

# Ergänzende Bedingungen - Software Support & Managed Service

## 1. Geltung der Vertragsbedingungen

Neben diesen ergänzenden Bedingungen – Software Support & Managed Service – finden die allgemeinen Vertragsbedingungen von ISEC7 („**AVB**“) Anwendung. Diese ergänzenden Bedingungen gehen den AVB im Fall von Widersprüchen vor.

## 2. Beschreibung der Leistungen

Folgende Bedingungen gelten für die einzelnen Leistungen im Bereich Software Support & Managed Service ergänzend:

## 3. Softwarekauf und Softwaremiete

Der Kunde schließt mit dem Drittanbieter gemäß 1.2. der AVB den Softwarekaufvertrag oder Softwaremietvertrag.

Soweit im Angebot vereinbart, werden Support- und Wartungsleistungen gemäß AVB und den Bedingungen unter Ziffer 5 bis 7 erbracht.

## 4. Managed Service – Operating

ISEC7 stellt dem Kunden die im Angebot genannten Produkte und Dienstleistungen in genanntem Umfang zur Verfügung. Hinsichtlich der Software und des Supports gelten ergänzend zu den AVB nachfolgende Regelungen sowie die Bedingungen unter Ziffer 5 bis 7.

### 4.1 ISEC7 Operating Cloud-Lösung Hersteller

#### 4.1.1 Softwarebetrieb

ISEC7 betreibt für den Kunden die angebotene Enterprise Mobility Management („**EMM**“) Lösung auf Basis der Hersteller-Cloud in der Instanz des Kunden.

Der Kunde schließt mit dem Drittanbieter gemäß 1.2 der AVB den Softwarekaufvertrag oder Softwaremietvertrag.

Die Leistung wird als Dienst bereitgestellt und beinhaltet:

- Betrieb, Aktivieren und Verwalten mobiler Endgeräte nach Kundenvorgabe:
  - IT-Sicherheitsparameter
  - Softwareverteilung
  - Verwaltungsprofile (Wi-Fi Profile, Zertifikate, VPN)
- PIM-Synchronisation: Verbindung zum Mailsystem (ExchangeActiveSync, EWS) des Kunden
- Intranetverbindung der Mobilgeräte
- User Management: Hinzufügen, Löschen, Gruppenzuweisung von Benutzern
- Konfiguration von Gruppen nach Kundenvorgabe

- Einsicht der Bestandsdaten (Geräte, User) und Export der Bestandsdaten
- Überwachung der Lizenzierung

#### 4.1.2 Benutzer & Geräteverwaltung

- Benutzermanagement
  - Anlegen, Editieren und Löschen von Benutzer-Accounts im MDM
  - Zuweisen von IT-Policies
  - Zuweisen von Software-Konfigurationen und anderen Profilen
- Gerätemanagement, IST-Bestand
- Zuweisen von Geräteaktivierungen

#### 4.1.3 Verantwortlichkeiten und Mitwirkung des Kunden

Die Parteien haben ihre Verantwortlichkeiten nach der „*Role and Responsibility Charting*“ („RACI“), wie in 4.6 dargestellt, verteilt (soweit zutreffend).

BlackBerry UEM Cloud:

Für die AD-Integration der Kundeninstanz, die Verbindung auf eine interne Exchange Active (EAS) Sync Schnittstelle und für die VPN-Verbindung der mobilen Endgeräte wird in der Umgebung des Kunden der BlackBerry Cloud Connector benötigt. Hierzu stellt der Kunde einen, den Spezifikationen des BlackBerry Connectivity Nodes (BCN) entsprechenden Host und entsprechende Firewall Freischaltungen zu den benötigten internen (EAS, AD, Intranet) und externen (BB UEM Cloud) Diensten bereit.

Ivanti Cloud:

Für die AD-Integration der Kundeninstanz wird in der Umgebung des Kunden der MI Connector benötigt. Für die Verbindung auf eine interne Exchange Active (EAS) Sync Schnittstelle und für die VPN-Verbindung der mobilen Endgeräte wird in der Umgebung des Kunden die MI Sentry benötigt. Hierzu stellt der Kunde die, den Spezifikationen des Herstellers entsprechenden, Hosts und Firewall Freischaltungen zu den benötigten internen (EAS, AD, Intranet) und externen (Ivanti Cloud) Diensten bereit.

#### 4.1.4 Release Management

BlackBerry / Ivanti Cloud:

ISEC7 bewertet Softwareaktualisierungen und Sicherheits-Patches der eingesetzten Software (OS, BCN, etc.). Nach Freigabe der Aktualisierung werden diese an das Operating übergeben.

## 4.2 ISEC7 Operating On-Premises-Lösung

### 4.2.1 Softwarebetrieb

ISEC7 betreibt für den Kunden die Enterprise Mobility Management („**EMM**“) Lösung auf Basis von BlackBerry Unified Endpoint Management in der IS-Umgebung des Kunden (on-premise).

Die Leistung wird als Dienst bereitgestellt und beinhaltet:

- Betrieb der BlackBerry UEM Server und Aktivieren und Verwalten mobiler Endgeräte nach Kundenvorgabe:
  - IT-Sicherheitsparameter
  - Softwareverteilung
  - Verwaltungsprofile (Wi-Fi Profile, Zertifikate, VPN)
- PIM-Synchronisation: Verbindung zum Mailsystem (ExchangeActiveSync, EWS) des Kunden
- Intranetverbindung der Mobilgeräte
- User Management: Hinzufügen, Löschen, Gruppenzuweisung von Benutzern
- Konfiguration von Gruppen nach Kundenvorgabe
- Einsicht der Bestandsdaten (Geräte, User) und Export der Bestandsdaten
- Überwachung der Lizenzierung

#### 4.2.2 Benutzer & Gerätemanagement

- Benutzermanagement
  - Anlegen, Editieren und Löschen von Benutzer-Accounts im MDM
  - Zuweisen von IT-Policies
  - Zuweisen von Software-Konfigurationen und anderen Profilen
- Gerätemanagement, IST-Bestand
- Zuweisen von Geräteaktivierungen
- Alternativ zur Übermittlung von Support-Anfragen via E-Mail/Ticket stellt ISEC7 gegen Vergütung eine Administrationsoberfläche bereit, in der das Benutzer- und Gerätemanagement über einen Browser vom Personal des Kunden durchgeführt werden kann.
- Auf Wunsch stellt ISEC7 dem Kunden gegen Vergütung einen User-Self-Service bereit.

#### 4.2.3 Verantwortlichkeiten und Mitwirkung des Kunden

Die Parteien haben ihre Verantwortlichkeiten nach der „*Role and Responsibility Charting*“ („RACI“) wie in 4.6 dargestellt verteilt.

Der Kunde stellt die Hosts und benötigte Basisdienste für den Betrieb der EMM-Lösung bereit und betreibt diese: Basis OS, MS SQL Services, Backup, Verzeichnisdienst.

Der Betrieb der EMM-Lösung durch ISEC7 bedingt den Einsatz der ISEC7 SPHERE (Monitoring). Die Lizenzierung und der Betrieb des Produkts ISEC7 SPHERE sind in der Vereinbarung enthalten. Der Kunde stellt einen Host für den Betrieb bereit.

Die Bereitstellung, Konfiguration und Änderungen der VPN-Endpunkte auf Kundenseite obliegt dem Kunden.

#### 4.2.4 Release Management

ISEC7 bewertet Softwareaktualisierungen und Sicherheits-Patches der eingesetzten Software (OS, DB, EMM, etc.). Nach Freigabe der Aktualisierung werden diese an das Operating übergeben.

## 5. Onboarding, Konfiguration

ISEC7 erbringt Onboarding-Dienstleistungen für den Kunden. Die Kommunikation kann in Deutsch oder Englisch erfolgen. Folgende Kommunikationskanäle werden vereinbart:

- E-Mail: [servicedesk@isec7.com](mailto:servicedesk@isec7.com)
- Telefon: +49 40 32507630

Die Leistung wird als Dienst bereitgestellt und beinhaltet die kundenindividuelle Erstkonfiguration.

Nicht zu den Onboarding-Dienstleistungen gehören: Reklamationsabwicklung, Störungen von Software, die nicht das Endgerät direkt betreffen (z.B. iTunes), Unterstützung für Drittanbieter-Software und -apps, SIM-Karten/Mobilfunkvertragsthemen, Einweisung in die Nutzung oder Funktionen der Endgeräte.

Für Konfigurationsänderungen, nach dem Onboarding, findet das Change-Management gemäß 39 der AVB Anwendung.

## 6. Support

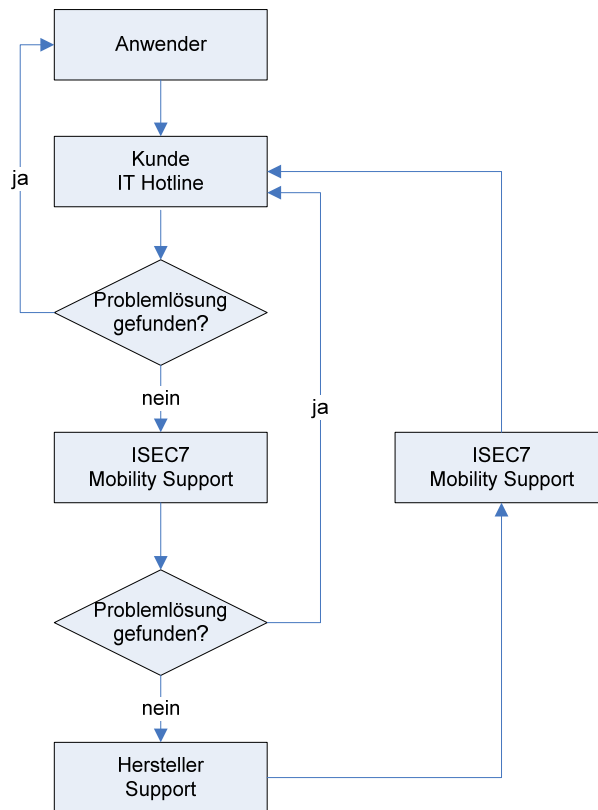
ISEC7 erbringt Supportdienstleistungen für den Kunden. Die Kommunikation kann in Deutsch oder Englisch erfolgen. Folgende Kommunikationskanäle werden vereinbart:

- E-Mail: [servicedesk@isec7.com](mailto:servicedesk@isec7.com)
- Telefon: +49 40 32507630

Die Anzahl der maximal Supportberechtigten nach 17.4 der AVB ist im Angebot geregelt.

Nachfolgende Services und Servicekomponenten sind erfasst:

- ISEC7 erbringt Supportdienstleistungen für den Kunden im Rahmen der durch den Kunden mit dem Hersteller abgeschlossenen Lizenzierung und die damit verbundenen jährlichen Wartungs- und Support-Dienstleistungen. Die Leistung wird als Dienst bereitgestellt und beinhaltet:
  - Verbindliche Annahme und Bearbeitung von Störungen im Zusammenhang mit den verwendeten Herstellerprodukten.
  - Unverbindliche Annahme und Bearbeitung von Anfragen und Störungen der mobilen Infrastruktur im Zusammenhang mit Produkten anderer Hersteller (z.B. Apple, Google, Microsoft).
- ISEC7 bewertet Softwareaktualisierungen und Sicherheitsaktualisierungen der eingesetzten Software. ISEC7 spricht kundenindividuell Empfehlungen bezüglich Aktualisierungen innerhalb eines Tickets aus. Es obliegt in der Entscheidung und Verantwortung des Kunden welche Versionen eingesetzt werden. Von ISEC7 werden verbindlich alle Versionen unterstützt, für die der Hersteller kein Supportende definiert hat. Produktversionen ohne Herstellersupport werden von ISEC7 unverbindlich unterstützt.
- Der Supportprozess sieht wie folgt aus, wobei die kundenseitige IT-Hotline optional ist:



- Bei der Meldung von Störungen, die nicht im ISEC7 Verantwortungsbereich liegen, kann ISEC7 angemessene Kosten in Rechnung stellen, die bei der Untersuchung der Störung entstanden sind.

## 7. Programmierleistungen

ISEC7 erbringt für den Kunden gegen Zahlung einer Vergütung gemäß Angebot vereinbarte Programmier-/Anpassungs-/Entwicklungsleistungen.

## 8. Verantwortlichkeiten - Role and Responsibility Charting („RACI“)

Verantwortlichkeiten werden nach der „Role and Responsibility Charting“ („RACI“), soweit einschlägig, wie nachfolgend dargestellt, verteilt:

Topic	ISEC7	Kunde	Hersteller/ Lieferant
Betrieb Mobility Server	I	I	AR
Betrieb Monitoring	AR	I	
Verzeichnisdienst	I	AR	
Hostmanagement (VMware)	I	AR	
Rechenzentrumsbetrieb	I	I	AR
Site-to-Site VPN ISEC7 inkl. Routing	AR	C	
Site-to-Site VPN Kundenumgebung inkl. Routing	C	AR	
Mail Server, Content Server	C	AR	
Smartphone/Tablet-Betriebssystem	C	AR	C
Backup	C	AR	
Release Management	C	C	AR
Change Management	R	AR	C
Benutzermanagement	R	A	C
Störungsmanagement	AR	C	C
Asset-Management der Mobilgeräte	C	AR	

## Definitionen

Rolle	Erläuterung
<b>R Responsible</b>	verantwortlich (Durchführungsverantwortung), zuständig für die eigentliche Durchführung. Die Person, die die Initiative für die Durchführung (auch durch Andere) gibt. Sie kann die Aktivität auch selbst durchführen. Wird auch als Verantwortung im disziplinarischen Sinne interpretiert.
<b>A Accountable</b>	rechenschaftspflichtig (Kosten, bzw. Gesamtverantwortung), verantwortlich im Sinne von „genehmigen“, „billigen“ oder „unterschreiben“. Die Person, die im rechtlichen oder kaufmännischen Sinne die Verantwortung trägt. Wird auch als Verantwortung aus Kostenstellensicht interpretiert.
<b>C Consulted</b>	konsultiert. Eine Person, die vielleicht nicht direkt an der Umsetzung beteiligt ist, aber relevante Informationen für die Umsetzung hat und deshalb befragt werden soll oder muss.
<b>I Informed</b>	zu informieren (Informationsrecht). Eine Person, die Informationen über den Verlauf bzw. das Ergebnis der Tätigkeit erhält oder die Berechtigung besitzt, Auskunft zu erhalten.

Nach: *Smith, Michael; Erwin, James (2005). [Role & Responsibility Charting \(RACI\)](#)*

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/RACI>