4.1	united cloud administrator 24/7	40	Auf Anfrage
4.2	united cloud administrator 24/7 Zusatzstunden	1	Auf Anfrage

3.3 Leistungsbeschreibung

Servicezeiten

Die Abonnements Bronze, Silber, Gold und 24/7 beschreiben die Servicezeiten der united cloud 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 cloud 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 united cloud administrator erfolgt primär über das Ticketsystem von united cloud GmbH (support@united-cloud.com) 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 cloud GmbH erfasst.

Laufzeit

Die Mindestlaufzeit für die united cloud administrator-Pakete beträgt 6 Monate.

Leistungsinhalt

Anfragen an den **united cloud administrator** reicht der Auftraggeber über das Ticketsystem der **united cloud 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 entgegen-genommen 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 cloud GmbH** vertraut ist.

Nach dem Eingang einer Störungsmeldung versucht der **united cloud 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 An-sprechpartner regelmäßig über den aktuellen Status der Bearbeitung informiert. Die Statusinformation er-folgt persönlich, oder über das Ticketsystem.

Das **united cloud administrator**-Paket umfasst ebenso die Unterstützung und Beratung bei der erweiterten Einrichtung von den bei der **united cloud GmbH** gebuchten Services.

Ist eine umgehende Prüfung oder Analyse direkt auf Ihrem Service erforderlich, führt Ihr **united cloud ad-ministrator** diese per Fernwartung selbstständig durch.

Bei Problemen oder Fehlern bei der Nutzung einer Branchensoftware übernimmt Ihr **united cloud admi-nistrator** die Koordination und Kommunikation mit dem Softwarehersteller.

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 **united cloud 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 **united cloud administrator**.

Abgrenzungen

Supportmaßnahmen werden ausschließlich innerhalb der über das **united cloud administrator**-Paket abgedeckten Servicezeiten durchgeführt.

Fehler, die ein Hersteller (Hardware & Software) zu vertreten hat, können nicht durch den **united cloud 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.