



united hoster GmbH

**Leistungsbeschreibung
Support und Managed
Administrator**

Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Support
Inhaltsverzeichnis	2
1 Standard-Support	3
1.1 Vertragslaufzeit	3
1.2 Leistungen Standard Services	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 hoster GmbH stellt Ihren Kunden virtuelle Dienste zur Nutzung bereit. Die Einrichtung sowie die Administration eines gebuchten Dienstes übernimmt der Kunde selbstständig. Die united hoster 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 hoster 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 hoster 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
- Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 8 - 17 Uhr

- 24/7 Überwachung der united hoster 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 hoster 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

Weitere Informationen zu unseren Serviceleistungen sind in den SLA der united hoster GmbH definiert:

https://www.united-hoster.de/files/unitedhoster/dokumente/UH_SLA.pdf

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 „Managed 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 hoster GmbH und nicht für Dritte, also für Kunden oder Dienstleister eines Kunden der united hoster GmbH.

2 Leistungsstörung und Haftung

Die united hoster 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 hoster GmbH eingegangen ist.

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

- Meldung per Telefon: +49 (711) 169 173 - 50
- Meldung per E-Mail: support@united-hoster.de
- Meldung via Ticketsystem <https://support.united-hoster.de>

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

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

Die united hoster GmbH haftet in Fällen der groben Fahrlässigkeit oder des Vorsatzes nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die united hoster 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 Managed Administrator

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

Bei der Buchung auf Einzelanfrage bietet der Managed 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 hoster 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 Geschäftszeiten werden die Aufwände je angefangene 60 Minuten á 200,- Euro erfasst und berechnet.

Die Abrechnung erfolgt hierbei direkt nach Abschluss der unterstützenden Tätigkeiten.

Die Servicegebühr für den Managed Administrator mit einer Laufzeit von 6 Monaten wird monatlich abgerechnet. Weitere Informationen zum Leistungsumfang und den Preisen sind ab Punkt 3.2 ff aufgeführt.

3.1 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 Punkt 3.3 für den Auftraggeber.

3.2 Managed Administrator Pakete und Preisübersicht

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

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

3.3 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.

Bei Problemen oder Fehlern bei der Nutzung einer Branchensoftware übernimmt Ihr Managed Administrator die Koordination und Kommunikation mit dem Softwarehersteller.

Mitwirkungspflichten Auftraggeber

Der Auftraggeber verpflichtet sich aktiv bei der Fehlereingrenzung bzw. Fehlerverifikation mitzuwirken. Zur aktiven Mitwirkung gehört 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 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 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.