

Leistungsbeschreibung

ewes & partner PARTNERasp

ASP im DATEV-RZ durch Ihren
leistungsfähigen DATEV-Systempartner

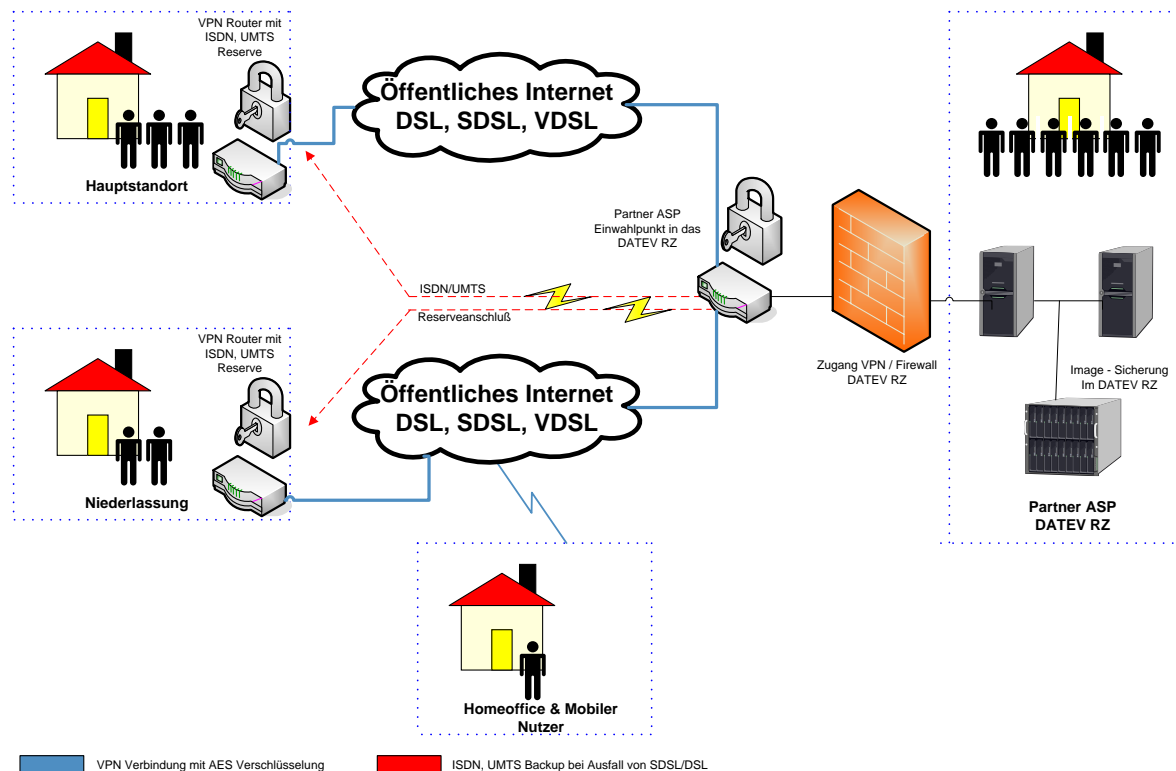


ewes & partner PARTNERasp

ewes & partner PARTNERasp ist ein innovatives Produkt, das einem Nutzer ein auf seine Bedürfnisse angepasstes Paket von IT-Systemen, Software und den dazu passenden Dienstleistungen zur Verfügung stellt.

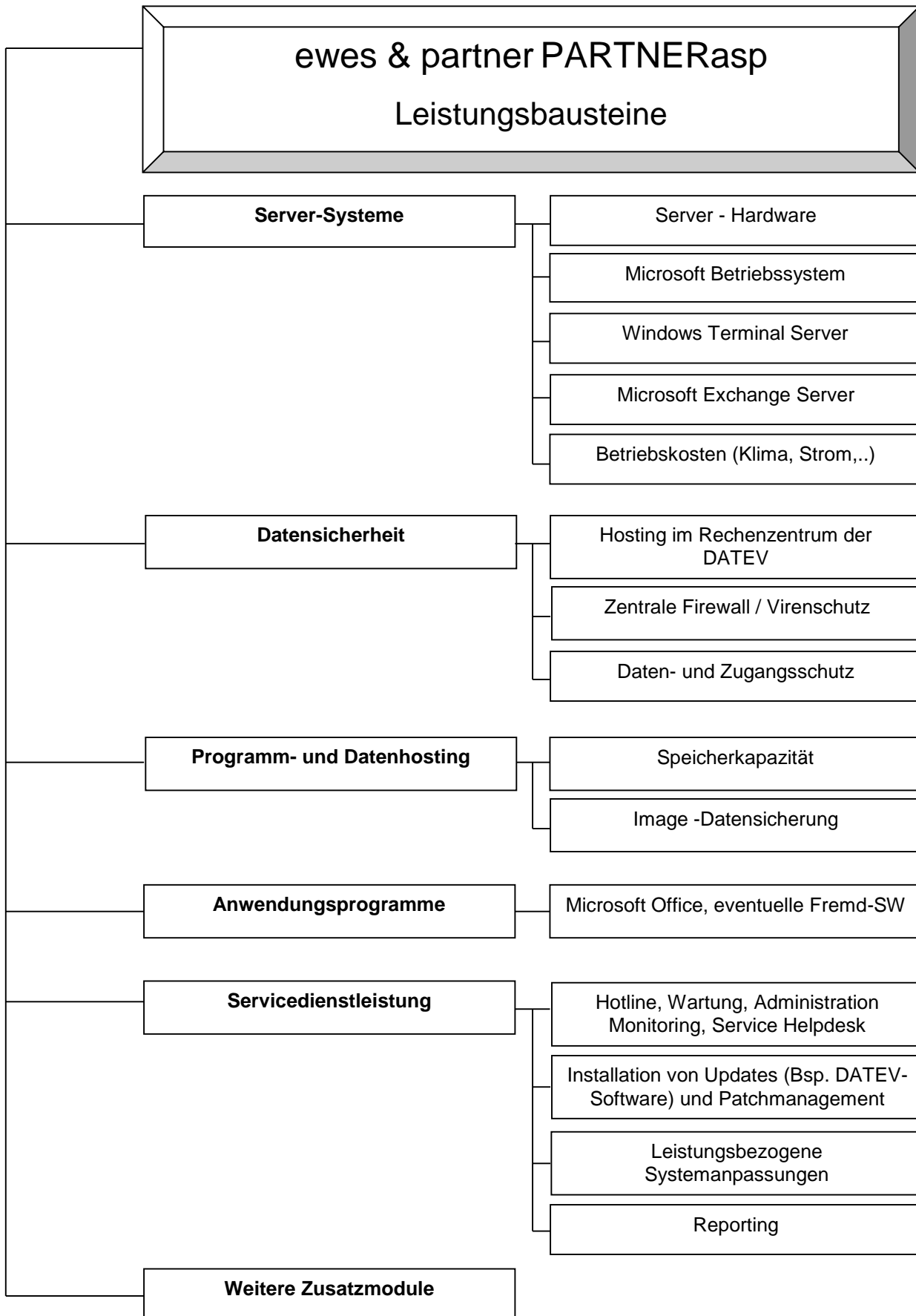
Nutzen Sie unsere IT-Lösungen, um Ausfallzeiten zu minimieren und Ihre Produktivität zu steigern. Unsere Lösungen bieten Ihnen viele Vorteile. Neben einer Reihe von Kostenvorteilen gegenüber klassischen IT-Anlagen, bieten wir Ihnen auch technologische Vorteile, wie z. B. die Unabhängigkeit von immer kürzeren Hard- und Software Lebenszyklen. Mit unseren ewes & partner PARTNERasp-Systemen bieten wir Ihnen wirtschaftliche und technische Serviceleistungen an, die genau auf den Bedarf Ihres Unternehmens zugeschnitten sind. Vorteile wie überschaubare und kalkulierbare Kosten, ein zentraler Ansprechpartner, weitestgehend Unabhängigkeit von Innovationszyklen und stets aktuelle DATEV-Software zeichnen unser Erfolgskonzept aus.

ewes & partner PARTNERasp beinhaltet die Nutzung bereitgestellter und lizenzierter DATEV-Software, Microsoft Office und ausgewählter Fremdprodukte, sowie die dazu passenden Dienstleistungen. ewes & partner PARTNERasp beinhaltet auch die Bereitstellung von leistungsfähigen Servern und Datenspeicherungssystemen im sicheren Rechenzentrum der DATEV. Der Zugriff erfolgt über schnelle Datenleitungen.



1. Windows Server-Systeme	6
2. Datensicherheit	6
2.1. Zutritts- und Zugriffsschutz.....	6
2.2. Internetsicherheit	7
2.3. Virenschutz.....	7
3. Programm- und Datenhosting	8
3.1. Speicherkapazität, Betriebssysteme und Anwendungen	8
3.2. Speicherkapazität, Nutzdaten (Daten der Anwendungen).....	8
3.3. Speicherkapazität Datensicherung, Betriebssysteme, Anwendungen, Nutzdaten	9
3.4. Erweiterung der Speicherkapazitäten.....	9
3.5. Datensicherungskonzept, Betriebssysteme und Anwendungen	9
3.6. Datensicherungskonzept, Nutzdaten (Daten der Anwendungen).....	9
4. Anwendungsprogramme	10
4.1. Microsoft Office – Mietmodell	10
4.2. Microsoft Office – eigene Lizenzen.....	10
4.3. DATEV-Anwendungen.....	10
4.4. Mail, Internet und digitale Faxlösung.....	11
4.5. Systemanwendungen.....	11
4.6. Weitere Anwendungen von Drittanbietern	11
5. Servicedienstleistungen	12
5.1. Automatische Systemüberwachung (Monitoring)	13
5.2. Patch- und Updateservice (Wartung)	13
5.3. Administration.....	14
5.4. Update-Service für Anwendungen (Software-Update)	14
5.5. Reporting.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
6. Weitere Zusatzmodule	16
6.1. Service für den Anwender	16
6.1.1. Servicedienstleistung nach Aufwand.....	16
6.1.2. Servicedienstleistung Pauschal.....	16
6.2. Microsoft Office	17
6.3. Kommunikationslösungen	17
6.3.1. mobile und Heimarbeitsplätze (UMTS / WLAN / ...)	17
6.3.2. Anbindung weiterer Betriebsstätten.....	17

6.3.3.	Elektronische Faxintegration durch Microsoft Outlook / Exchange Server.....	18
6.3.4.	Integration von Kundentelefonanlage (Telefonie Integration).....	18
6.3.5.	Anbindung Blackberry, Windows Mobile Systeme, Apple iPhone	18
6.4.	Erweiterung des Datenspeichers / der Datensicherung	19
6.5.	sonstige Optionen.....	19
6.5.1.	ISDN/UMTS-Reserveanschluss	19
6.5.2.	Fremdprodukte mit Updatevereinbarung	19
7.	Verfügbarkeit	20
7.1.	Service für den Anwender	20
7.2.	Messpunkte und Messverfahren	20
7.3.	Berechnung der Verfügbarkeit.....	21
7.3.1.	Berechnungsgrundlage.....	21
7.3.2.	Ermittlung der Verfügbarkeit	22
7.4.	Verfügbarkeitszusage	22
7.5.	Überprüfung der erreichten Verfügbarkeit	23
7.6.	Nichteinhaltung der Verfügbarkeit.....	23
8.	Leistungen des Anwenders	24
8.1.	Zugang zu den bereitgestellten Systemen	24
8.2.	Internetzugang und Sicherheit über die bereitgestellten Systeme	24
8.3.	Systeme in den Geschäftsräumen des Anwenders	24
9.	Zusammenfassung Betriebszeiten ewes & partner PARTNERasp	25
10.	Glossar	26
11.	Markenrechte	26



1. Windows Server-Systeme

Im Rahmen der Dienstleistung stellt ewes & partner die zur Nutzung der definierten Software notwendigen Server-Systeme zur Verfügung. Die durch DATEV aktuell freigegebene Betriebssystemversion von Microsoft, welche zum Betrieb der Server notwendig ist, wird ebenfalls zur Verfügung gestellt.

Als Betriebssystem für den File-Server kommt Microsoft Windows Server zum Einsatz. Der Exchange-Server von Microsoft kann optional zur Verfügung gestellt werden. Der Exchange-Server stellt Outlook-Funktionen wie z.B. E-Mail, Termine, Aufgaben und Kontakte zur Verfügung.

Mit dem Exchange-Server können neben vielen weiteren Funktionen unter anderem auch Gruppenterminkalender geführt oder Besprechungsräume verwaltet werden. Der Exchange-Server ermöglicht optional auch eine elektronische Faxlösung und die automatische Synchronisierung vieler Outlookfunktionen mit einem mobilen Endgerät von Android, Apple, Microsoft und vielen weiteren Herstellern.

Themenstellungen, die sich bei einem Betrieb von Serversystemen in den eigenen Geschäftsräumen ergeben, wie z.B. unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung und laufende Betriebskosten (Strom, Wartung), sind in der monatlichen Pauschale enthalten.

2. Datensicherheit

2.1. Zutritts- und Zugriffsschutz

Die Server-Systeme werden im sicheren Rechenzentrum der DATEV zur Verfügung gestellt. Daten- und Zutrittsschutz sind somit in höchstem Maße gewährleistet.

Die grundsätzliche Absicherung einen unberechtigten Zugriff Dritter auf die Windows Server-Systeme der Kanzlei über das Internet zu verhindern, erfolgt über ein zentrales Firewall-System im Rechenzentrum der DATEV, welches mehrfach gesichert ist. Jede Kanzlei erhält zusätzlich einen eigenen Zugriffsknoten im Rechenzentrum, damit nur berechtigte Anwender Zugriff auf die Windows Server-Systeme erhalten können.

Alle Daten werden während der Übertragung, unabhängig von der genutzten Verbindungsart ADSL/VDSL Business/SDSL/SHDL/UMTS-LTE/Deutschland LAN Connect L, verschlüsselt.

2.2. Internetsicherheit

Um eine sichere Nutzung des Internets durch den Anwender im täglichen Betrieb zu gewährleisten, empfehlen wir Ihnen das DATEV Produkt DATEVnet Pro einzusetzen. DATEVnet Pro muss bei DATEV separat beauftragt werden und ist nicht in der monatlichen Nutzungspauschale von ewes & partner PARTNERasp enthalten. Wenn der Kunde einen Internetzugang ohne DATEVnet Pro Absicherung eingerichtet haben möchte, muss er alternativ unser ewes & partner PARTNERasp-Modul „PARTNERnet einsetzen.

Für Anwender des DATEV Mehrwertpakets: Der Grundpreis für DATEVnet Pro ist darin enthalten.

2.3. Virenschutz

Als Virenschutzlösung für die Server im DATEV RZ empfehlen wir DATEV Viwas f. Windows. Diese Produkte sind vom Anwender bei DATEV zu bestellen und müssen ewes & partner zur Verfügung gestellt werden. Die Kosten für diese Produkte sind nicht in der Nutzungspauschale von ewes & partner PARTNERasp enthalten. Die lokalen Arbeitsplätze sollten mit einem adäquaten Virenschutz versehen werden.

Hinweise:

Die Lizenzen und somit die Kosten für Viwas f. Windows sind im Preis von DATEVnet Pro enthalten. Die Lizenzen und somit die Kosten für Viwas f. Windows Server sind im DATEV Mehrwertpaket enthalten.

Um einen aktuellen Schutz vor Viren zu gewährleisten, aktualisiert sich das Produkt Viwas f. Windows automatisch über die bestehende Internetverbindung.

Beschädigungen von Daten durch unbekannte Viren gehen nicht zu Lasten von ewes & partner. Im Falle eines Virenbefalls ist ewes & partner berechtigt, die zur Verfügung gestellten Systeme kurzfristig abzuschalten, um weitere Schäden zu vermeiden.

3. Programm- und Datenhosting

3.1. Speicherkapazität, Betriebssysteme und Anwendungen

ewes & partner PARTNERasp stellt für die Speicherung der Betriebssysteme und der Daten des Kunden die notwendige Speicherkapazität zur Verfügung. Grundlage der Berechnung der Datenmenge sind die zur Verfügung gestellten.

- Betriebssysteme und systemnahe Software der Server
- Microsoft Office
- genutzte Anwendungen von DATEV
- im Vorfeld definierte Fremdprodukte

3.2. Speicherkapazität, Nutzdaten (Daten der Anwendungen)

Jede Kanzlei erhält ein freies Speichervolumen von 300GB für Nutzdaten. Jeder weitere Benutzer erhält darüber hinaus ein zusätzliches Volumen von 10GB für Nutzdaten. Nachfolgende Musterberechnung hilft bei der Ermittlung des zur Verfügung stehenden Speichervolumens.

Beispielberechnung für einen Anwender mit 10 Benutzern:

Speichervolumen für Betriebssysteme und Anwendungen	kpl. enthalten
Basisspeicher	300GB
Zusatzspeicher 10GB für jeden Benutzer (10GB je Benutzer *10 Benutzer)	100GB

Speicherkapazität für Nutzdaten	400GB
=====	

Hinweis:

Das Verarbeiten und Bearbeiten der Daten obliegt dem Kunden allein und somit ist der Kunde Dateneigentümer. Es ist möglich, dass es durch unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Defekt eines Festplattenverbundes) zu einem Verlust der noch nicht gesicherten Daten kommen kann.

3.3. Speicherkapazität Datensicherung, Betriebssysteme, Anwendungen, Nutzdaten

Die sich aus der zur Verfügung stehenden Speicherkapazität für Betriebssysteme, Anwendungen und Nutzdaten ergebende Datenmenge zur Datensicherung ist in der monatlichen Pauschale für ewes & partner PARTNERasp enthalten.

3.4. Erweiterung der Speicherkapazitäten:

Eine Erweiterung der Speicherkapazitäten und der damit verbundenen Kapazitäten zur Datensicherung ist sehr flexibel in Schritten zu je 50 GB möglich.

3.5. Datensicherungskonzept, Betriebssysteme und Anwendungen

Die sogenannten Systempartitionen werden täglich (Mo - So) durch ein Imaging-Konzept (Spiegel) gesichert, so dass im Fehlerfall eine schnelle Wiederherstellung der Systeme gewährleistet ist. Die Kosten hierfür sind in der monatlichen Nutzungspauschale für ewes & partner PARTNERasp enthalten.

3.6. Datensicherungskonzept, Nutzdaten (Daten der Anwendungen)

Die Datensicherung des Datenendbestands eines Arbeitstages erfolgt innerhalb der täglichen Wartungsfenster in der Zeit von 23:30 - 06:00 Uhr. In dieser Zeit ist ein Zugriff auf die Anwendungen und Server-Systeme nicht möglich. In Ausnahmefällen kann es nötig sein, das vereinbarte Ende des Wartungsfensters zu überziehen. Dies kann dann der Fall sein, wenn das Sicherungsvolumen so stark ansteigt, dass die vereinbarte Sicherungszeit nicht ausreicht. Das Sicherungsverfahren ist als inkrementelle Sicherung in der Woche und einer Komplettsicherung am Wochenende im Imageverfahren ausgelegt. Dieses wird an jedem Arbeitstag auf einer externen Platteneinheit in einem anderen Rechenzentrum der DATEV erstellt. Diese Sicherung wird parallel in der normalen Wartungszeit von 23:30 bis 06.00 Uhr durchgeführt.

Als weitere Sicherungsmethode zu der ewes & partner PARTNERasp-Sicherung empfehlen wir Ihnen den Einsatz des DATEV-Produktes Datensicherung online.

4. Anwendungsprogramme

4.1. Microsoft Office – Mietmodell

Jedem Benutzer des Systems steht eine von DATEV aktuelle freigegebene Version von Microsoft Office Standard oder Professionell zur Verfügung.

Diese Microsoft Office Version beinhaltet folgende Produkte:

- Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook
- Microsoft Access (nur Paket Professional)
- Microsoft Publisher (nur Paket Professional)

Weitere Produkte von Microsoft können auf Anfrage bereitgestellt werden.

4.2. Microsoft Office – eigene Lizenzen

Die Übernahme von eigenen MS Lizenzen einer von DATEV aktuell freigegebenen Version von Microsoft Office in das ewes & partner PARTNERasp, **ist nicht möglich**

4.3. DATEV-Anwendungen

Das Bereitstellen der vom Kunden gewünschten DATEV-Anwendungen beinhaltet die Erstinstallation und die Konfiguration der Anwendungen, sowie das Erhalten der Lauffähigkeit. Für den Zugriff auf die über das ewes & partner PARTNERasp-Server-System bereitgestellten DATEV-Anwendungen müssen seitens des Kunden die entsprechenden Nutzungsrechte vorhanden sein. Die Vergütung für die Nutzung der DATEV-Anwendungen ist in der Vergütung für die Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp nicht enthalten. Der Kunde informiert ewes & partner selbstständig über den Neuerwerb von Software.

Im Rahmen der Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp können generell alle aktuellen Anwendungen der DATEV genutzt werden. Auf Grund von Restriktionen kann es aber im Einzelfall zu Ausschlüssen oder Einschränkungen kommen. Neuentwicklungen der DATEV werden auf deren Einsatzfähigkeit für die Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp geprüft. Sofern diese Programme oder Funktionen nicht für den Betrieb von ewes & partner PARTNERasp geeignet sind, werden diese als Ausschluss kenntlich gemacht. Insbesondere können derzeit nicht genutzt werden:

DATEV-Komponenten wie bspw. das Virenschutzprogramm und Smartcard laufen bei einer Vor-Ort-Installation nur auf einer freigegebenen DATEV-Systemplattform (z. B. Betriebssystem, Hardwareausstattung; vgl. Informations-Datenbank Dok.-Nr. 0908427). Eine Aktualisierung des Betriebssystems oder Erweiterung bis zum Austausch der Hardware kann zur Lauffähigkeit erforderlich sein.

Besonderheiten DATEV-DMS:

Für die Einrichtung von DATEV-DMS sind Vorarbeiten erforderlich, die gesondert zu beauftragen sind.

Anpassungen kundenspezifischer DMS-Lösungen müssen ebenfalls gesondert beauftragt werden, sind kostenpflichtig und nicht im Leistungsumfang von ewes & partner PARTNERasp enthalten. Das gilt auch für die erstmalige Einrichtung solcher kundenspezifischer DMS-Lösungen.

Sonstige kundenspezifische Lösungen:

Bei kundenspezifischen Individuallösungen (Customizing) müssen sowohl die Ersteinrichtung als auch die erforderlichen Anpassungen nach Updates vom Kunden gesondert beauftragt werden und sind nicht im Leistungsumfang von ewes & partner PARTNERasp enthalten.

4.4. Mail, Internet und digitale Faxlösung

Es wird ein aktueller Internet-Browser bereitgestellt, wobei die Audioübertragung standardmäßig deaktiviert ist, um die Kapazität der Datenleitung nicht unnötig zu beanspruchen. Als Software zur Bearbeitung von E-Mail werden Microsoft Outlook und der im Basissystem enthaltene Exchange Server eingesetzt.

Eine Faxlösung kann optional aktiviert und genutzt werden. Hierfür entstehen dem Anwender jedoch zusätzliche Kosten.

4.5. Systemanwendungen

Des Weiteren wird eine Anwendung zum Packen/Entpacken von Dateien zur Verfügung gestellt, welches die gebräuchlichen Komprimierungsformate unterstützt. Weitere Systemprogramme oder Viewer werden in Absprache mit dem Kunden installiert. Hierfür anfallende Lizenzkosten müssen vom Kunden übernommen werden.

4.6. Weitere Anwendungen von Drittanbietern

Das Hosting weiterer Anwendungen von Drittanbietern im Rahmen von ewes & partner PARTNERasp ist grundsätzlich möglich, erfordert eine individuelle Prüfung durch ewes & partner. Anfallende Aufwendungen für zusätzliche Server, Ersteinrichtung und Service werden bei Bedarf separat berechnet.

5. Servicedienstleistungen

Anwenderhotline für ewes & partner PARTNERasp

Telefonische Erreichbarkeit
Montag bis Freitag 08:00 bis 17:30 Uhr*

Telefon 0521 / 97240 - 10
Telefax 0521 / 97240 - 11
[E-Mail: technik@ewes.de](mailto:technik@ewes.de)

* ausgenommen gesetzliche Feiertage

Reaktionszeit Allgemein in der Regel 4 Stunden*

* innerhalb der telefonischen Erreichbarkeit

Die technische Hotline beinhaltet u.a. Beratung, Diagnose und Lokalisierung bei technischen Problemen an der Hardware, sowie bei Problemen an systemnaher Software mit Unterstützungsanweisungen zur Problembehebung, soweit dies telefonisch möglich ist.

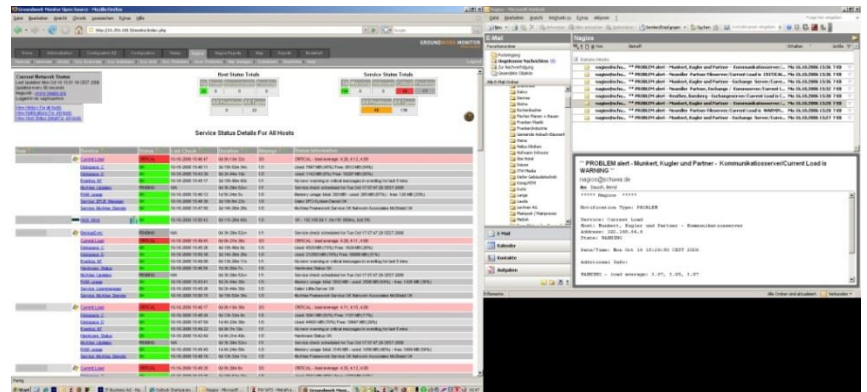
Unterstützung der Anwender bei Problemen mit DATEV-Software auch in Verbindung mit Microsoft Office und ggf. Vermittlung zwischen dem Anwender und dem DATEV-Teamservice.

Alle bei ewes & partner anfallenden Verbindungskosten im Rahmen einer Fernbetreuungssitzung sind abgedeckt.

5.1. Automatische Systemüberwachung (Monitoring)

ewes & partner führt in festgelegten Zeitintervallen, monatliche System-Checks auf den im Vertrag genannten Servern des Anwenders durch. Es werden Parameter wie z.B. Festplattenverfügbarkeit, Aktualität des Virenscanners, Funktion der Datensicherung und viele weitere Parameter überprüft.

Einrichtung und Betrieb der dafür notwendigen Infrastruktur ist bei ewes & partner inbegriffen. Enthalten sind alle zeitlichen Aufwendungen, die für die Durchführung eines System-Checks notwendig sind. Dazu gehören auch die Zeiten, die zur Auswertung der Informationen sowie der Verteilung der Informationen benötigt werden.



5.2. Patch- und Updateservice (Wartung)

Es werden monatlich alle notwendigen Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen durchgeführt, die möglich sind und dazu beitragen, einen Serverausfall zu beseitigen bzw. zu verhindern oder soweit möglich und zweckdienlich zu verzögern.

Das Einspielen von Patches und Service-Packs, die im Bereich der Microsoft Betriebssysteme, systemnaher Software und **definierter Fremdsoftwaresysteme**, welche vom Hersteller freigegeben wurden und die der Anwender berechtigt (vom Lieferanten oder Softwarehersteller) zur Verfügung gestellt bekommt, ist enthalten.

Alle Wartungen werden am letzten Samstag des Monats durchgeführt.

5.3. Administration

Benutzeradministration

Anlegen, Ändern und Löschen von vorhandenen und neuen Benutzern in Abstimmung mit dem Kunden.

Administration DATEV Nutzungskontrolle

Anlegen, Ändern und Löschen von vorhandenen und neuen Benutzern und Gruppen in Abstimmung mit dem Kunden.

Administration der Drucker und Scanner

Anlegen, Ändern und Löschen von vorhandenen und neuen Druckerwarteschlangen und den dazu notwendigen Druckertreibern in Abstimmung mit dem Kunden. Spezifische Einstellungen an den Geräten vor Ort müssen durch den Kunden vorgenommen werden. Bei der Scanner-Administration werden die Serversysteme so eingerichtet, dass die Funktion Scan-to-FTP bzw. Scan-to-E-Mail genutzt werden kann. Die Anbindung neuer Peripheriegeräte ist kostenpflichtig.

Administration VPN-Einwahlverbindungen – serverseitig

Anlegen, Ändern und Löschen von vorhandenen und neuen Benutzern in Abstimmung mit dem Kunden.

Administration DATEVnet

Anlegen, Ändern und Löschen von vorhandenen und neuen Benutzern und den damit verbundenen Kennwörtern und Rechten in Abstimmung mit dem Kunden.

Administration DATEV DMS

DATEV DMS ist ein System zur Ablage und Recherche von Dokumenten. ewes & partner übernimmt die Erstanlage der Benutzer. Die Vergabe der jeweiligen Rechte und die laufende Pflege des Dokumentenbestandes sind vom Kunden eigenverantwortlich durchzuführen.

Rücksicherung von Daten

Die Rücksicherung von durch den Benutzer gelöschten Datenbeständen, sofern diese durch das Sicherungskonzept abgedeckt sind, ist kostenpflichtig.

5.4. Update-Service für Anwendungen (Software-Update)

Das Einspielen aller Versionsupdates, der vom Kunden eingesetzten Anwendungssoftware von DATEV. Die Installation weiterer neuer DATEV-Anwendungen mit eventuell anfallenden Datenanpassungen nur nach Absprache.

Software Updates auf das jeweils neueste Microsoft Office Release in Abstimmung mit einer DATEV-Freigabe und dem vorhandenen Lizenzvertrag des Kunden mit Microsoft.

Das Einspielen aller Versionsupdates, der vom Kunden eingesetzten Anwendungssoftware von weiteren Herstellern, für welche der Kunde die notwendigen Lizenzpapiere des speziellen Herstellers besitzt. Diese weiteren Anwendungsprogramme werden in einer gesonderten Liste erfasst und dem Vertrag beigelegt.

Nicht enthaltene Leistungen:

Individuelle Anpassungen an Anwendungssoftware, welche durch Updates notwendig werden, z.B. Microsoft Office Makros oder Änderungen, Anpassungen von DATEV DMS Masken usw. sind nicht Bestandteil der Updateleistungen. Der Benutzer informiert ewes & partner selbstständig über den Neuerwerb von Software.

6. Weitere Zusatzmodule

6.1. Service für den Anwender

EDV-Systeme werden immer einfacher zu bedienen, aber auch technisch komplexer. Daher kommt es im täglichen Betrieb immer wieder zu Rückfragen und Problemstellungen, die gelöst werden müssen.

Eine genaue Aufstellung aller denkbaren Problemstellungen ist leider nicht möglich, dennoch soll eine beispielhafte Aufzählung aufzeigen, was unter dem Begriff *Service für den Anwender* zu verstehen ist und somit über das Modul abgedeckt wird.

- Drucker macht Probleme und druckt immer Fehlerprotokolle
- Word Dokumente lassen sich in der Eigenorganisation nicht öffnen
- von der Mailadresse xy können keine Mails gesendet werden
- bei Frau xy funktioniert das digitale Belegbuchen nicht
- Bei Herrn xy funktioniert die RZ Kommunikation nicht

Folgende Servicevarianten kann der Kunde beim *Service für den Anwender* wählen:

6.1.1. Servicedienstleistung nach Aufwand

Anforderungen und Problemstellungen der Anwender, die im laufenden Betrieb der Systeme entstehen und nicht Bestandteil des Vertrages sind, werden nach Aufwand je angefangene 10 Minuten abgerechnet. Sollte für die Fehlerbehebung ein Einsatz in den Geschäftsräumen notwendig sein, wird zusätzlich eine Fahrtkostenpauschale gemäß der aktuellen Servicepreisliste der ewes & partner berechnet.

6.1.2. Servicedienstleistung pauschal (Servicevertrag)

Anforderungen und Problemstellungen der Anwender, die im laufenden Betrieb der Systeme entstehen, sind mit der Benutzerpauschale abgegolten. Sollte für die Fehlerbehebung ein Einsatz in den Geschäftsräumen notwendig sein, wird lediglich eine Fahrtkostenpauschale gemäß der aktuellen Servicepreisliste der ewes & partner berechnet werden.

6.2. Microsoft Office

Siehe auch Punkt 4.1 und Punkt 4.2.

Als Berechnungsgrundlage wird die Anzahl der berechneten Benutzer im ewes & partner PARTNERasp herangezogen. Das bedeutet, dass für jeden im AD (Active Directory) angelegten User/Benutzer eine Lizenz anfällt

6.3. Kommunikationslösungen

Mobilität und schnelle Kommunikation sind mittlerweile wichtige Erfolgsfaktoren. Bei Bedarf kann ewes & partner PARTNERasp um verschiedenste Kommunikationslösungen erweitert werden. Diese Lösungen gewährleisten einen schnellen und sicheren, sowie mobilen Informationsfluss und Informationsaustausch.

Folgende Lösungen können in das ewes & partner PARTNERasp integriert werden:

6.3.1. mobile und Heimarbeitsplätze (UMTS / LTE / WLAN / ...)

Für den Zugriff mobiler Anwender oder durch Heimarbeitsplätze auf die zur Verfügung gestellten Windows Server Systeme muss der jeweilige Nutzer einen schnellen DSL Anschluss oder eine performante UMTS Verbindung, sowie die dazu passende Zugangstechnik (z.B. Router) bereitstellen.

ewes & partner unterstützt den Anwender im Zuge einer Einführung oder Erweiterung von ewes & partner PARTNERasp bei der Beschaffung der notwendigen Komponenten. Die Kosten für die Leitung und entsprechende Zugangstechniken sind vom Anwender zu tragen.

ewes & partner stellt jedem mobilen Anwender bzw. Heimarbeitsplatzanwender als Zugang zum Rechenzentrum einen eToken als weitere Absicherung zur Verfügung. Dieses entfällt bei Zugängen über das ewes & partner PARTNERasp-Modul „VPN Zugangs Router“.

Die monatliche Pauschale erhöht sich entsprechend der Anwender, welche **zusätzlich** auf die bereitgestellten Systeme zugreifen werden.

6.3.2. Anbindung weiterer Betriebsstätten

Für den Zugriff einer weiteren Betriebsstätte auf die zur Verfügung gestellten Windows Server-Systeme muss der Anwender einen schnellen ADSL/VDSL/SDSL/HDSL/UMTS/LTE oder Deutschland LAN Connect L Anschluss und die dazu passende Zugangstechnik (z.B. Router) bereitstellen. Der Router kann aber auch im Rahmen einer monatlichen Überlassungsgebühr von ewes & partner bereitgestellt werden.

ewes & partner unterstützt den Anwender im Zuge einer Einführung oder Erweiterung von ewes & partner PARTNERasp bei der Beschaffung der notwendigen Komponenten. Die Kosten für die Leitung und den Router sind vom Anwender zu tragen.

Die monatliche Pauschale erhöht sich entsprechend der Anwender, welche **zusätzlich** auf die bereitgestellten Systeme zugreifen werden.

6.3.3. Elektronische Faxintegration durch Microsoft Outlook / Exchange Server

Die Realisierung einer elektronischen Faxlösung kann nur in Abhängigkeit zum Kanzleistandort und einer Prüfung der damit verbundenen technischen Realisierbarkeit erfolgen. Als Beispiel kann hier keine ausreichende DSL Bandbreite genannt werden.

Der Einsatz anderer Faxlösungen mit einem erweiterten Funktionsumfang, z.B. jeder Mitarbeiter seine eigene Faxnummer/Postfach, ist möglich.

Diese Lösungen sind mit weiteren Zusatzkosten verbunden und im Rahmen der Projektierung erhält der Anwender eine detaillierte Beratung und Übersicht der für ihn zusätzlich entstehenden Kosten.

6.3.4. Integration von Kundentelefonanlage (Telefonie / DATEV Telefonie Integration)

Die Integration der Kundentelefonanlage kann unter Vorbehalt und in Abhängigkeit zum Hersteller der Telefonanlage vorgenommen werden.

Im Rahmen einer Projektierung erhält der Anwender aber eine detaillierte Beratung und eine Übersicht der für Ihn zusätzlich entstehenden Kosten.

6.3.5. Anbindung Apple iPad, Apple iPhone, Android ab Version 4.1 und Windows Mobil

Es ist grundsätzlich möglich, oben genannte mobile Systeme an ewes & partner PARTNERasp anzubinden. Voraussetzung ist eine ausreichende Lizenzierung der dafür benötigten Softwareprodukte, sofern die dafür benötigten Funktionen nicht über den Standardleistungsumfang des Microsoft Exchange Servers zur Verfügung gestellt werden können.

Im Rahmen einer Projektierung erhält der Anwender aber eine detaillierte Beratung und eine Übersicht der für Ihn zusätzlich entstehenden Kosten.

Hinweis:

Mobile Endgeräte können Viren oder andere Schadprogramme in das für die Kanzlei im ewes & partner PARTNERasp betriebene KANZLEI-netzwerk übertragen. Daher nutzt die Kanzlei diese Endgeräte auf eigenes Risiko. ewes & partner haftet für keinen Schaden, welcher durch die Nutzung mobiler Endgeräte entsteht.

6.4. Erweiterung des Datenspeichers / der Datensicherung

Sollte der durch ewes & partner PARTNERasp zur Verfügung gestellte Speicher (siehe Punkt 3. Programm- und Datenhosting) nicht ausreichen, kann der Kunde eine Erweiterung der Speicherkapazitäten und der damit verbundenen Kapazitäten zur Datensicherung buchen. Dies ist sehr flexibel in Schritten zu je 50GB möglich.

6.5. Sonstige Optionen

6.5.1. Backup/ -Reserveanschluss

Zur Sicherheit kann im Falle einer Störung der Standard-Anbindung eine zweite Leitung, UMTS/LTE-Wählverbindung als Reserveleitung genutzt werden. Bei einer Störung erfolgt ein Aufbau der Backup/ - Reserve Verbindung bis zur Behebung der SDSL/DSL-Störung. Dies bedingt zwar eine Bandbreitenreduzierung, wodurch es zu Beeinträchtigungen in der Übertragungsgeschwindigkeit, insbesondere beim Drucken und Scannen, kommen kann, es kann aber weitergearbeitet werden. **(UMTS/LTE nur bei dafür geeigneten Router Modellen möglich)**

Bei der Umschaltung ist ein kurzzeitiger Verbindungsabbruch möglich, wodurch es jedoch in der Regel nicht zu Datenverlusten kommt.

Im Rahmen einer Projektierung erhält der Anwender eine detaillierte Beratung und eine Übersicht der für ihn zusätzlich entstehenden Kosten.

6.5.2. Fremdprodukte mit Updatevereinbarung

Im Standardleistungsumfang von ewes & partner PARTNERasp ist die Arbeitszeit zum Installieren der Softwareupdates für die Fremdprodukte von anderen Softwareherstellern (z.B. Wissensdatenbanken) enthalten. Im Rahmen der Projektierung wird dieses geprüft.

Voraussetzung hierfür ist eine gültige Lizenzvereinbarung des Anwenders mit dem jeweiligen Hersteller der Software und das für das Update notwendige Know-how im Serviceteam von ewes & partner.

Weitere und mehr Fremdprodukte können auf Anfrage individuell in den Standardleistungsumfang von ewes & partner PARTNERasp integriert werden.

7. Verfügbarkeit

7.1. Service für den Anwender

Die Verfügbarkeit im Rahmen der Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp ist definiert als die Möglichkeit des Zugriffs (entweder über die ADSL/VDSL/SDSL oder Deutschland

LAN Connect L-Anbindung oder über den Backup/ -Reserveanschluss) auf das bereitgestellte Serversystem im Rechenzentrum der DATEV (Systemverfügbarkeit) innerhalb der Servicezeiten. Die Funktionsfähigkeit der einzelnen Anwendungen bleibt unberücksichtigt.

Mit dem Kunden vereinbarte und vom Kunden verursachte Unterbrechungen gehen nicht zu Lasten der Verfügbarkeit. Gleiches gilt für Fälle, bei denen die erforderliche Unterstützung vor Ort durch den Kunden bzw. seine Mitarbeiter nicht ausreichend erbracht wird. Dies umfasst insbesondere das Aus- und Einschalten von Netzwerkkomponenten (ewes & partner PARTNERasp-Router, SDSL/ADSL(VDSL Modem) auf Bitten und unter Anleitung von ewes & partner GmbH.

Unterbrechungen, die durch den Einsatz von **nicht-** ewes & partner PARTNERasp-abgenommenen Druckern und weiteren Anwendungen von Drittanbietern (separate Liste) verursacht werden, gehen ebenfalls nicht zu Lasten der Verfügbarkeit.

7.2. Messpunkte und Messverfahren

Die Lauffähigkeit und Betriebsbereitschaft der bereitgestellten Netzwerkkomponenten (ewes & partner PARTNERasp-Router) im DATEV-RZ (Ziffer 2 in nachstehender Abbildung), der Server-Systeme bei DATEV (Ziffer 3 in nachstehender Abbildung) und der Leitungsverbindung zwischen diesen Systemen (Ziffer 2 & 3 in nachstehender Abbildung) sind die für die Berechnung der Verfügbarkeit ausschlaggebenden Komponenten.

Mittels einer Erreichbarkeitsprüfung und der Durchführung von Schreib-/Lese-Prozessen auf den Servern wird die Funktionsfähigkeit der genannten Systeme im Fünfminutentakt überprüft.

Die Einwahl und Leitungsprodukte (Ziffer 1 in nachstehender Abbildung) liegen, wenn nichts weiter vereinbart wird, in der Zuständigkeit des Kunden.

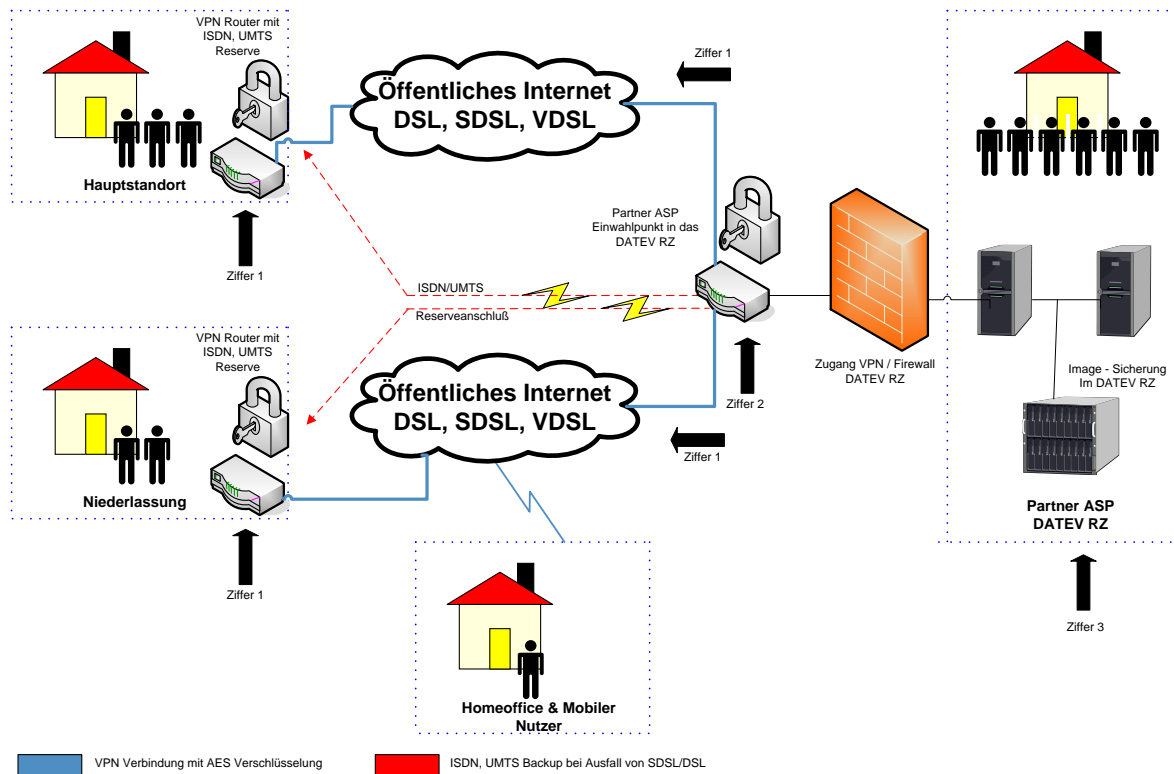


Abb. 3: Messpunkte für die Verfügbarkeitsberechnung

Eine Unterbrechung des Betriebs der Server-Systeme, der Netzkoppelemente im RZ und/oder der VPN-Firewall im RZ wird als Ausfall definiert, d. h. in diesem Fall ist ein Zugriff auf die Systeme bei ewes & partner PARTNERasp nicht möglich. Diese Daten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen.

7.3. Berechnung der Verfügbarkeit

7.3.1. Berechnungsgrundlage

Die Verfügbarkeit wird ermittelt aus der tatsächlich zur Verfügung stehenden Betriebszeit der Systeme (Verfügungszeit) und der Summe der Ausfälle (Ausfallzeit).

Die Verfügungszeit wird wie folgt ermittelt:

Servicezeiten (Mo. bis Fr. 08:00 - 19:00 Uhr)	11 Std.
./.. mit dem Kunden vereinbarte Unterbrechung, wie bspw. Datenrücksicherung, Software-Update	
./.. Ausfallzeit	
Verfügungszeit= 100 %	

Ausfallzeit durch Ausfall der Anbindung

Die Unterbrechung der Anbindung einer Betriebsstätte bedeutet nicht unbedingt den Ausfall für alle Anwender. Sind neben der Hauptbetriebsstätte über die Niederlassungs-Komponente noch weitere Niederlassungen angebinden, sind diese nicht von einem Ausfall der Anbindung der Hauptbetriebsstätte betroffen. Die Anwender in den Niederlassungen können normal weiterarbeiten. Ebenso können Anwender, die sich über die Komponente ewes & partner PARTNERasp-VPN-Arbeitsplatz auf die Kanzleisysteme aufschalten, normal weiterarbeiten.

Daher werden bei Ausfällen einer Anbindung diese nur für die über die Anbindung angeschlossenen PCs gewertet. Gleiches gilt für die Einwahlplattform der VPN-Arbeitsplätze.

In der Berechnung wird dies über eine Gewichtung der Ausfallzeit erreicht. Gewichtungsfaktor ist der prozentuale Anteil der von dem Ausfall der Anbindung betroffenen PCs. PCs die sowohl als VPN-Arbeitsplatz und auch als Niederlassungs-PC genutzt werden, werden doppelt gezählt (je einmal pro Anbindungsart).

Ausfallzeit durch Ausfall der Systeme

Kommt es zu einem Serverausfall im Server-System des Kunden und kann daher die Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp nicht erbracht werden, sind alle Anwender von diesem Ausfall betroffen. Dieser Ausfall geht mit dem in die Servicezeit fallenden Zeitraum zu 100 % in die Verfügbarkeitsberechnung ein.

7.3.2. Ermittlung der Verfügbarkeit

Die Summe der Ausfälle ergibt sich aus der Überwachung der Komponenten (Punkt 7.2). Die Verfügbarkeit wird nach folgendem Berechnungsschema ermittelt:

Verfügbarkeit = Verfügungszeit : (Verfügungszeit + Ausfallzeit) %

Bei einer kumulierten Ausfallzeit von 12 Stunden (ein Arbeitstag) über den Zeitraum von einem Jahr (250 Arbeitstage), ist eine Verfügbarkeit von = $249 \text{ Tage} * 12 \text{ Stunden} / (249 \text{ Tage} * 12 \text{ Stunden} + 12 \text{ Stunden Ausfall}) = 99 \%$ gegeben.

7.4. Verfügbarkeitszusage

Eine Einschränkung der Verfügbarkeit kann aufgrund technischer Gegebenheiten nicht von vornherein ausgeschlossen werden. ewes & partner GmbH macht die Zusage, eine Verfügbarkeit der Dienstleistung ewes & partner PARTNERasp im Sinne oben genannter Definitionen von mehr als 99 % über den Zeitraum von einem Jahr zu leisten. Dieser Berechnungszeitraum beginnt mit dem Monat, der auf den erfolgreichen Abschluss der ewes & partner PARTNERasp-Projektierung folgt (Kapitel 2 der Vertragsbedingungen).

7.5. Überprüfung der erreichten Verfügbarkeit

Nach Ablauf eines Vertragsjahres verifizieren die Vertragsparteien die Einhaltung der Verfügbarkeitszusage. Das Unterschreiten der Verfügbarkeitszusage führt zu einer Minderung der im Abrechnungszeitraum gezahlten Vergütung entsprechend der Nichtverfügbarkeitsstaffel (siehe Punkt 7.6).

7.6. Nichteinhaltung der Verfügbarkeit

Wird nach Ablauf eines Vertragsjahres festgestellt, dass die Verfügbarkeitszusage nicht eingehalten wurde, gilt folgende pauschalisierte Minderung der im Vertragsjahr gezahlten Vergütung als vereinbart (Nichtverfügbarkeitsstaffel):

Von	Bis	Minderung
99,0%	98,00 %	1%
<98,0 %	97,0 &	3%
<97,0 %	96,0 &	5%
<96,0 %	95,0 &	10%
<95,0 %		25%

Bei einem nicht vom Kunden zu vertretenden Ausfall der Systeme über jeweils die gesamte Verfügungszeit (Punkt 7.3.1) von zwei aufeinander folgenden Arbeitstagen, werden dem Kunden darüber hinaus 20 % der betreffenden Monatspauschale zurückerstattet. Bei drei Arbeitstagen werden 40 %, und ab fünf aufeinander folgenden Arbeitstagen 80 % der betreffenden Monatspauschale zurückerstattet. Minderungen und Rückerstattungen der monatlichen Pauschale werden von ewes & partner GmbH veranlasst und dürfen vom Kunden nicht selbständig verrechnet werden.

8. Leistungen des Anwenders

8.1. Zugang zu den bereitgestellten Systemen

Für den Zugang zu den im Rechenzentrum der DATEV zur Verfügung gestellten Windows Server-Systemen muss der Anwender einen schnellen ADSL/VDSL/SDSL oder Deutschland LAN Connect L Anschluss bereitstellen. Den entsprechenden Router stellt ewes & partner bereit. Hierfür werden entsprechende Kosten gemäß unserer aktuellen ewes & partner PARTNERasp Preisliste erhoben. ewes & partner unterstützt den Anwender im Zuge einer Einführung von ewes & partner PARTNERasp bei der Beschaffung der notwendigen Komponenten.

8.2. Internetzugang und Sicherheit über die bereitgestellten Systeme

Ein Zugriff über die bereitgestellten Windows Server-Systeme auf das Internet ist möglich.

Die Absicherung des Zugangs erfolgt zwingend über das Sicherheitspaket DATEVnet Pro. Sollte dieses aus vom Kunden zu verantwortenden Gründen nicht über DATEVnet Pro abgesichert werden, muss das Modul „ewes & partner PARTNERasp PARTNERnet“ aus unserer aktuellen ewes & partner PARTNERasp Preisliste mit dazu gebucht werden.

8.3. Systeme in den Geschäftsräumen des Anwenders

Systeme (z.B. Notebooks, Drucker, Arbeitsplätze), die in den Geschäftsräumen des Kunden genutzt werden, sind nicht Bestandteil der Vereinbarung.

Sollen durch den Anwender neue Systeme, z.B. Notebooks, Drucker, Scanner, Arbeitsplätze, Monitore, Multifunktionale Druck-Kopiersysteme angeschafft werden, muss vor der Anschaffung Funktionsfähigkeit und Kompatibilität mit ewes & partner PARTNERasp abgestimmt werden. Diese kann nur durch Personal von ewes & partner erfolgen.

9. Zusammenfassung Betriebszeiten ewes & partner PARTNERasp

Grundsätzlich kann jederzeit mit den zur Verfügung gestellten Systemen gearbeitet werden. Bei der Bearbeitung von Serviceanfragen beachten Sie bitte unsere Zeiten der Hotline und Serviceannahme.

Hotline / Notfallannahme Rufbereitschaft

Telefonische Erreichbarkeit	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:30 Uhr*
Telefon	0521 / 97240 - 10
Telefax	0521 / 97240 - 11
E-Mail	technik@ewes.de

* ausgenommen gesetzliche Feiertage

Datensicherung

Montag bis Sonntag von 23:30 – 06:00 Uhr

In dieser Zeit ist ein Zugriff auf die Serversysteme nicht möglich.

Wartung / Updates

Termine und Zeiten für Wartungen und Updates werden möglichst individuell mit dem Kunden vereinbart. Grundsätzlich behalten wir uns aber vor, in Einzelfällen auch Wartungen und Updates ohne individuelle Planungen durchzuführen.

In den Zeiten der Wartung, bzw. der Updates, ist ein eingeschränkter oder kein Zugriff auf die zur Verfügung gestellten Systeme möglich.

10. Glossar

AO	Abgabenordnung
ASP	Application Service Providing
DSL	Digital Subscriber Line
DV	(Computergestützte) Datenverarbeitung
E-Mail	Electronic Mail
GB	Giga (1.000.000.000) Byte
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
GoBS	Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme
HGB	Handelsgesetzbuch
ISDN	Integrated Services Digital Network
Kbps	Kilo (1.000) Bit pro Sekunde
LAN	Local area Network
PDA	Personal Digital Assistant
SSL	Secure Sockets Layer
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual private Network
WTS	Windows Terminal Server (Windows Server mit aktivierten Terminaldiensten)
WWW	World Wide Web

11. Markenrechte

Folgende in dieser Dokumentation verwendeten Produktbezeichnungen sind eingetragene Wortmarken (Copyrights, Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen) verschiedener Unternehmen. ewes & partner GmbH haftet nicht für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Microsoft, Windows, Windows Server, PowerPoint, Outlook, Exchange, Access, Excel, Word sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation. DATEV Software, DATEV RZ sind Marken der DATEV eG. Blackberry ist eine eingetragene Marke der Research In Motion Limited.