

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für den Dienst Citrix Sharefile® – Enterprise. Die PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend Gesellschaft genannt, stellt den Dienst mit dem Programm der Firma Citrix Sharefile® zur Verfügung. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Beschreibung der Programmanwendung Citrix Sharefile® – Enterprise
 - 1.1 Citrix Sharefile
 - 1.2 Citrix Sharefile Anwendungsprogramm
 - 1.3 Zentraler File-Transferserver
 - 1.4 Zentrale Storage
 - 1.5 Stortagestandort
 - 1.6 Authentifizierungsserver
 - 1.7 Anbindung
2. Leistungen
 - 2.1 Leistungen der Gesellschaft:
 - 2.1.1. Variante 1
 - 2.1.2. Variante 2
 - 2.1.3. Datenspeicherung
 - 2.1.3. Verbindung zum Citrix Authentifizierungsserver
 - 2.1.4. Programm Updates
3. Verfügbarkeit
4. Wartung
5. Entstörung
 - 5.1 Servicelevel
 - 5.2 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.3 Servicebereitschaft
 - 5.4 Reaktionszeit
 - 5.5 Entstörungsfrist
 - 5.6 Rückmeldung
6. Pflichten des Kunden
 - 6.1 Viren und Schadobjekte
 - 6.2 Dateninhalte
 - 6.3 Zugangsdaten
7. Vertragsbeendigung

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

1. BESCHREIBUNG DER PROGRAMMANWENDUNG

CITRIX SHAREFILE® - ENTERPRISE

1.1 Citrix Sharefile

Die Gesellschaft stellt dem Kunden den Dienst „Citrix Sharefile-Enterprise“ zur Verfügung. Die Programm-anwendung erlaubt es Daten auf einem zentralen Speicher zu übertragen. Für das Übertragen von Daten werden Citrix Softwareprogramme eingesetzt.

1.2 Citrix Sharefile Anwendungsprogramm

Der Funktionsumfang wird durch die jeweils gültige und vom Hersteller bereitgestellte Beschreibung bestimmt. Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf die Programmgestaltung oder Veränderungen im Funktionsumfang.

Der Funktionsumfang der Citrix Software ist auf www.citrix.com einzusehen.

1.3 Zentraler File-Transferserver

Der File-Transferserver ist im DATACENTER Rhein-Neckar der Gesellschaft untergebracht. Es werden zwei Varianten angeboten.

Variante 1:

Kunden ohne eigene Domain und Sicherheitszertifikat

Variante 2:

Kunden mit eigener Domain und Sicherheitszertifikat

Die Citrix Sharefile-Enterprise (Userlizenzen) und die Windowsserverlizenz zum Betrieb des IIS Servers sind im Mietpreis enthalten. Weitere Details entnehmen Sie der jeweils gültigen Preisliste.

1.4 Zentrale Storage

Die Gesellschaft stellt dem Kunden für den Dienst Citrix Sharefile® einen zentralen Speicherplatz (Festplattenkapazität) für Daten bereit. Hierbei handelt es sich um eine zentrale Shared Storage Infra-

structure, auf der verschiedene jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können.

1.5 Storagestandort

Die für die Realisierung des Dienstes plattformseitig erforderlichen Komponenten sind im DATACENTER Rhein-Neckar® (DCRN) untergebracht.

Weitere Einzelheiten entnehmen Sie den separaten Produkt-beschreibungen für das DATACENTER Rhein-Neckar.

1.6 Authentifizierungsserver

Der Authentifizierungs- und Verwaltungsserver ist ein von Citrix zentral bereitgestellter und betriebener Server.

1.7 Anbindung

Für die Nutzung des Citrix Sharefile Dienstes wird eine Internetverbindung benötigt.

2. LEISTUNGEN

2.1 Leistungen der Gesellschaft:

Die Gesellschaft erbringt folgende Leistungen: Bereitstellung und Betrieb von Hardware und Software für Citrix Sharefile®.

2.1.1. Variante 1

Es wird ein zentraler Microsoft Internet Information Server zur Verfügung gestellt. Bei dieser Variante verwendet der Kunde die von der Gesellschaft bereitgestellte Domain inkl. Webserver Sicherheitszertifikat für die Verbindung.

2.1.2. Variante 2

Es wird ein dedizierter Microsoft Internet Information Server zur Verfügung gestellt. Bei dieser Variante

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

verwendet der Kunde eine eigene Domain inkl. Webserver Sicherheitszertifikat für die Verbindung.

2.1.3. Datenspeicherung

Die Daten werden von Citrix mit einer AES 256-bit Verschlüsselung auf dem Storage der Gesellschaft gespeichert.

2.1.3. Verbindung zum Citrix Authentifizierungsserver

Die Gesellschaft stellt eine Verbindung zum Authentifizierungsserver her und überwacht diese Verbindung auf Erreichbarkeit.

2.1.4. Programm Updates

Die Gesellschaft übernimmt das Einspielen von Programm-Updates für das Citrix Sharefile®-Programm und dem Betriebssystem.

3. VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit wird durch eine virtualisierte Infrastruktur im Rechenzentrum der Gesellschaft sichergestellt. Hierbei handelt es sich um eine zentrale Shared Server- und Storageinfrastruktur, auf der verschiedene jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können. Der Service der Gesellschaft steht dem Kunden mit 99,0 % im Jahresmittel zur Verfügung.

4 WARTUNG

4.1 Wartungsfenster

Wartungsarbeiten an den Systemen werden im Regelfall mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt. Hierbei wird die voraussichtliche Länge der Wartungsarbeiten in Form eines Wartungsfensters mitgeteilt. Der Dienst Citrix Sharefile steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten nicht zur Verfügung.

4.2 Wartungsfenster Citrix Authentifizierungs-server

Auf Wartungsarbeiten an den Citrix Authentifizierungsserver hat die Gesellschaft keinen Einfluss. Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf den Zeitraum der Bekanntmachung oder auf die Dauer der Umsetzung.

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft oder eine von der Gesellschaft beauftragte externe Firma beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 Servicelevel

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

5.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-2233244 oder unter sharefile@pfalzkom-manet.de entgegen.

5.3 Servicebereitschaft

Standard Service: Montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz oder Baden-Württemberg sind.

5.4 Reaktionszeit

Standard Service: In der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in 5.3 definierten Servicebereitschaft.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

5.5 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.3 definierten Servicebereitschaftszeit eingehen, wird nach folgenden Störungsklassen kategorisiert:

SK1:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist (System arbeitet nicht).

SK2:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes zwar beeinträchtigt ist, der produktive Betrieb jedoch fortgeführt werden kann (System arbeitet eingeschränkt).

SK3:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt ist.

SK4:

Fehler innerhalb der Citrix Software (Software Bugs).

Die Störungen werden in der Regel innerhalb folgender Zeiten beseitigt:

SK1: innerhalb von acht Stunden

SK2: am darauffolgenden Arbeitstag

SK3: keine garantierte Zeit

SK4: keine garantierte Zeit

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag)

um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfristen und abhängig von der Serviceklasse.

5.6 Rückmeldung

Die Gesellschaft oder eine externe von der Gesellschaft beauftragte Firma teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstehung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

6.1 Viren und Schadobjekte

Bevor eine Datenübertragung auf die zentrale Infrastruktur der Gesellschaft stattfindet, sorgt der Kunde im Rahmen des regelmäßigen IT-Betriebs durch Nutzung branchenüblicher Virenschutzsoftware nach besten Kräften für die Freiheit der zu sichernden Daten von Viren und anderen Schadobjekten. (siehe AGB)

6.2 Dateninhalte

Der Kunde sichert zu, keine Daten zu übermitteln, welche Dritte in ihren Rechten verletzen, gegen das geltende Recht oder die guten Sitten verstoßen oder welche pornographische oder extremistische Inhalte beinhalten. (Siehe AGB)

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

SHAREFILE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

6.3 Zugangsdaten

Der Kunde erhält von der Gesellschaft initial die Zugangsdaten und verpflichtet sich diese gesichert aufzubewahren. (Siehe AGB)

7. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren und Lizenzen bei Citrix kündigen. Die Daten und die Logfiles auf den Servern der Gesellschaft werden gelöscht. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.