

1. Allgemeines

Die von der Mahr EDV Gruppe, bestehend aus der Mahr EDV GmbH (DE) sowie Mahr EDV Österreich GmbH (AU) („Mahr EDV“) als „Cloud Dienste“ angebotenen und im Anhang Dienstbeschreibungen spezifizierten Dienste werden entsprechend dieses SLA in seiner jeweils gültigen Fassung erbracht. Mahr EDV nutzt ausschließlich deutsche Rechenzentrumstandorte zur Speicherung der Daten in Deutschland.

2. Definitionen

Im Folgenden verwendete Begriffe und Abkürzungen sind wie folgt definiert:

- a) Zeitzone: Insofern nicht explizit anders angegeben, beziehen sich alle Zeitangaben auf Mitteleuropäische Zeit (MEZ oder CET).
- b) Verfügbarkeit: Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Kalenderjahres, in dem der Dienst nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt ist, wobei zur Vereinfachung von einem Kalenderjahr mit 365 Tagen und 8760 Stunden ausgegangen wird.
- c) Monat: Kalendermonat (pro Monat: p.m.).
- d) Jahr: Kalenderjahr (pro Jahr: p.a.).
- e) Ausfallzeit: Zeitraum in Minuten, währenddessen ein Dienst von einer Störung betroffen ist und die jeweilige Ausfalldefinition gemäß des Anhangs Dienstbeschreibungen zutrifft. Die Ausfallzeit wird pro Dienstausschlag gemessen und beginnt mit dem ordnungsgemäßen Eingang einer Störungsmeldung bei Mahr EDV oder durch Feststellung einer Störung durch Mahr EDV selbst, jeweils ab Überschreitung der vereinbarten Karenzzeit. Nicht als Ausfallzeit zählen alle Zeiträume, in denen unter Ziffer 6 (Dienstbeschränkungen) beschriebene Umstände vorliegen.
- f) Karenzzeit: Der unten in Ziffer 3 jeweils definierte Zeitraum in Minuten, währenddessen ein Dienst von einer Störung betroffen ist und die jeweilige Ausfalldefinition gemäß Anhang Dienstbeschreibungen zutrifft. Die Karenzzeit wird pro Dienstausschlag gemessen und beginnt mit dem ordnungsgemäßen Eingang einer Störungsmeldung bei Mahr EDV oder durch Feststellung einer Störung durch Mahr EDV selbst.
- g) Maximale Ausfallzeit: Vereinbarte maximale Summe der Ausfallzeiten für einen bestimmten Zeitraum.
- h) Dienste: Die im Anhang Dienstbeschreibungen dargestellten und vom Auftraggeber beauftragten Leistungen.

3. Service Level-Kategorien

Der Auftraggeber wählt für jeden Dienst eine Service Level-Kategorie wie unter a) bis d) (Platin bis Bronze) mit den jeweiligen Merkmalen spezifiziert. Ist keine Service Level-Kategorie schriftlich vereinbart, gilt die Kategorie „Bronze“ als vereinbart.

- a) **Platin 99,95% Verfügbarkeit**
Maximale Ausfallzeit: 4,4 Stunden pro Jahr,
Wartungsfenster: Nach Absprache (maximal 4 Stunden pro Monat), Vorankündigung: 96 Stunden, Karenzzeit: 15 Minuten
- b) **Gold 99,9% Verfügbarkeit**
Maximale Ausfallzeit: 8,8 Stunden pro Jahr,
Wartungsfenster: täglich 00.00 - 05.00 Uhr, maximal 12 Stunden pro Monat,
Vorankündigung: 48 Stunden, Karenzzeit: 30 Minuten
- c) **Silber 99,5% Verfügbarkeit**
Maximale Ausfallzeit: 43,8 Stunden pro Jahr,
Wartungsfenster: täglich 22.00 - 07.00 Uhr, maximal 16 Stunden pro Monat,
Vorankündigung: 24 Stunden, Karenzzeit: 60 Minuten
- d) **Bronze 99,0% Verfügbarkeit**
Maximale Ausfallzeit: 87,6 Stunden pro Jahr,
Wartungsfenster: täglich 21.00 - 08.00 Uhr, maximal 32 Stunden pro Monat,
keine Vorankündigung, Karenzzeit: 120 Minuten

4. Meldung von Störungen sowie Supportanfragen

Hierzu gelten die Regelungen und allgemeinen Hinweis unter den Ziffern 2.2 und 2.3 der AGB.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber muss folgende Mitwirkungsleistungen auf eigene Kosten erbringen und sicherstellen, dass Dritte, die mit Zustimmung des Auftraggebers die von Mahr EDV zur Verfügung gestellten Dienste nutzen, ebenfalls die folgenden Mitwirkungsleistungen erbringen:

- a) Verwendung von Hard- und Software, für die der Hersteller noch regulären Support und aktuelle Updates kostenfrei anbietet.
- b) Benennung eines Ansprechpartners des Auftraggebers für dringende Fälle wie beispielsweise Störungsbeseitigungen. Der vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner muss während der für die Dienste und den Support vereinbarten Zeiträume mindestens per E-Mail oder Telefax und Telefon erreichbar sowie entscheidungsbefugt sein.
- c) Geheimhaltung der bereitgestellten Passwörter, und Nutzerkontoinformationen gegenüber Dritten.
- d) Unverzügliche Mitteilung an Mahr EDV, soweit Kenntnisse über illegale Aktivitäten, Bedrohungen, Angriffe, unberechtigte Zugriffe, Drohungen, Erpressungen, Vertragsverletzungen, oder sonstige sicherheitsrelevante Ereignisse, die das EDV-System von Mahr EDV und/oder das EDV-System des Auftraggebers betreffen, vorliegen.
- e) Einhaltung der von Mahr EDV vorgegebenen Konfiguration und des Umfangs der vereinbarten Dienste.
- f) Anpassung von Konfigurationen im System des Auftraggebers oder Dritten oder der Änderung der Nutzung eines Dienstes nach Aufforderung durch Mahr EDV.

1. General

The services by Mahr EDV Group, consisting of Mahr EDV GmbH (DE) and Mahr EDV Österreich GmbH (AU) ("Mahr EDV") offered as "Cloud Services" and specified in the Appendix "Service Descriptions" are provided in accordance with this SLA in its currently valid version. Mahr EDV exclusively uses German locations for the storage of data in Germany.

2. Definitions

Terms and abbreviations used in the following are defined as follows:

- a) Time zone: Unless explicitly stated otherwise, all time indications refer to Central European Time (MEZ or CET).
- b) Availability: Availability is the percentage of a calendar month or year in which the service is not affected by downtime, assuming a calendar year of 365 days and 8760 hours for convenience.
- c) Month: Calendar month (per month: p.m.).
- d) Year: calendar year (per year: p.a.).
- e) Downtime: Period in minutes during which a service is affected by a malfunction and the relevant definition of failure set out in the Annex applies. The downtime is measured per service failure and begins with the proper receipt of a failure report by Mahr EDV or with the detection of a malfunction by Mahr EDV as soon as the agreed grace period is exceeded. All time periods in which circumstances described under section 6 (service restrictions) exist do not count as downtime.
- f) Grace period: The period of time in minutes defined in section 3 below, during which a service is affected by a malfunction and the respective definition of failure in accordance with the Appendix Service Descriptions applies. The grace period is measured per service failure and begins with the proper receipt of a failure report by Mahr EDV or by detection of a malfunction fault by Mahr EDV itself.
- g) Maximum downtime: Agreed maximum aggregate of downtimes for a certain period.
- h) Services: The services described in the Appendix Service Descriptions that are commissioned by the client.

3. Service Level Categories

For each service, the client selects a service level category as specified under a) to d) (Platinum to Bronze) with the respective characteristics. If no service level category has been agreed in writing, the "Bronze" category shall be deemed agreed.

- a) **Platinum 99.95% Availability**
Maximum downtime: 4.4 hours per year,
maintenance window: by arrangement (maximum 4 hours per month),
96 hours advance notice, grace period: 15 minutes
- b) **Gold 99.9% Availability**
Maximum downtime: 8.8 hours per year,
maintenance window: daily 00.00 - 05.00 hours, maximum 12 hours per month, 48 hours advance notice, grace period: 30 minutes
- c) **Silver 99.5% Availability**
Maximum downtime: 43.8 hours per year,
maintenance window: daily 22.00 - 07.00 o'clock, maximum 16 hours per month, advance notice 24 hours, grace period: 60 minutes
- d) **Bronze 99.0% Availability**
Maximum downtime: 87.6 hours per year,
maintenance window: daily 21.00 - 08.00 o'clock, maximum 32 hours per month, no advance notice, grace period: 120 minutes

4. Reporting failures and support requests

Applicable shall be the regulations and general notes under section 2.2 and 2.3 of the general terms and conditions.

5. Obligations of the client to cooperate

According to the following, the client is obliged to cooperate at his own expense and ensure that third parties who use the services provided by Mahr EDV with the consent of the client also comply with the following provisions and cooperate:

- a) Use of hardware and software for which the manufacturer still offers regular support and current updates free of charge.
- b) Nomination of a contact person of the client for urgent cases such as fault rectification. The contact person nominated by the client must be available at least by email or fax and telephone during the periods agreed for the services and the support and must be authorised to make decisions.
- c) Confidentiality of the passwords and user-account information provided vis-à-vis third parties.
- d) Immediate notification of Mahr EDV in case of knowledge of illegal activities, threats, attacks, unauthorised access, extortion, breaches of contract or other security-relevant events affecting the Mahr EDV system and/or the client's system.
- e) Compliance with the configuration specified by Mahr EDV and the scope of the agreed services.
- f) Adaptation of configurations in the system of the client or third parties or changes in the use of a service at the request of Mahr EDV.

- g) Auf Nachfrage von Mahr EDV Auskunft zu Störungen, verwendeter Hard- und Software, Fehlermeldungen, Fehlercodes sowie Durchführung von Prüfungen und Konfigurationen auf Anforderung der Mahr EDV einschließlich der Mitteilung der jeweiligen Ergebnisse.
- h) Unterlassen folgender Handlungen, soweit dabei EDV-Systeme oder Dienste von Mahr EDV benutzt oder beeinträchtigt werden:
 - Versand von Viren, Schadcodes, SPAM, unerwünschten Massen- oder Werbe-mails, Mailbomben
 - Angriffe auf Dritte (bspw. Denial-of-Service-Attacken)
 - Änderungen/Fälschungen der Quell-IP-Adressen sowie Header-Informationen oder Eingabe falscher Informationen
 - Übertragung, Verbreitung, Wiederherstellung oder Speicherung gesetzeswidriger und/oder strafbarer Inhalte
 - Störung, Beeinträchtigung oder Gefährdung der Sicherheit der EDV-Systeme der Mahr EDV oder von dieser beauftragten Dritten.

6. Dienstbeschränkungen

Mahr EDV ist in folgenden Fällen nicht verpflichtet, die vereinbarten Dienste zu erbringen (wobei der Auftraggeber weiterhin zur Zahlung verpflichtet bleibt):

- a) Wenn der Auftraggeber zur Leistungserbringung erforderliche Passwörter und Nutzerkontoinformationen nicht an Mahr EDV herausgibt.
- b) Während der gemäß Ziffer 3. a) bis d) jeweils vereinbarten Karenzzeit.
- c) Während der Durchführung von vom Auftraggeber beauftragter, über die Dienste hinausgehender Leistungen, wie bspw. Support (insbes. Neustart, Wiederherstellung eines vorherigen Zustands bzw. Einspielung von Daten und Systemen aus einer Datensicherung), die dazu führen, dass die vereinbarten Cloud-Dienste durch Mahr EDV nicht erbracht werden können.
- d) In Zeiträumen, in denen der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat.
- e) Während Störungen, die von der Hard- oder Software oder den Anwendungen des Auftraggebers oder Dritten, der mit Zustimmung des Auftraggebers die von Mahr EDV zur Verfügung gestellten Dienste nutzt, verursacht werden.

7. Vergütung

Trifft eine Ausfalldefinition nach dem Anhang Dienstbeschreibungen zu, wird Mahr EDV ohne gesonderte Vergütung die notwendigen Maßnahmen an den Systemen der Mahr EDV ergreifen, um das Funktionieren der Dienste wieder zu gewährleisten. Das Funktionieren der Dienste ist gegeben, wenn die Ausfalldefinition nicht oder nicht mehr zutrifft.

Beruhet der Ausfall nicht auf einem unter einer Ausfalldefinition im Anhang Dienstbeschreibungen definierten Ereignis, wird jegliche Leistung der Mahr EDV, wie insbesondere Support, Änderung der Merkmale der Dienste, Einrichtung oder Löschung von Benutzerzugängen, Unterstützung bei der Einrichtung, Änderung oder Verwendung der Dienste nach den in der Mahr EDV Rahmenvereinbarung genannten Konditionen oder, falls diese nicht besteht, nach der jeweils aktuell geltenden Mahr EDV Preislise nach Aufwand abgerechnet. Gleiches gilt, wenn zwar ein Ausfall gemäß der Ausfalldefinition vorliegt, die Ursache für den Ausfall jedoch nicht bei Mahr EDV liegt.

Die vereinbarte Einrichtungspauschale deckt die Einrichtung der vereinbarten Dienste auf den Systemen der Mahr EDV ab, nicht jedoch eine eventuelle Datenmigration von bestehenden Systemen oder die Einrichtung auf den Geräten des Auftraggebers oder den Support bei der Einrichtung. Diese Leistungen sind gesondert gemäß der jeweils aktuell geltenden Mahr EDV Preislise zu vergüten.

8. Übernutzung

Überschreitet der Auftraggeber bei der Nutzung der Cloud Dienste den vereinbarten Umfang („Übernutzung“), wird Mahr EDV diese Übernutzung, unabhängig davon, ob Mahr EDV die Übernutzung geduldet hat, nach Maßgabe der jeweils aktuell geltenden Mahr EDV Preislise zusätzlich berechnen. Die Duldung der Übernutzung stellt keine Verpflichtung dar, dass die Übernutzung auch zukünftig geduldet wird. Grundsätzlich kann die Übernutzung dazu führen, dass Dienste nicht oder nicht mehr vollständig funktionieren.

9. Datenexport, Datenlöschung und Vergütung

- a) Im Falle der Beendigung des Vertrags über Cloud Dienste oder wenn der Auftraggeber dies verlangt, wird Mahr EDV gegen gesonderte Vergütung (nach der jeweils aktuell geltenden Mahr EDV Preislise) den aktuell existierenden, vertragsgegenständlichen Datenbestand so wie in dem Anhang Dienstbeschreibungen beschrieben exportieren und auf diese Weise sichern. Sobald der Auftraggeber Mahr EDV die hierfür anfallende Vergütung bezahlt hat, wird Mahr EDV dem Auftraggeber die exportierten Daten auf einer Festplatte sowie die Kundendokumentation übersenden.
- b) Wenn der Auftraggeber Mahr EDV 14 Tage vor Vertragsbeendigung mitteilt, dass er die vollständige Löschung der Daten aus der Cloud einschließlich der Kundendokumentation nebst Passwörtern, aber keinen Export der Daten wünscht, wird Mahr EDV die Maßnahmen nach Buchstabe a) unterlassen. Die Mitteilung bedarf der Schriftform, wobei die Textform, die elektronische Form und die telekommunikative Übermittlung nicht genügen.
- c) Da Mahr EDV bis zur Bestätigung des Auftraggebers über den vollständigen und fehlerfreien Empfang der exportierten Daten diese weiterhin aufbewahrt, bleibt der Auftraggeber auch über die Vertragsbeendigung hinaus zur Zahlung der Vergütung für die Aufbewahrung gemäß der jeweils aktuell geltenden Mahr EDV

- g) Upon request of Mahr EDV, supply of requested information on malfunctions, hardware and software used, error messages, error codes as well as execution of tests and configurations including notification of the respective results.
- h) Desist from the following actions as far as EDV-systems or services of Mahr EDV are used or impaired:
 - Dispatch of viruses, malicious codes, SPAM, unwanted mass or advertising mails, mail bombs
 - Attacks on third parties (e.g. denial of service attacks)
 - Changes/falsifications of the source IP addresses as well as header information or input of incorrect information
 - Transmission, distribution, restoration or storage of illegal and/or criminal content
 - Interference, impairment or endangerment of the security of Mahr EDV's systems or third parties commissioned by Mahr EDV.

6. Service restrictions

Mahr EDV shall not be obliged to provide the agreed services in the following cases (in which however, the client remains obliged to pay):

- a) If the client does not provide Mahr EDV with the passwords and user account information required for the provision of services.
- b) During the waiting period agreed in each case in accordance with section 3. a) to d).
- c) During the performance of services commissioned by the client which go beyond the services, such as support (in particular restart, restoration of a previous state or import of data and systems from a data backup), which lead to the fact that the agreed cloud services cannot be provided by Mahr EDV.
- d) During periods in which the client has not fulfilled his obligations to cooperate.
- e) During malfunctions caused by the hardware or software or the applications of the client or third parties using the services provided by Mahr EDV with the consent of the client.

7. Compensation

If a failure definition according to the Annex Service Descriptions applies, Mahr EDV will take the necessary measures free of charge to ensure the functioning of the services again. The services are deemed to be functioning if the failure definition does not apply or no longer applies.

If the failure does not fall under a failure definition in the Annex Service Descriptions, any service provided by Mahr EDV, such as in particular support, modification of the characteristics of the services, set-up or deletion of user accesses, support in the installation, modification or use of the services will be charged according to the conditions specified in the Mahr EDV Framework Agreement or, if this has not been executed, according to the current Mahr EDV Price List depending on time and expenditure. The same applies if a failure definition applies, but the failure has not been caused by Mahr EDV.

The agreed installation fee covers the installation of the agreed services on Mahr EDV's systems, but not any data migration from existing systems or installation on the client's equipment or support during installation. These support have to be compensated according to the current Mahr EDV price list.

8. Excess use

If the client exceeds the agreed scope when using the Cloud Services ("excess use"), Mahr EDV will additionally charge for this excess use in accordance with the price list, irrespective of whether Mahr EDV has tolerated the excess use. The toleration of any excess use does not constitute an obligation that excess use will also be tolerated in the future. In principle, an excess use can lead to services not functioning or no longer functioning entirely.

9. Data export, data deletion and compensation

- a) In the event of termination of the agreement for cloud services or if the client requests so, Mahr EDV will export the currently existing, contractual data against separate payment (according to the current Mahr EDV price list) as described in the Appendix Service Descriptions and save it accordingly. As soon as the client has paid Mahr EDV the remuneration due for this, Mahr EDV will send the client the exported data on a hard disk as well as the customer documentation.
- b) If the client informs Mahr EDV 14 days before termination of the agreement that he wishes the complete deletion of the data from the cloud including the customer documentation together with passwords, but no export of the data, Mahr EDV will refrain from the measures according to lit. a). The notification must be made in writing, whereby text form, electronic form and telecommunication transmission are not sufficient.
- c) As Mahr EDV will continue to retain the exported data until the client confirms that it has received the complete set of exported data without errors, the client remains obliged to pay the remuneration for the retention in accordance with the current Mahr EDV price list even after the termination of the agreement. The confirmation of the complete and error-free receipt of the

Preisliste verpflichtet. Die Bestätigung des vollständigen und fehlerfreien Empfangs der Daten bedarf der Schriftform, wobei die Textform, die elektronische Form und die telekommunikative Übermittlung nicht genügen.

- d) Sofern der Auftraggeber trotz zweimaliger schriftlicher Aufforderung nicht die für den Datenexport nach Ziffer 9a) anfallende Vergütung leistet oder den vollständigen und fehlerfreien Empfang der Daten bestätigt, wird Mahr EDV die Daten nebst Kundendokumentation und Passwortliste kostenpflichtig löschen.

10. Sonstiges

Soweit die regelmäßige Datensicherung durch Mahr EDV nicht schriftlich vereinbart worden ist, ist der Auftraggeber für die Durchführung einer Datensicherung selbst verantwortlich.

Ergänzend gelten die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die Auftragsdatenverarbeitung nach DSGVO und Geheimhaltungsvereinbarung, Mahr EDV Risikohinweise sowie die aktuelle Preisliste der Mahr EDV, die beide im Internet unter www.mahr-edv.de/informationen einsehbar sind.

Die deutsche Fassung dieses SLA und seines Anhangs ist allein maßgeblich.

data requires the written form, whereby the text form, the electronic form and the telecommunication transmission are not sufficient.

- d) If, despite two written requests, the client does not pay the remuneration for the data export according to section 9a) or confirms the complete and error-free receipt of the data, Mahr EDV will delete the data together with the customer documentation and password list against additional payment.

10. Miscellaneous

As far as a regular data backup by Mahr EDV has not been agreed in writing, the client is responsible for the execution of a data backup himself.

The current General Terms and Conditions, the Service Level Agreement (SLA) and annex Service Description, the Data Processing and Non Disclosure Agreement and the current price list of Mahr EDV, both of which can be viewed at www.mahr-edv.de/informationen, apply.

The German version of this SLA including its annex shall be binding.

Die folgenden Dienstbeschreibungen spezifizieren die von Mahr EDV angebotenen Dienste sowie deren jeweilige Ausfalldefinition.

VM Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vHDD) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) betreiben kann.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

VM Hosting Lizenzen

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für die vereinbarten Programme zur Nutzung innerhalb des Dienstes VM Hosting ein.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl Lizenzen für die vereinbarten Programme innerhalb des Dienstes VM Hosting nicht genutzt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Hosted Email

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Postfächer auf einem Email-Server im vereinbarten Umfang hinsichtlich Anzahl und Speicherplatz pro Postfach zur Verfügung, die mit einem aktuellen Microsoft Outlook oder Microsoft Outlook Web App zum Versenden und Empfangen von E-Mails verwendet werden können. Zusätzlich kann beauftragt werden, ausgehenden Emails einen formatierten Text anzuhängen (Zentrale Mailsignatur), von außerhalb der Domain des Kunden eingehende Emails zu kennzeichnen (Externe Emails markieren), Lizenzen für MS Outlook bereitzustellen (MS Outlook Client) und Postfächer für die revisionssichere Archivierung von Mails (Postfächer MailStore) und Speicherplatz für diese (vSAN GB MailStore) bereitzustellen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn E-Mails mittels Microsoft Outlook Web App nicht gesendet oder nicht empfangen werden können. Davon unabhängig gilt der Dienstteil MailStore als ausgefallen, wenn nicht auf archivierte E-Mails zugegriffen werden kann oder eine eventuelle automatische Archivierung seit mehr als 24 Stunden nicht erfolgt ist, insofern derzeit keine Archivierung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Postfächer im Microsoft PST Format.

Web Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Speicherplatz (MB Speicherplatz), Datenverkehr (GB Traffic/Monat), Postfächer und Datenbanken zur Verfügung und konnektiert die angegebenen Domains.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Domains oder der Speicherplatz generell nicht im Internet erreichbar sind.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit, die gespeicherten Dateien per FTP, die Datenbanken per phpMyAdmin und die Postfächer mittels IMPAP/POP3 abzurufen. Die Domains können über die Registrierungsstelle auf andere Anbieter übertragen werden.

The following service descriptions specify the services offered by Mahr EDV and their respective failure definitions.

VM Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a virtualization system (host) in a data center, in which the customer can operate the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual RAM (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vHDD) including the provided agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

Failure Definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the client or there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export option and format:

Virtual hard disks of VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

VM Hosting Licenses

Service description:

Mahr EDV procures licenses in agreed number for the agreed programs to the client for use within the VM Hosting service.

Failure definition:

The service is considered failed if the agreed number of licenses for the agreed programs cannot be used within the VM Hosting service.

Export option and format:

No export possible.

Hosted Email

Service description:

Mahr EDV provides the customer with mailboxes on an email server in a data center to the agreed extent in terms of number and storage space per mailbox, which can be used with a current Microsoft Outlook or Microsoft Outlook Web App to send and receive emails. In addition, it can be ordered to attach a formatted text to outgoing emails (Central Mail Signature), to mark incoming emails from outside the customer's domain (Mark External Emails), to provide licenses for MS Outlook (MS Outlook Client) and to provide mailboxes for audit-proof archiving of mails (MailStore mailboxes) and storage space for these (vSAN GB MailStore).

Failure definition:

The service is considered to be down if emails cannot be sent or received using Microsoft Outlook Web App. Independent of this, the MailStore part of the service is considered to be down if archived emails cannot be accessed or any automatic archiving has not taken place for more than 24 hours, insofar as no archiving is currently being performed.

Export option and format:

Mailboxes in Microsoft PST format.

Web Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the client with storage space (MB storage space), data traffic (GB traffic/month), mailboxes and databases in a data center and connects the specified domains.

Failure definition:

The service is considered to be down if the domains or storage space are generally unavailable on the Internet.

Export option and format:

No export possible. During the contract period the customer has the possibility to access the stored files via FTP, the databases via phpMyAdmin and the mailboxes via IMPAP/POP3. The domains can be transferred to other providers via the registry.

VM Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird eine tägliche Datensicherung der virtuellen Server (VM) des Auftraggebers durchführen und die jeweilige Sicherung entsprechend der vereinbarten Aufbewahrungszeit speichern. Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungszeit wird die jeweilige Datensicherung gelöscht. Schlägt ein Datensicherungsversuch fehl, wird Mahr EDV die Durchführung der Datensicherung spätestens am nächsten Tag wiederholen.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn seit mehr als 48 Stunden keine Datensicherung durchgeführt worden ist und derzeit keine Datensicherung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Export erfolgt durch Export der VMs wie im Abschnitt VM Hosting beschrieben.

EXT Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für eine Online Backup Software zur Datensicherung von Servern sowie Clients und stellt den vereinbarten Speicherplatz für die Sicherung in einem Rechenzentrum zur Verfügung, wobei die angegebene Anzahl der zu sichernden Office 365 User, der PCs/Workstations, Virtuellen Maschinen (VM) und Server (Hardware) den möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Datensicherungsszenarien ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, wird ein erweiterter Funktionsumfang bereitgestellt über den wir gerne vorab im Detail informieren.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben installierten Online Backup Software Datensicherungen durchgeführt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

Replikation

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV ermöglicht im Rahmen der Replikation, Ihre virtuellen Server (vServer) an einen zweiten Standort zu kopieren bzw. zu replizieren. Im Falle eines Ausfalls beschleunigt diese Replikation die Inbetriebnahme an einem anderen Ort und stellt die Grundvoraussetzung dafür dar. Wird die Stand-by-Cloud Replikation gewählt, so wird eine besonders eilige Inbetriebnahme an einem anderen Ort im Falle eines Ausfalls des Primärstandorts gewährleistet. In beiden Optionen der Replikation kann nur der letzte erfolgreich an den Replikationsstandort übertragene Stand dort verwendet werden, wodurch ein in der Regel geringfügiger Datenverlust nicht auszuschließen ist.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell aus von Mahr EDV zu vertretenen Gründen keine Replikatssicherung übertragen werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VM Backup

Service description:

Mahr EDV will perform a daily data backup of the customer's virtual servers (VM) and store the respective backup according to the agreed retention period. After expiration of the agreed retention period the respective backup will be deleted. If a backup attempt fails, Mahr EDV will repeat the backup at the latest on the next day.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if no backup has been performed for more than 48 hours and no backup is currently being performed.

Export option and format:

No export possible. Export is done by exporting the VMs as described in the VM Hosting section.

EXT Backup

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in an agreed number for an online backup software for the backup of servers and clients and provides the agreed storage space for the backup in a data center, whereby the specified number of Office 365 users, PCs/workstations, virtual machines (VM) and servers (hardware) to be backed up specifies the possible maximum value. For most data backup scenarios, the "Standard" scope of functions is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, an extended scope of functions is provided, about which we will be happy to provide detailed information in advance.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no data backups can be performed from any functioning end device in compliance with the online backup software configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export option and format:

Virtual hard disks of the VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

Replikation

Service description:

Mahr EDV enables within the scope of replication to copy or replicate your virtual servers (vServer) to a second location. In case of a failure, this replication accelerates the start-up at another location and is the basic requirement for this. If stand-by cloud replication is selected, this ensures particularly rapid commissioning at another location in the event of a failure of the primary site. In both options of replication, only the last state successfully transferred to the replication site can be used there, which means that a usually minor loss of data cannot be ruled out.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no replica backup can be transferred for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Standby Cloud

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein passives sekundäres Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vSAN) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) synchronisieren kann.

Für diesen Zweck ist ein aktives und primäres System (VMs auf Hyper-V Host mit jeweils aktuellem Betriebssystem) kundenseitig (insofern nicht gesondert beauftragt) Voraussetzung. Das aktive System kann auf das passive Virtualisierungssystem synchronisiert werden, um das passive System bei Ausfall des primären Systems aktivieren und damit übergangsweise aktiv nutzen zu können. Um die reibungslose übergangsweise Aktivierung im Fehlerfall zu ermöglichen, verwendet der Kunde in seinem primären System Netzwerkeinstellungen und IP-Adressbereiche wie sie von Mahr EDV vorgegeben werden. Weiterhin wird der Kunde mindestens quartalsweise einen Aktivierungstest durchführen, um die Aktivierung und Nutzbarkeit im Falle eines Fehlers des Primärsystems zu testen. Sowohl die Umsetzung der Netzwerk- und IP-Adressvorgaben als auch die Durchführung der Tests sind nicht im vereinbarten Preis enthalten und gesondert zu beauftragen sowie zu vergüten.

Die Preise für das bereitgestellte passive System enthalten nicht dessen Aktivierung und aktive Nutzung über zwei Stunden pro Quartal für Testzwecke hinaus. Im Falle der Aktivierung werden zusätzlich pro begonnenen Monat der Aktivierung diejenigen Preise berechnet, die für die geduldete Übernutzung im Abschnitt VM Hosting (in der gleichen SLA-Kategorie wie für die Standby Cloud vereinbart) der jeweils gültigen Preisliste (siehe www.mahr-edv.de/informationen) ausgewiesen sind.

Die Anforderung der Aktivierung des sekundären Systems erfolgt kundenseitig ausschließlich entsprechend der in den SLA (Ziffer 4) oder des dortigen AGB-Verweises genannten Meldungswege. Der Aktivierungsbeginn erfolgt entsprechend der vereinbarten Reaktionszeit und dauert in der Regel eine Stunde. Davon abweichend kann es bei Flächenausfällen, also dem Ausfall zahlreicher Primärsysteme gleichzeitig, zu einer Aktivierung nach Reihenfolge der SLA-Kategorien (Platin zuerst, Bronze zuletzt) kommen, wobei es zu Wartezeiten über die übliche Dauer und Reaktionszeit hinaus kommen kann. Die Aktivierung des sekundären Systems erfolgt in dem Zustand und Datenstand der letzten erfolgreichen Synchronisierung, wobei die Häufigkeit der Synchronisierung u.a. von Einstellungen des Kunden auf dessen Primärsystem sowie dessen Internetanbindung abhängt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Monitoring

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Monitoring-Lösung bereit, die aus einer auf dem Auftraggeber System zu installierender Software (Agent) und einer Monitoring-Webseite zur Anzeige der vom Agenten gelieferten Informationen für berechnete Mahr EDV Mitarbeiter besteht. Der Kunde kann auf Wunsch Statusreports per Email oder Zugang gemäß Abschnitt Kundenportale beauftragen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine von Agenten gelieferten Informationen auf der Monitoring-Webseite angezeigt werden können und der Statusreport per Email nicht erfolgt oder ein unter Kundenportale definierter Zugriff aus von Mahr EDV zu vertretenden Gründen nicht möglich ist.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Managed Updates

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV installiert auf den vereinbarten Systemen regelmäßig alle installierbaren wichtigen und empfohlenen Updates einschließlich Sicherheitsupdates für alle Microsoft Server Betriebssysteme und Microsoft Office Anwendungen, die Microsoft derzeit standardmäßig öffentlich und kostenlos für diese Systeme herausgibt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn auf Grund eines Fehlers des Mahr EDV Update Servers generell keine Updates auf Servern oder VM von Auftraggeber installiert werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Standby Cloud

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a passive secondary virtualization system (host) in a data center, in which the customer can synchronize the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual memory (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vSAN) including the agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

For this purpose, an active and primary system (VMs on Hyper-V host with current operating system) is a prerequisite on the part of the customer (unless ordered separately). The active system can be synchronized to the passive virtualization system in order to activate the passive system in the event of a failure of the primary system and thus to be able to use it actively for a transitional period. In order to enable the smooth transitional activation in case of failure, the customer will use network settings and IP address ranges in his primary system as specified by Mahr EDV. Furthermore, the customer will perform an activation test at least quarterly to test the activation and usability in case of a failure of the primary system. The implementation of the network and IP address specifications as well as the execution of the tests are not included in the agreed price and have to be ordered and paid separately.

The prices for the passive system provided do not include its activation and active use beyond two hours per quarter for testing purposes. In the event of activation, those prices shall additionally be charged per commenced month of activation which are shown for tolerated overuse in the VM Hosting section (in the same SLA category as agreed for the Standby Cloud) of the respectively valid price list (see www.mahr-edv.de/informationen).

The request for activation of the Secondary System shall be made by the Customer exclusively in accordance with the notification channels specified in the SLA (Section 4) or the reference to the GTC there. The activation start takes place according to the agreed reaction time and usually lasts one hour. Deviating from this, in case of area failures, i.e. the failure of numerous primary systems at the same time, an activation according to the order of the SLA categories (platinum first, bronze last) may occur, whereby waiting times beyond the usual duration and response time may occur. The secondary system is activated in the state and data status of the last successful synchronization, whereby the frequency of synchronization depends, among other things, on the customer's settings on its primary system and its Internet connection.

Failure definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the Customer or if there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export possibility and format:

No export possible.

Monitoring

Service description:

Mahr EDV provides a monitoring solution consisting of a software (agent) to be installed on the customer's system and a monitoring web page to display the information provided by the agent to authorized Mahr EDV employees. The customer can request status reports via email or access as per the customer portals section.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no agent supplied information can be displayed on the monitoring web page and the status report by email is not provided or access defined under Customer Portals is not possible for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Windows Server Updates

Service description:

Mahr EDV regularly installs on the agreed systems all installable important and recommended updates including security updates for all Microsoft Server operating systems and Microsoft Office applications, which Microsoft currently releases publicly and free of charge for these systems by default.

Failure Definition:

The service is considered to be down if, due to a failure of the Mahr EDV Update Server, generally no updates can be installed on Client's servers or VM.

Export possibility and format:

No export possible.

Ticket System

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Webseite bereit, auf der Störungsmeldungen und Arbeitsaufträge in Form eines elektronischen Tickets an Mahr EDV übermittelt werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn keine Tickets an Mahr EDV erstellt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VPN Zugang

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt einen VPN-Zugang bereit, über den Daten von und zum Netzwerk des Auftraggebers im von Mahr EDV betriebenen Rechenzentrum gesendet und empfangen werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben eine VPN-Verbindung hergestellt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Virenschutz

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für einen Virenschutz, wobei die angegebene Anzahl der zu schützenden Mobile Client, der PCs/Workstations, Server (Hardware) möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Verwendungszwecke ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, werden erweiterte Funktionsumfänge bereitgestellt über die wir gerne vorab im Detail informieren.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine Virenschutzsoftware auf funktionsfähigen Geräten installiert werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Penetration Test

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird in Zusammenarbeit mit Software oder Leistungen Dritter mindestens monatlich simulierte Angriffe auf die vereinbarten Systeme durchführen und dem Kunden entdeckte Sicherheitslücken mitteilen. Mit der Durchführung der simulierten Angriffe zur Prüfung auf Schwachstellen erteilt der Kunde sein Einverständnis und wird für die Durchführung der Tests notwendige Einstellungen vornehmen oder vornehmen lassen. Die im Auftrag Cloud Dienste hinterlegte Anzahl der Penetration Test beschreibt die maximale Anzahl an IP-Adressen, auf welche die Angriffe durchgeführt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Angriffe in einem Monat nicht durchgeführt und binnen 30 Tagen nicht nachgeholt wurden.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundenportale

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt die quantifizierte Anzahl von Zugängen für die Einsicht (im Fall von „Standard (nur lesend)“) für die angegebene Lösung bereit. Bei der Auswahl von „Premium“ können verschiedene Daten nicht nur gelesen, sondern in den Kundenportalen auch geändert und hinterlegt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell kein Zugriff auf die Kundenportale besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundendokumentation und Passwortliste

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Software bereit, die ermöglicht, wichtige Informationen zur IT-Infrastruktur des Kunden und Passwörter strukturiert zu speichern. Der Zugriff und das Ablegen von Informationen ist berechtigten Mahr EDV Mitarbeitern möglich. Wenn und insoweit vereinbart, erhalten darüber hinaus User des Kunden lesenden oder lesenden und schreibenden Zugriff.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die berechtigten Mahr EDV Mitarbeiter und vereinbarten User keinen Zugriff auf diese Dokumentation haben.

Exportmöglichkeit und Format:

Kundendokumentation und Passwortliste in Papierform.

Ticket System

Service description:

Mahr EDV provides a website where failure reports and work orders can be submitted to Mahr EDV in the form of an electronic ticket.

Failure definition:

The service is considered to be down if no tickets can be created to Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

VPN Access

Service description:

Mahr EDV provides a VPN access through which data can be sent and received from and to the customer's network in the data center operated by Mahr EDV.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no VPN connection can be established from any functioning terminal device in compliance with the configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

Virus Protection

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in the agreed number for virus protection, whereby the specified number of mobile clients, PCs/workstations, servers (hardware) to be protected specifies the possible maximum value. For most purposes, the functional scope "Standard" is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, extended functional scopes are provided about which we are happy to provide detailed information in advance.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no anti-virus software can be installed on functioning devices.

Export possibility and format:

No export possible.

Penetration Test

Service Description:

Mahr EDV will perform simulated attacks on the agreed systems in cooperation with software or services of third parties at least monthly and will inform the customer about discovered security vulnerabilities. With the execution of the simulated attacks to test for vulnerabilities, the customer gives his consent and will make the necessary settings for the execution of the tests or have them made. The number of penetration tests mentioned in the Cloud Services Contract describes the maximum number of IP addresses on which the attacks will be carried out.

Failure definition:

The service is considered to be down if the attacks have not been performed in a month and have not been made up within 30 days.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer Portals

Service description:

Mahr EDV provides the quantified number of accesses for viewing (in case of "Standard (read only)") for the specified solution. If "Premium" is selected, various data can not only be read, but also changed and deposited in the customer portals.

Failure definition:

The service is considered to be down if there is generally no access to the customer portals.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer documentation and password list

Service description:

Mahr EDV provides software that allows to store important information about the customer's IT infrastructure and passwords in a structured way. Access and storage of information is possible for authorized Mahr EDV employees. If and insofar agreed, users of the customer will also be granted reading or reading and writing access.

Failure definition:

The service is considered to be down if the authorized Mahr EDV employees and agreed users do not have access to this documentation.

Export option and format:

Customer documentation and password list in hard copy.

Die folgenden Dienstbeschreibungen spezifizieren die von Mahr EDV angebotenen Dienste sowie deren jeweilige Ausfalldefinition.

VM Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vHDD) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) betreiben kann.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

VM Hosting Lizenzen

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für die vereinbarten Programme zur Nutzung innerhalb des Dienstes VM Hosting ein.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl Lizenzen für die vereinbarten Programme innerhalb des Dienstes VM Hosting nicht genutzt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Hosted Email

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Postfächer auf einem Email-Server im vereinbarten Umfang hinsichtlich Anzahl und Speicherplatz pro Postfach zur Verfügung, die mit einem aktuellen Microsoft Outlook oder Microsoft Outlook Web App zum Versenden und Empfangen von E-Mails verwendet werden können. Zusätzlich kann beauftragt werden, ausgehenden Emails einen formatierten Text anzuhängen (Zentrale Mailsignatur), von außerhalb der Domain des Kunden eingehende Emails zu kennzeichnen (Externe Emails markieren), Lizenzen für MS Outlook bereitzustellen (MS Outlook Client) und Postfächer für die revisionssichere Archivierung von Mails (Postfächer MailStore) und Speicherplatz für diese (vSAN GB MailStore) bereitzustellen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn E-Mails mittels Microsoft Outlook Web App nicht gesendet oder nicht empfangen werden können. Davon unabhängig gilt der Dienstteil MailStore als ausgefallen, wenn nicht auf archivierte E-Mails zugegriffen werden kann oder eine eventuelle automatische Archivierung seit mehr als 24 Stunden nicht erfolgt ist, insofern derzeit keine Archivierung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Postfächer im Microsoft PST Format.

Web Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Speicherplatz (MB Speicherplatz), Datenverkehr (GB Traffic/Monat), Postfächer und Datenbanken zur Verfügung und konnektiert die angegebenen Domains.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Domains oder der Speicherplatz generell nicht im Internet erreichbar sind.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit, die gespeicherten Dateien per FTP, die Datenbanken per phpMyAdmin und die Postfächer mittels IMPAP/POP3 abzurufen. Die Domains können über die Registrierungsstelle auf andere Anbieter übertragen werden.

The following service descriptions specify the services offered by Mahr EDV and their respective failure definitions.

VM Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a virtualization system (host) in a data center, in which the customer can operate the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual RAM (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vHDD) including the provided agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

Failure Definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the client or there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export option and format:

Virtual hard disks of VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

VM Hosting Licenses

Service description:

Mahr EDV procures licenses in agreed number for the agreed programs to the client for use within the VM Hosting service.

Failure definition:

The service is considered failed if the agreed number of licenses for the agreed programs cannot be used within the VM Hosting service.

Export option and format:

No export possible.

Hosted Email

Service description:

Mahr EDV provides the customer with mailboxes on an email server in a data center to the agreed extent in terms of number and storage space per mailbox, which can be used with a current Microsoft Outlook or Microsoft Outlook Web App to send and receive emails. In addition, it can be ordered to attach a formatted text to outgoing emails (Central Mail Signature), to mark incoming emails from outside the customer's domain (Mark External Emails), to provide licenses for MS Outlook (MS Outlook Client) and to provide mailboxes for audit-proof archiving of mails (MailStore mailboxes) and storage space for these (vSAN GB MailStore).

Failure definition:

The service is considered to be down if emails cannot be sent or received using Microsoft Outlook Web App. Independent of this, the MailStore part of the service is considered to be down if archived emails cannot be accessed or any automatic archiving has not taken place for more than 24 hours, insofar as no archiving is currently being performed.

Export option and format:

Mailboxes in Microsoft PST format.

Web Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the client with storage space (MB storage space), data traffic (GB traffic/month), mailboxes and databases in a data center and connects the specified domains.

Failure definition:

The service is considered to be down if the domains or storage space are generally unavailable on the Internet.

Export option and format:

No export possible. During the contract period the customer has the possibility to access the stored files via FTP, the databases via phpMyAdmin and the mailboxes via IMPAP/POP3. The domains can be transferred to other providers via the registry.

VM Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird eine tägliche Datensicherung der virtuellen Server (VM) des Auftraggebers durchführen und die jeweilige Sicherung entsprechend der vereinbarten Aufbewahrungszeit speichern. Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungszeit wird die jeweilige Datensicherung gelöscht. Schlägt ein Datensicherungsversuch fehl, wird Mahr EDV die Durchführung der Datensicherung spätestens am nächsten Tag wiederholen.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn seit mehr als 48 Stunden keine Datensicherung durchgeführt worden ist und derzeit keine Datensicherung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Export erfolgt durch Export der VMs wie im Abschnitt VM Hosting beschrieben.

EXT Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für eine Online Backup Software zur Datensicherung von Servern sowie Clients und stellt den vereinbarten Speicherplatz für die Sicherung in einem Rechenzentrum zur Verfügung, wobei die angegebene Anzahl der zu sichernden Office 365 User, der PCs/Workstations, Virtuellen Maschinen (VM) und Server (Hardware) den möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Datensicherungsszenarien ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, wird ein erweiterter Funktionsumfang bereitgestellt über den wir gerne vorab im Detail informieren.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben installierten Online Backup Software Datensicherungen durchgeführt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

Replikation

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV ermöglicht im Rahmen der Replikation, Ihre virtuellen Server (vServer) an einen zweiten Standort zu kopieren bzw. zu replizieren. Im Falle eines Ausfalls beschleunigt diese Replikation die Inbetriebnahme an einem anderen Ort und stellt die Grundvoraussetzung dafür dar. Wird die Stand-by-Cloud Replikation gewählt, so wird eine besonders eilige Inbetriebnahme an einem anderen Ort im Falle eines Ausfalls des Primärstandorts gewährleistet. In beiden Optionen der Replikation kann nur der letzte erfolgreich an den Replikationsstandort übertragene Stand dort verwendet werden, wodurch ein in der Regel geringfügiger Datenverlust nicht auszuschließen ist.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell aus von Mahr EDV zu vertretenen Gründen keine Replikatssicherung übertragen werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VM Backup

Service description:

Mahr EDV will perform a daily data backup of the customer's virtual servers (VM) and store the respective backup according to the agreed retention period. After expiration of the agreed retention period the respective backup will be deleted. If a backup attempt fails, Mahr EDV will repeat the backup at the latest on the next day.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if no backup has been performed for more than 48 hours and no backup is currently being performed.

Export option and format:

No export possible. Export is done by exporting the VMs as described in the VM Hosting section.

EXT Backup

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in an agreed number for an online backup software for the backup of servers and clients and provides the agreed storage space for the backup in a data center, whereby the specified number of Office 365 users, PCs/workstations, virtual machines (VM) and servers (hardware) to be backed up specifies the possible maximum value. For most data backup scenarios, the "Standard" scope of functions is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, an extended scope of functions is provided, about which we will be happy to provide detailed information in advance.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no data backups can be performed from any functioning end device in compliance with the online backup software configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export option and format:

Virtual hard disks of the VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

Replikation

Service description:

Mahr EDV enables within the scope of replication to copy or replicate your virtual servers (vServer) to a second location. In case of a failure, this replication accelerates the start-up at another location and is the basic requirement for this. If stand-by cloud replication is selected, this ensures particularly rapid commissioning at another location in the event of a failure of the primary site. In both options of replication, only the last state successfully transferred to the replication site can be used there, which means that a usually minor loss of data cannot be ruled out.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no replica backup can be transferred for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Standby Cloud

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein passives sekundäres Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vSAN) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) synchronisieren kann.

Für diesen Zweck ist ein aktives und primäres System (VMs auf Hyper-V Host mit jeweils aktuellem Betriebssystem) kundenseitig (insofern nicht gesondert beauftragt) Voraussetzung. Das aktive System kann auf das passive Virtualisierungssystem synchronisiert werden, um das passive System bei Ausfall des primären Systems aktivieren und damit übergangsweise aktiv nutzen zu können. Um die reibungslose übergangsweise Aktivierung im Fehlerfall zu ermöglichen, verwendet der Kunde in seinem primären System Netzwerkeinstellungen und IP-Adressbereiche wie sie von Mahr EDV vorgegeben werden. Weiterhin wird der Kunde mindestens quartalsweise einen Aktivierungstest durchführen, um die Aktivierung und Nutzbarkeit im Falle eines Fehlers des Primärsystems zu testen. Sowohl die Umsetzung der Netzwerk- und IP-Adressvorgaben als auch die Durchführung der Tests sind nicht im vereinbarten Preis enthalten und gesondert zu beauftragen sowie zu vergüten.

Die Preise für das bereitgestellte passive System enthalten nicht dessen Aktivierung und aktive Nutzung über zwei Stunden pro Quartal für Testzwecke hinaus. Im Falle der Aktivierung werden zusätzlich pro begonnenen Monat der Aktivierung diejenigen Preise berechnet, die für die geduldete Übernutzung im Abschnitt VM Hosting (in der gleichen SLA-Kategorie wie für die Standby Cloud vereinbart) der jeweils gültigen Preisliste (siehe www.mahr-edv.de/informationen) ausgewiesen sind.

Die Anforderung der Aktivierung des sekundären Systems erfolgt kundenseitig ausschließlich entsprechend der in den SLA (Ziffer 4) oder des dortigen AGB-Verweises genannten Meldungswege. Der Aktivierungsbeginn erfolgt entsprechend der vereinbarten Reaktionszeit und dauert in der Regel eine Stunde. Davon abweichend kann es bei Flächenausfällen, also dem Ausfall zahlreicher Primärsysteme gleichzeitig, zu einer Aktivierung nach Reihenfolge der SLA-Kategorien (Platin zuerst, Bronze zuletzt) kommen, wobei es zu Wartezeiten über die übliche Dauer und Reaktionszeit hinaus kommen kann. Die Aktivierung des sekundären Systems erfolgt in dem Zustand und Datenstand der letzten erfolgreichen Synchronisierung, wobei die Häufigkeit der Synchronisierung u.a. von Einstellungen des Kunden auf dessen Primärsystem sowie dessen Internetanbindung abhängt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Monitoring

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Monitoring-Lösung bereit, die aus einer auf dem Auftraggeber System zu installierender Software (Agent) und einer Monitoring-Webseite zur Anzeige der vom Agenten gelieferten Informationen für berechnete Mahr EDV Mitarbeiter besteht. Der Kunde kann auf Wunsch Statusreports per Email oder Zugang gemäß Abschnitt Kundenportale beauftragen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine von Agenten gelieferten Informationen auf der Monitoring-Webseite angezeigt werden können und der Statusreport per Email nicht erfolgt oder ein unter Kundenportale definierter Zugriff aus von Mahr EDV zu vertretenden Gründen nicht möglich ist.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Managed Updates

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV installiert auf den vereinbarten Systemen regelmäßig alle installierbaren wichtigen und empfohlenen Updates einschließlich Sicherheitsupdates für alle Microsoft Server Betriebssysteme und Microsoft Office Anwendungen, die Microsoft derzeit standardmäßig öffentlich und kostenlos für diese Systeme herausgibt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn auf Grund eines Fehlers des Mahr EDV Update Servers generell keine Updates auf Servern oder VM von Auftraggeber installiert werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Standby Cloud

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a passive secondary virtualization system (host) in a data center, in which the customer can synchronize the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual memory (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vSAN) including the agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

For this purpose, an active and primary system (VMs on Hyper-V host with current operating system) is a prerequisite on the part of the customer (unless ordered separately). The active system can be synchronized to the passive virtualization system in order to activate the passive system in the event of a failure of the primary system and thus to be able to use it actively for a transitional period. In order to enable the smooth transitional activation in case of failure, the customer will use network settings and IP address ranges in his primary system as specified by Mahr EDV. Furthermore, the customer will perform an activation test at least quarterly to test the activation and usability in case of a failure of the primary system. The implementation of the network and IP address specifications as well as the execution of the tests are not included in the agreed price and have to be ordered and paid separately.

The prices for the passive system provided do not include its activation and active use beyond two hours per quarter for testing purposes. In the event of activation, those prices shall additionally be charged per commenced month of activation which are shown for tolerated overuse in the VM Hosting section (in the same SLA category as agreed for the Standby Cloud) of the respectively valid price list (see www.mahr-edv.de/informationen).

The request for activation of the Secondary System shall be made by the Customer exclusively in accordance with the notification channels specified in the SLA (Section 4) or the reference to the GTC there. The activation start takes place according to the agreed reaction time and usually lasts one hour. Deviating from this, in case of area failures, i.e. the failure of numerous primary systems at the same time, an activation according to the order of the SLA categories (platinum first, bronze last) may occur, whereby waiting times beyond the usual duration and response time may occur. The secondary system is activated in the state and data status of the last successful synchronization, whereby the frequency of synchronization depends, among other things, on the customer's settings on its primary system and its Internet connection.

Failure definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the Customer or if there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export possibility and format:

No export possible.

Monitoring

Service description:

Mahr EDV provides a monitoring solution consisting of a software (agent) to be installed on the customer's system and a monitoring web page to display the information provided by the agent to authorized Mahr EDV employees. The customer can request status reports via email or access as per the customer portals section.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no agent supplied information can be displayed on the monitoring web page and the status report by email is not provided or access defined under Customer Portals is not possible for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Windows Server Updates

Service description:

Mahr EDV regularly installs on the agreed systems all installable important and recommended updates including security updates for all Microsoft Server operating systems and Microsoft Office applications, which Microsoft currently releases publicly and free of charge for these systems by default.

Failure Definition:

The service is considered to be down if, due to a failure of the Mahr EDV Update Server, generally no updates can be installed on Client's servers or VM.

Export possibility and format:

No export possible.

Ticket System

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Webseite bereit, auf der Störungsmeldungen und Arbeitsaufträge in Form eines elektronischen Tickets an Mahr EDV übermittelt werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn keine Tickets an Mahr EDV erstellt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VPN Zugang

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt einen VPN-Zugang bereit, über den Daten von und zum Netzwerk des Auftraggebers im von Mahr EDV betriebenen Rechenzentrum gesendet und empfangen werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben eine VPN-Verbindung hergestellt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Virenschutz

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für einen Virenschutz, wobei die angegebene Anzahl der zu schützenden Mobile Client, der PCs/Workstations, Server (Hardware) möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Verwendungszwecke ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, werden erweiterte Funktionsumfänge bereitgestellt über die wir gerne vorab im Detail informieren.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine Virenschutzsoftware auf funktionsfähigen Geräten installiert werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Penetration Test

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird in Zusammenarbeit mit Software oder Leistungen Dritter mindestens monatlich simulierte Angriffe auf die vereinbarten Systeme durchführen und dem Kunden entdeckte Sicherheitslücken mitteilen. Mit der Durchführung der simulierten Angriffe zur Prüfung auf Schwachstellen erteilt der Kunde sein Einverständnis und wird für die Durchführung der Tests notwendige Einstellungen vornehmen oder vornehmen lassen. Die im Auftrag Cloud Dienste hinterlegte Anzahl der Penetration Test beschreibt die maximale Anzahl an IP-Adressen, auf welche die Angriffe durchgeführt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Angriffe in einem Monat nicht durchgeführt und binnen 30 Tagen nicht nachgeholt wurden.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundenportale

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt die quantifizierte Anzahl von Zugängen für die Einsicht (im Fall von „Standard (nur lesend)“) für die angegebene Lösung bereit. Bei der Auswahl von „Premium“ können verschiedene Daten nicht nur gelesen, sondern in den Kundenportalen auch geändert und hinterlegt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell kein Zugriff auf die Kundenportale besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundendokumentation und Passwortliste

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Software bereit, die ermöglicht, wichtige Informationen zur IT-Infrastruktur des Kunden und Passwörter strukturiert zu speichern. Der Zugriff und das Ablegen von Informationen ist berechtigten Mahr EDV Mitarbeitern möglich. Wenn und insoweit vereinbart, erhalten darüber hinaus User des Kunden lesenden oder lesenden und schreibenden Zugriff.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die berechtigten Mahr EDV Mitarbeiter und vereinbarten User keinen Zugriff auf diese Dokumentation haben.

Exportmöglichkeit und Format:

Kundendokumentation und Passwortliste in Papierform.

Ticket System

Service description:

Mahr EDV provides a website where failure reports and work orders can be submitted to Mahr EDV in the form of an electronic ticket.

Failure definition:

The service is considered to be down if no tickets can be created to Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

VPN Access

Service description:

Mahr EDV provides a VPN access through which data can be sent and received from and to the customer's network in the data center operated by Mahr EDV.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no VPN connection can be established from any functioning terminal device in compliance with the configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

Virus Protection

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in the agreed number for virus protection, whereby the specified number of mobile clients, PCs/workstations, servers (hardware) to be protected specifies the possible maximum value. For most purposes, the functional scope "Standard" is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, extended functional scopes are provided about which we are happy to provide detailed information in advance.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no anti-virus software can be installed on functioning devices.

Export possibility and format:

No export possible.

Penetration Test

Service Description:

Mahr EDV will perform simulated attacks on the agreed systems in cooperation with software or services of third parties at least monthly and will inform the customer about discovered security vulnerabilities. With the execution of the simulated attacks to test for vulnerabilities, the customer gives his consent and will make the necessary settings for the execution of the tests or have them made. The number of penetration tests mentioned in the Cloud Services Contract describes the maximum number of IP addresses on which the attacks will be carried out.

Failure definition:

The service is considered to be down if the attacks have not been performed in a month and have not been made up within 30 days.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer Portals

Service description:

Mahr EDV provides the quantified number of accesses for viewing (in case of "Standard (read only)") for the specified solution. If "Premium" is selected, various data can not only be read, but also changed and deposited in the customer portals.

Failure definition:

The service is considered to be down if there is generally no access to the customer portals.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer documentation and password list

Service description:

Mahr EDV provides software that allows to store important information about the customer's IT infrastructure and passwords in a structured way. Access and storage of information is possible for authorized Mahr EDV employees. If and insofar agreed, users of the customer will also be granted reading or reading and writing access.

Failure definition:

The service is considered to be down if the authorized Mahr EDV employees and agreed users do not have access to this documentation.

Export option and format:

Customer documentation and password list in hard copy.

Die folgenden Dienstbeschreibungen spezifizieren die von Mahr EDV angebotenen Dienste sowie deren jeweilige Ausfalldefinition.

VM Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vHDD) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) betreiben kann.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

VM Hosting Lizenzen

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für die vereinbarten Programme zur Nutzung innerhalb des Dienstes VM Hosting ein.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl Lizenzen für die vereinbarten Programme innerhalb des Dienstes VM Hosting nicht genutzt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Hosted Email

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Postfächer auf einem Email-Server im vereinbarten Umfang hinsichtlich Anzahl und Speicherplatz pro Postfach zur Verfügung, die mit einem aktuellen Microsoft Outlook oder Microsoft Outlook Web App zum Versenden und Empfangen von E-Mails verwendet werden können. Zusätzlich kann beauftragt werden, ausgehenden Emails einen formatierten Text anzuhängen (Zentrale Mailsignatur), von außerhalb der Domain des Kunden eingehende Emails zu kennzeichnen (Externe Emails markieren), Lizenzen für MS Outlook bereitzustellen (MS Outlook Client) und Postfächer für die revisionssichere Archivierung von Mails (Postfächer MailStore) und Speicherplatz für diese (vSAN GB MailStore) bereitzustellen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn E-Mails mittels Microsoft Outlook Web App nicht gesendet oder nicht empfangen werden können. Davon unabhängig gilt der Dienstteil MailStore als ausgefallen, wenn nicht auf archivierte E-Mails zugegriffen werden kann oder eine eventuelle automatische Archivierung seit mehr als 24 Stunden nicht erfolgt ist, insofern derzeit keine Archivierung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Postfächer im Microsoft PST Format.

Web Hosting

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber in einem Rechenzentrum Speicherplatz (MB Speicherplatz), Datenverkehr (GB Traffic/Monat), Postfächer und Datenbanken zur Verfügung und konnektiert die angegebenen Domains.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Domains oder der Speicherplatz generell nicht im Internet erreichbar sind.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit, die gespeicherten Dateien per FTP, die Datenbanken per phpMyAdmin und die Postfächer mittels IMPAP/POP3 abzurufen. Die Domains können über die Registrierungsstelle auf andere Anbieter übertragen werden.

The following service descriptions specify the services offered by Mahr EDV and their respective failure definitions.

VM Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a virtualization system (host) in a data center, in which the customer can operate the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual RAM (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vHDD) including the provided agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

Failure Definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the client or there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export option and format:

Virtual hard disks of VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

VM Hosting Licenses

Service description:

Mahr EDV procures licenses in agreed number for the agreed programs to the client for use within the VM Hosting service.

Failure definition:

The service is considered failed if the agreed number of licenses for the agreed programs cannot be used within the VM Hosting service.

Export option and format:

No export possible.

Hosted Email

Service description:

Mahr EDV provides the customer with mailboxes on an email server in a data center to the agreed extent in terms of number and storage space per mailbox, which can be used with a current Microsoft Outlook or Microsoft Outlook Web App to send and receive emails. In addition, it can be ordered to attach a formatted text to outgoing emails (Central Mail Signature), to mark incoming emails from outside the customer's domain (Mark External Emails), to provide licenses for MS Outlook (MS Outlook Client) and to provide mailboxes for audit-proof archiving of mails (MailStore mailboxes) and storage space for these (vSAN GB MailStore).

Failure definition:

The service is considered to be down if emails cannot be sent or received using Microsoft Outlook Web App. Independent of this, the MailStore part of the service is considered to be down if archived emails cannot be accessed or any automatic archiving has not taken place for more than 24 hours, insofar as no archiving is currently being performed.

Export option and format:

Mailboxes in Microsoft PST format.

Web Hosting

Service description:

Mahr EDV provides the client with storage space (MB storage space), data traffic (GB traffic/month), mailboxes and databases in a data center and connects the specified domains.

Failure definition:

The service is considered to be down if the domains or storage space are generally unavailable on the Internet.

Export option and format:

No export possible. During the contract period the customer has the possibility to access the stored files via FTP, the databases via phpMyAdmin and the mailboxes via IMPAP/POP3. The domains can be transferred to other providers via the registry.

VM Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird eine tägliche Datensicherung der virtuellen Server (VM) des Auftraggebers durchführen und die jeweilige Sicherung entsprechend der vereinbarten Aufbewahrungszeit speichern. Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungszeit wird die jeweilige Datensicherung gelöscht. Schlägt ein Datensicherungsversuch fehl, wird Mahr EDV die Durchführung der Datensicherung spätestens am nächsten Tag wiederholen.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn seit mehr als 48 Stunden keine Datensicherung durchgeführt worden ist und derzeit keine Datensicherung durchgeführt wird.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich. Der Export erfolgt durch Export der VMs wie im Abschnitt VM Hosting beschrieben.

EXT Backup

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für eine Online Backup Software zur Datensicherung von Servern sowie Clients und stellt den vereinbarten Speicherplatz für die Sicherung in einem Rechenzentrum zur Verfügung, wobei die angegebene Anzahl der zu sichernden Office 365 User, der PCs/Workstations, Virtuellen Maschinen (VM) und Server (Hardware) den möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Datensicherungsszenarien ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, wird ein erweiterter Funktionsumfang bereitgestellt über den wir gerne vorab im Detail informieren.

Zusätzlich kann beauftragt werden, die Datensicherung an einem zweiten Standort zu speichern (Backup (im) 2. Standort).

ACHTUNG: Datensicherungen sollten immer an zwei Standorten gespeichert werden, da diese anderenfalls bei einem Verlust des einzigen Standortes (bspw. durch technischen Defekt) unwiederbringlich verloren sind. Wird die Speicherung des Backups an einem zweiten Standort nicht beauftragt, so erklärt der Kunde, über eine weitere Datensicherung zu verfügen und wird bei einem Verlust der Datensicherung bei Mahr EDV die Datensicherung erneut einliefern.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben installierten Online Backup Software Datensicherungen durchgeführt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Virtuelle Festplatten der VMs im Microsoft VHD oder VHDX Format.

Replikation

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV ermöglicht im Rahmen der Replikation, Ihre virtuellen Server (vServer) an einen zweiten Standort zu kopieren bzw. zu replizieren. Im Falle eines Ausfalls beschleunigt diese Replikation die Inbetriebnahme an einem anderen Ort und stellt die Grundvoraussetzung dafür dar. Wird die Stand-by-Cloud Replikation gewählt, so wird eine besonders eilige Inbetriebnahme an einem anderen Ort im Falle eines Ausfalls des Primärstandorts gewährleistet. In beiden Optionen der Replikation kann nur der letzte erfolgreich an den Replikationsstandort übertragene Stand dort verwendet werden, wodurch ein in der Regel geringfügiger Datenverlust nicht auszuschließen ist.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell aus von Mahr EDV zu vertretenen Gründen keine Replikatssicherung übertragen werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VM Backup

Service description:

Mahr EDV will perform a daily data backup of the customer's virtual servers (VM) and store the respective backup according to the agreed retention period. After expiration of the agreed retention period the respective backup will be deleted. If a backup attempt fails, Mahr EDV will repeat the backup at the latest on the next day.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if no backup has been performed for more than 48 hours and no backup is currently being performed.

Export option and format:

No export possible. Export is done by exporting the VMs as described in the VM Hosting section.

EXT Backup

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in an agreed number for an online backup software for the backup of servers and clients and provides the agreed storage space for the backup in a data center, whereby the specified number of Office 365 users, PCs/workstations, virtual machines (VM) and servers (hardware) to be backed up specifies the possible maximum value. For most data backup scenarios, the "Standard" scope of functions is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, an extended scope of functions is provided, about which we will be happy to provide detailed information in advance.

Additionally, it can be ordered to store the data backup at a second location (backup (im) 2. location).

ATTENTION: Data backups should always be stored at two locations, otherwise they will be irretrievably lost in case of loss of the only location (e.g. due to technical defect). If the storage of the backup at a second location is not ordered, the customer declares to have another data backup and will resubmit the data backup to Mahr EDV in case of a loss of the data backup.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no data backups can be performed from any functioning end device in compliance with the online backup software configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export option and format:

Virtual hard disks of the VMs in Microsoft VHD or VHDX format.

Replikation

Service description:

Mahr EDV enables within the scope of replication to copy or replicate your virtual servers (vServer) to a second location. In case of a failure, this replication accelerates the start-up at another location and is the basic requirement for this. If stand-by cloud replication is selected, this ensures particularly rapid commissioning at another location in the event of a failure of the primary site. In both options of replication, only the last state successfully transferred to the replication site can be used there, which means that a usually minor loss of data cannot be ruled out.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no replica backup can be transferred for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Standby Cloud

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt dem Auftraggeber ein passives sekundäres Virtualisierungssystem (Host) in einem Rechenzentrum zu Verfügung, in welchem der Auftraggeber die vereinbarte Anzahl virtueller Server (VM) mit aktuellem Windows-Betriebssystem im vereinbarten Umfang hinsichtlich virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM), virtuellen Prozessoren (vCPU), virtuellem Festplattenspeicherplatz (vSAN) einschließlich der vereinbarten Internetkonnektivität (VPN Zugang, Internetzugang Traffic in TB, Public IP) synchronisieren kann.

Für diesen Zweck ist ein aktives und primäres System (VMs auf Hyper-V Host mit jeweils aktuellem Betriebssystem) kundenseitig (insofern nicht gesondert beauftragt) Voraussetzung. Das aktive System kann auf das passive Virtualisierungssystem synchronisiert werden, um das passive System bei Ausfall des primären Systems aktivieren und damit übergangsweise aktiv nutzen zu können. Um die reibungslose übergangsweise Aktivierung im Fehlerfall zu ermöglichen, verwendet der Kunde in seinem primären System Netzwerkeinstellungen und IP-Adressbereiche wie sie von Mahr EDV vorgegeben werden. Weiterhin wird der Kunde mindestens quartalsweise einen Aktivierungstest durchführen, um die Aktivierung und Nutzbarkeit im Falle eines Fehlers des Primärsystems zu testen. Sowohl die Umsetzung der Netzwerk- und IP-Adressvorgaben als auch die Durchführung der Tests sind nicht im vereinbarten Preis enthalten und gesondert zu beauftragen sowie zu vergüten.

Die Preise für das bereitgestellte passive System enthalten nicht dessen Aktivierung und aktive Nutzung über zwei Stunden pro Quartal für Testzwecke hinaus. Im Falle der Aktivierung werden zusätzlich pro begonnenen Monat der Aktivierung diejenigen Preise berechnet, die für die geduldete Übernutzung im Abschnitt VM Hosting (in der gleichen SLA-Kategorie wie für die Standby Cloud vereinbart) der jeweils gültigen Preisliste (siehe www.mahr-edv.de/informationen) ausgewiesen sind.

Die Anforderung der Aktivierung des sekundären Systems erfolgt kundenseitig ausschließlich entsprechend der in den SLA (Ziffer 4) oder des dortigen AGB-Verweises genannten Meldungswege. Der Aktivierungsbeginn erfolgt entsprechend der vereinbarten Reaktionszeit und dauert in der Regel eine Stunde. Davon abweichend kann es bei Flächenausfällen, also dem Ausfall zahlreicher Primärsysteme gleichzeitig, zu einer Aktivierung nach Reihenfolge der SLA-Kategorien (Platin zuerst, Bronze zuletzt) kommen, wobei es zu Wartezeiten über die übliche Dauer und Reaktionszeit hinaus kommen kann. Die Aktivierung des sekundären Systems erfolgt in dem Zustand und Datenstand der letzten erfolgreichen Synchronisierung, wobei die Häufigkeit der Synchronisierung u.a. von Einstellungen des Kunden auf dessen Primärsystem sowie dessen Internetanbindung abhängt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst der VM gilt als ausgefallen, wenn die vereinbarte Anzahl fehlerfreier und funktionstüchtiger VM mit aktuellem Windows-Betriebssystem und den vereinbarten Leistungsdaten (vRAM, vCPU, vHDD) auf einem für den Auftraggeber nutzbaren Host nicht gestartet werden kann oder nach Umsetzung der Mahr EDV Konfigurationsvorgaben keine Internetkonnektivität besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Monitoring

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Monitoring-Lösung bereit, die aus einer auf dem Auftraggeber System zu installierender Software (Agent) und einer Monitoring-Webseite zur Anzeige der vom Agenten gelieferten Informationen für berechnete Mahr EDV Mitarbeiter besteht. Der Kunde kann auf Wunsch Statusreports per Email oder Zugang gemäß Abschnitt Kundenportale beauftragen.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine von Agenten gelieferten Informationen auf der Monitoring-Webseite angezeigt werden können und der Statusreport per Email nicht erfolgt oder ein unter Kundenportale definierter Zugriff aus von Mahr EDV zu vertretenden Gründen nicht möglich ist.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Managed Updates

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV installiert auf den vereinbarten Systemen regelmäßig alle installierbaren wichtigen und empfohlenen Updates einschließlich Sicherheitsupdates für alle Microsoft Server Betriebssysteme und Microsoft Office Anwendungen, die Microsoft derzeit standardmäßig öffentlich und kostenlos für diese Systeme herausgibt.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn auf Grund eines Fehlers des Mahr EDV Update Servers generell keine Updates auf Servern oder VM von Auftraggeber installiert werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Standby Cloud

Service description:

Mahr EDV provides the customer with a passive secondary virtualization system (host) in a data center, in which the customer can synchronize the agreed number of virtual servers (VM) with current Windows operating system in the agreed scope regarding virtual memory (vRAM), virtual processors (vCPU), virtual hard disk space (vSAN) including the agreed internet connectivity (VPN access, internet access traffic in TB, public IP).

For this purpose, an active and primary system (VMs on Hyper-V host with current operating system) is a prerequisite on the part of the customer (unless ordered separately). The active system can be synchronized to the passive virtualization system in order to activate the passive system in the event of a failure of the primary system and thus to be able to use it actively for a transitional period. In order to enable the smooth transitional activation in case of failure, the customer will use network settings and IP address ranges in his primary system as specified by Mahr EDV. Furthermore, the customer will perform an activation test at least quarterly to test the activation and usability in case of a failure of the primary system. The implementation of the network and IP address specifications as well as the execution of the tests are not included in the agreed price and have to be ordered and paid separately.

The prices for the passive system provided do not include its activation and active use beyond two hours per quarter for testing purposes. In the event of activation, those prices shall additionally be charged per commenced month of activation which are shown for tolerated overuse in the VM Hosting section (in the same SLA category as agreed for the Standby Cloud) of the respectively valid price list (see www.mahr-edv.de/informationen).

The request for activation of the Secondary System shall be made by the Customer exclusively in accordance with the notification channels specified in the SLA (Section 4) or the reference to the GTC there. The activation start takes place according to the agreed reaction time and usually lasts one hour. Deviating from this, in case of area failures, i.e. the failure of numerous primary systems at the same time, an activation according to the order of the SLA categories (platinum first, bronze last) may occur, whereby waiting times beyond the usual duration and response time may occur. The secondary system is activated in the state and data status of the last successful synchronization, whereby the frequency of synchronization depends, among other things, on the customer's settings on its primary system and its Internet connection.

Failure definition:

The VM service is considered to be down if the agreed number of error-free and functional VM with current Windows operating system and the agreed performance data (vRAM, vCPU, vHDD) cannot be started on a host that can be used by the Customer or if there is no Internet connectivity after the implementation of the Mahr EDV configuration specifications.

Export possibility and format:

No export possible.

Monitoring

Service description:

Mahr EDV provides a monitoring solution consisting of a software (agent) to be installed on the customer's system and a monitoring web page to display the information provided by the agent to authorized Mahr EDV employees. The customer can request status reports via email or access as per the customer portals section.

Failure Definition:

The service is considered to be down if generally no agent supplied information can be displayed on the monitoring web page and the status report by email is not provided or access defined under Customer Portals is not possible for reasons for which Mahr EDV is responsible.

Export possibility and format:

No export possible.

Windows Server Updates

Service description:

Mahr EDV regularly installs on the agreed systems all installable important and recommended updates including security updates for all Microsoft Server operating systems and Microsoft Office applications, which Microsoft currently releases publicly and free of charge for these systems by default.

Failure Definition:

The service is considered to be down if, due to a failure of the Mahr EDV Update Server, generally no updates can be installed on Client's servers or VM.

Export possibility and format:

No export possible.

Ticket System

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Webseite bereit, auf der Störungsmeldungen und Arbeitsaufträge in Form eines elektronischen Tickets an Mahr EDV übermittelt werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn keine Tickets an Mahr EDV erstellt werden können.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

VPN Zugang

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt einen VPN-Zugang bereit, über den Daten von und zum Netzwerk des Auftraggebers im von Mahr EDV betriebenen Rechenzentrum gesendet und empfangen werden können.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell von keinem funktionstüchtigen Endgerät unter Beachtung der von Mahr EDV bereitgestellten Konfigurationsvorgaben eine VPN-Verbindung hergestellt werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Virenschutz

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV vermittelt dem Auftraggeber Lizenzen in vereinbarter Anzahl für einen Virenschutz, wobei die angegebene Anzahl der zu schützenden Mobile Client, der PCs/Workstations, Server (Hardware) möglichen Maximalwert spezifiziert. Für die meisten Verwendungszwecke ist der Funktionsumfang „Standard“ ausreichend; wird dahingegen „Premium“ vereinbart, werden erweiterte Funktionsumfänge bereitgestellt über die wir gerne vorab im Detail informieren.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell keine Virenschutzsoftware auf funktionsfähigen Geräten installiert werden kann.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Penetration Test

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV wird in Zusammenarbeit mit Software oder Leistungen Dritter mindestens monatlich simulierte Angriffe auf die vereinbarten Systeme durchführen und dem Kunden entdeckte Sicherheitslücken mitteilen. Mit der Durchführung der simulierten Angriffe zur Prüfung auf Schwachstellen erteilt der Kunde sein Einverständnis und wird für die Durchführung der Tests notwendige Einstellungen vornehmen oder vornehmen lassen. Die im Auftrag Cloud Dienste hinterlegte Anzahl der Penetration Test beschreibt die maximale Anzahl an IP-Adressen, auf welche die Angriffe durchgeführt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die Angriffe in einem Monat nicht durchgeführt und binnen 30 Tagen nicht nachgeholt wurden.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundenportale

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt die quantifizierte Anzahl von Zugängen für die Einsicht (im Fall von „Standard (nur lesend)“) für die angegebene Lösung bereit. Bei der Auswahl von „Premium“ können verschiedene Daten nicht nur gelesen, sondern in den Kundenportalen auch geändert und hinterlegt werden.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn generell kein Zugriff auf die Kundenportale besteht.

Exportmöglichkeit und Format:

Kein Export möglich.

Kundendokumentation und Passwortliste

Dienstbeschreibung:

Mahr EDV stellt eine Software bereit, die ermöglicht, wichtige Informationen zur IT-Infrastruktur des Kunden und Passwörter strukturiert zu speichern. Der Zugriff und das Ablegen von Informationen ist berechtigten Mahr EDV Mitarbeitern möglich. Wenn und insoweit vereinbart, erhalten darüber hinaus User des Kunden lesenden oder lesenden und schreibenden Zugriff.

Ausfalldefinition:

Der Dienst gilt als ausgefallen, wenn die berechtigten Mahr EDV Mitarbeiter und vereinbarten User keinen Zugriff auf diese Dokumentation haben.

Exportmöglichkeit und Format:

Kundendokumentation und Passwortliste in Papierform.

Ticket System

Service description:

Mahr EDV provides a website where failure reports and work orders can be submitted to Mahr EDV in the form of an electronic ticket.

Failure definition:

The service is considered to be down if no tickets can be created to Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

VPN Access

Service description:

Mahr EDV provides a VPN access through which data can be sent and received from and to the customer's network in the data center operated by Mahr EDV.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no VPN connection can be established from any functioning terminal device in compliance with the configuration specifications provided by Mahr EDV.

Export possibility and format:

No export possible.

Virus Protection

Service description:

Mahr EDV provides the customer with licenses in the agreed number for virus protection, whereby the specified number of mobile clients, PCs/workstations, servers (hardware) to be protected specifies the possible maximum value. For most purposes, the functional scope "Standard" is sufficient; if, on the other hand, "Premium" is agreed, extended functional scopes are provided about which we are happy to provide detailed information in advance.

Failure definition:

The service is considered to be down if, in general, no anti-virus software can be installed on functioning devices.

Export possibility and format:

No export possible.

Penetration Test

Service Description:

Mahr EDV will perform simulated attacks on the agreed systems in cooperation with software or services of third parties at least monthly and will inform the customer about discovered security vulnerabilities. With the execution of the simulated attacks to test for vulnerabilities, the customer gives his consent and will make the necessary settings for the execution of the tests or have them made. The number of penetration tests mentioned in the Cloud Services Contract describes the maximum number of IP addresses on which the attacks will be carried out.

Failure definition:

The service is considered to be down if the attacks have not been performed in a month and have not been made up within 30 days.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer Portals

Service description:

Mahr EDV provides the quantified number of accesses for viewing (in case of "Standard (read only)") for the specified solution. If "Premium" is selected, various data can not only be read, but also changed and deposited in the customer portals.

Failure definition:

The service is considered to be down if there is generally no access to the customer portals.

Export possibility and format:

No export possible.

Customer documentation and password list

Service description:

Mahr EDV provides software that allows to store important information about the customer's IT infrastructure and passwords in a structured way. Access and storage of information is possible for authorized Mahr EDV employees. If and insofar agreed, users of the customer will also be granted reading or reading and writing access.

Failure definition:

The service is considered to be down if the authorized Mahr EDV employees and agreed users do not have access to this documentation.

Export option and format:

Customer documentation and password list in hard copy.