



## Leistungsschein

### Leistungsschein über die Erbringung von IT Services für das Modul: Managed O365 Backup powered by ACP

#### 1 Begriffsdefinitionen

Die Verantwortlichkeiten für die jeweiligen Leistungen sind wie folgt definiert:

Bezeichnung	Beschreibung
Kunde	Es handelt sich hierbei um eine Beistellung des Kunden
ACP	Die Leistung wird von ACP erbracht

Die Vergütung, für die dem Modul zugrundeliegenden Leistungen ist, wie folgt definiert:

Bezeichnung	Beschreibung
✓	Diese Leistungen sind in der monatlichen Pauschale enthalten
Z+M (Zeit+Material)	Diese Leistungen sind nicht in der monatlichen Pauschale enthalten und werden, bei einer entsprechenden Beauftragung, nach den vereinbarten Entgelten zusätzlich in Rechnung gestellt bzw. nach Aufwand berechnet
--	Diese Leistungen werden durch den Kunden erbracht
n/a	Diese Leistungen werden im betreffenden Modul nicht erbracht

#### 2 Allgemeines

Mit dem Modul Office 365 Backup stellt ACP eine Infrastruktur zur Verfügung, die es dem Kunden erlaubt seine Office 365 Daten (SharePoint, Exchange online und OneDrive) extern in ein ACP Rechenzentrum zu sichern und dort aufzubewahren. Darüber hinaus sichert ACP die Office 365 Daten täglich nach einem definierten Konzept und überwacht den Sicherungsvorgang.

#### 3 Allgemeine Hinweise

Die Geschwindigkeit bei der Übertragung eines Backups wird von vielen Faktoren beeinflusst. Kernfaktoren sind unter anderem die Anzahl der zu sichernden Objekte, das Gesamtvolumen und damit zusammenhängend eine mögliche Drosselung der Übertragungsgeschwindigkeit seitens Microsofts, als auch der Transport der Daten über öffentliche Infrastrukturen. Da ACP auf diese Faktoren keinerlei Möglichkeit zu einer Einflussnahme besitzt, kann ACP aus diesem Grund keine Gewähr für eine genaue Zeitangabe für die Laufzeit eines Backups angeben.



#### 4 Spezifische Leistungen Office 365 Backup

Erstkonfiguration Office 365 Backup	Verant- wortung	Enthalten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlage eines Service Users für die Sicherung durch ACP Microsoft Tenant</li> <li>• Erarbeitung eines Konzeptes für die Sicherung der Office 365 Daten (Abstimmung über den benötigten Speicherplatz, betroffene SaaS Dienste, Abstimmung der Retention Zeiten und die Zugriffsart des Kunden, Zeitfenster etc.)</li> <li>• Konfiguration des Backups nach dem abgestimmten Konzept in der ACP Infrastruktur (Konfiguration der Backup-Proxys)</li> <li>• Einrichtung einer virtuellen Maschine für den Zugriff des Kunden auf das Backup ei einem ACP Rechenzentrum (nur sofern beauftragt und benötigt)</li> <li>• Installation und Konfiguration der Backup Software und der jeweiligen Restore Explorer auf dem Vorstellen Kunden Server</li> <li>• Unterstützung bei der Einrichtung der benötigten Backup Software, sofern dies bei dem Kunden in einer On-Premise Installation eingerichtet werden soll</li> <li>• Einrichtung eines VPN Tunnels für den Zugriff auf den Server (nur wenn der Server bei der ACP gehostet wird)</li> <li>• Konfiguration des Zuganges auf der ACP Backup Infrastruktur</li> <li>• Konfiguration und Bereitstellung des dedizierten Speicherbereiches</li> <li>• Anschluss des Speicherbereiches an die ACP Backup Infrastruktur</li> </ul>	ACP	Z+M
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung eines Service Users für die Sicherung bei bereits vorhandenen Tenants durch den Kunden</li> </ul>	Kunde	--
Betrieb Office 365 Backup	Verant- wortung	Enthalten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung eines Service Desk</li> <li>• Bereitstellung eines Backup Proxy Servers</li> <li>• Bereitstellung einer VM für den Zugriff des Kunden (so benötigt)</li> <li>• Bereitstellung einer Betriebssystem Lizenz für den Zugriffsserver (so benötigt)</li> <li>• Sicherung der Office 365 Dienste des Kunden nach dem definierten Konzept</li> <li>• Überwachung des Datensicherungsvorganges für die Office 365 Daten</li> <li>• Durchführung einer Datensicherung für die virtuelle Maschine</li> <li>• Monitoring der virtuellen Maschine</li> <li>• Anti-Viren Management der virtuellen Maschine</li> <li>• Installation von Updates des Typs Sicherheitsupdates und Hotfixes</li> </ul>	ACP	✓



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation von Update/Hotfixes bei kritischen Sicherheitslücken</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb des Office 365 Tenants, sofern dieser nicht durch ACP betrieben wird</li> </ul>	Kunde	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rücksicherung von Daten jeglicher Art</li> <li>• Anpassen der Konfiguration des Backups oder deren Parameter auf Anforderung des Kunden</li> <li>• Export von Daten</li> <li>• Einrichtung gesonderter Überwachungsparameter auf Anforderung des Kunden</li> <li>• Durchführung von Major Release Wechseln(Betriebssystem &amp; Applikation)</li> <li>• Durchführung bzw. Unterstützung bei Audit Maßnahmen auf Anforderung des Kunden</li> <li>• Erweiterung des zugrundeliegenden Speicherplatzes</li> </ul>	ACP	Z+M

### 5 Service- und Reaktionszeiten

Als Servicezeit gilt die Zeit, während der Supportleistungen von ACP erbracht werden, insbes. Anfragen und Störungsmeldungen des Kunden per Ticket-System und E-Mail bearbeitet und beantwortet werden. Bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage sowie der 24.12. und der 31.12. sind von der Servicezeit ausgenommen. Als Reaktionszeit gilt die maximale Zeit vom Eingang einer Störungsmeldung des Kunden bei der ACP bis zur ersten Rückmeldung der ACP an den Kunden innerhalb der unterstützten Servicezeit. Wird z.B. eine Anfrage in Bezug auf den First-Level-Support Montag nach 18:00 Uhr gemeldet, also außerhalb der vorstehenden unterstützten Servicezeit, beginnt die Reaktionszeit erst am darauffolgenden Tag, d.h. Dienstag um 08:00 Uhr.

Die nachfolgend aufgeführten Servicezeiten gelten zwischen den Parteien als vereinbart:

Leistung	Leistungsklasse Standard
Zentrale Störungsannahme	Mo - Fr 08:00 - 18:00 Uhr (Mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen)
Rufbereitschaft (nur für kritische Störungen)	Keine
Reaktionszeit Störungen	240 Minuten
Reaktionszeit Ausfälle	120 Minuten
	* Schwerwiegende Incidents, die gravierenden Unterbrechungen der Geschäftstätigkeiten verursachen und mit höherer Dringlichkeit gelöst werden müssen (z.B. Betriebsverhindernde Störungen eines kompletten IT Service)



## **6 Integrierte Leistungen**

### **6.1 Patchmanagement**

Die ACP aktualisiert die für den Betrieb des Moduls Office 365 Backup benötigten Systeme und implementierten Komponenten auf ACP Seite mit den von den Herstellern empfohlenen Aktualisierungen des Typs Security Patch und Hotfix zyklisch. Die Installation von kritischen Sicherheitsupdates erfolgt bei Notwendigkeit.

Werden die für das Office 365 Backup benötigten Software-Komponenten On-Premise in den Räumlichkeiten des Kunden betrieben, so ist der Kunde selbst für ein Patchmanagement seiner dafür benötigten Systeme verantwortlich.

### **6.2 Reporting**

ACP überwacht die für den Betrieb des Moduls Office 365 Backup benötigten Systeme und implementierten Komponenten auf ACP Seite fortlaufend mittels eines Monitorings-Systems. Im Fall einer Störung oder eines Ausfalles einer dieser Komponenten, wird automatisch ein Incident im Ticket System der ACP eröffnet, damit die Bearbeitung des Incidents vorgenommen werden kann.

Werden die für das Office 365 Backup benötigten Software-Komponenten On-Premise in den Räumlichkeiten des Kunden betrieben, so ist der Kunde selbst für ein Monitoring seiner dafür benötigten Systeme verantwortlich.

### **6.3 Datensicherung**

Eine Datensicherung bezieht sich ausschließlich nur auf die für den Betrieb dieses Moduls benötigten Infrastruktur-Komponenten bzw. Systeme der ACP. Eine weitere Datensicherung der von dem Kunden zu der ACP übertragenen Daten wird in diesem Modul nicht durchgeführt.

### **6.4 Virenschutz**

Ein Virenschutz bezieht sich ausschließlich nur auf die für den Betrieb dieses Moduls benötigten Infrastruktur-Komponenten bzw. Systeme der ACP. Eine Überprüfung der von dem Kunden zu der ACP übertragenen Daten auf Schadsoftware wird in diesem Modul nicht durchgeführt.



## **7 Beistellungen des Kunden**

Werden Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten, Teile der Infrastruktur oder Sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, die nicht im Rahmen eines Service von ACP abgedeckt werden, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die in diesem Dokument vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet Kontakt mit der entsprechenden dritten Partei aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen. Weiterhin verpflichtet sich der Kunde für die beigestellten Komponenten bzw. die Infrastruktur entsprechende Wartungsverträge einzugehen und für die Dauer der Laufzeit des Vertrages vorzuhalten. Der Kunde ist darüber hinaus für den Lifecycle dieser Komponenten verantwortlich.

## **8 Änderungsvorbehalte**

ACP bezieht sich in diesem Modul auf die zum Zeitpunkt der Vertragsunterschrift unterstützen Features und Funktionen innerhalb des eingesetzten Produktes und übernimmt keinerlei Haftung für zukünftige Änderungen, die der Hersteller in Form von generellen Updates oder neueren Versionen an diesem Produkt vornimmt.

Ein Anspruch des Kunden auf die Erfüllung der hier beschriebenen vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich mit dem aktuell eingesetzten Produkt besteht nicht. Ergeben sich bei dem Betrieb der für dieses Modul benötigten Hard- oder Software-Komponenten Änderungen durch den Hersteller, gleich welcher Natur, die einen Betrieb erschweren oder gar unmöglich machen, ist ACP berechtigt die betroffenen Komponenten durch ein äquivalentes Produkt auszutauschen, welches den Ansprüchen und Vorgaben des Kunden entspricht.

Die Änderung bedarf dabei der Schriftform sowie einer vorherigen Abstimmung zwischen den Vertragsparteien. Es gelten die Nutzungs- und Lizenzbedingungen der jeweiligen Hersteller.

## **9 Zugriff auf Daten**

Der Zugriff auf die Daten erfolgt ACP seitig nur im Fall einer vom Kunden angeforderten Rücksicherung von Daten. Die ACP erhält keinerlei Rechte an den Daten des Kunden und wird diese nicht an Dritte weitergeben, sofern dies nicht durch eine gerichtliche- oder behördliche Anordnung vollstreckt werden muss.

## **10 Lizenzen**

Werden durch ACP Lizenzen aus einem Partner Cloud Programm zur Verfügung gestellt, ist ACP dazu berechtigt Preiserhöhungen, die sich aus der Nutzung von Lizenzmodellen durch den Hersteller ergeben, an den Kunden weiterzureichen.



## 11 Datenrückgabe und Datenlöschung

Anlässlich einer Kündigung oder sonstigen Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die ACP dem Kunden schriftlich bestätigen, die Daten pflichtgemäß zum Zeitpunkt des Vertragsendes zu löschen, jedoch nicht früher als zwei Wochen nach Datum der Bestätigung. Auf Wunsch des Kunden kann eine kostenpflichtige Rücksicherung vereinbart werden.

ACP IT Solutions AG  
Oberes Feld 6, D-33106 Paderborn  
Telefon: +49 (0) 40 809077 615  
Internet: [www.acp.de](http://www.acp.de)

Amtsgericht Paderborn | HRB: 3734 | UID: DE813083819  
Vorstand: Olaf Mende | Philipp Stute | Dirk Waltje  
Aufsichtsratsvorsitzender: Günther Schiller