

Hinweise zu SPECTRUM-ASP

Enthaltene Leistungen bei SPECTRUM-ASP-Verträgen

Welche Leistungen sind Bestandteil eines normalen SPECTRUM-ASP-Vertrages?

In jedem SPECTRUM-ASP-Vertrag (Angebot oder Auftragsbestätigung) ist immer aufgeführt, welche Leistungen in einer monatlich zu entrichtenden Pauschale enthalten sind. Hier eine Übersicht über typische Leistungen (incl. einiger typischer Optionen) anhand eines Beispiels für eine Steuerberaterkanzlei:

Hardware und Umfeld:

- Bereitstellung leistungsstarker, virtueller Serversysteme in ausfallgesicherter Cluster-Technik nach Anforderung und Bedarf des Kunden (Fileserver, WTS-Server, Exchange-Server, Application-Server, Datenbank-Server usw.) mit ausfallgesicherten Hochgeschwindigkeits-Storages in SSL-Technik und einer herstellerseitigen Verfügbarkeitszusage des Datenspeichers von 99,9 %
- Bereitstellung einer Rechenzentrums-Infrastruktur:
 - Sicherer Standort: verschlossener separater SPECTRUM-„Cage“ in einem professionellen 3.000 qm großen Co-Locations-Rechenzentrum in Düsseldorf, unterteilt in mehrere Brandabschnitte
 - robuste, gekapselte und weltgrößte Lampertz-Sicherheitszellen-Technik (LSR18.6-Standard, ECB-S-geprüft)
 - das Rechenzentrum entspricht dem Tier-III+ Standard
 - Zugangskontrolle, Alarmüberwachung und 24 h / 365 Tage Sicherheitsüberwachung, Videoüberwachung
 - ausfallgesicherte HighSpeed-Multi-Carrier-Anbindung des Rechenzentrums an das Internet
 - vom CoLocations-RZ-Betreiber garantierte Netzverfügbarkeit: 99,9 %
 - doppelte, ringförmige Anbindung des RZs an das öffentliche 10 KV Stromnetz
 - redundante, unterbrechungsfreie Stromversorgung (Batterie-Pufferung)
 - Notstrom-Versorgung über eigene Diesel-Aggregate (innerh. von 180 Sek. betriebsbereit)
 - redundante Ausführung der Stromversorgung bis zu jedem Server
 - vom CoLocation-RZ-Betreiber garantierte Stromverfügbarkeit: 99,95 %
 - redundante, ausfallgesicherte Klimatechnik mit N+1-Betriebsredundanz
 - vom CoLocation-RZ-Betreiber garantierte Verfügbarkeit der Klimatechnik: 99,95 %
 - Brandfrüherkennungsanlage und ständige Brandüberwachung - mit Argon-Löschgasanlage
 - Schutz vor Löschwasser und Spritzwasser (EN 60529) und Staubdichtigkeit (EN 60529)
- Kundenanbindung an das Rechenzentrum:
 - zentrale, redundante VPN-Einwahltechnik im RZ mit Routern, Firewalls und VLAN-Switchen
 - Anschluss der lokalen Kunden-Infrastruktur (PCs, Drucker, Scanner) mit SPECTRUM-Gateway-Anbindungselementen oder Anbindung über stationäre bzw. mobile VPN-Einwahltechniken
 - Installationen zur Kundenanbindungen, VPN-Einwahl und Benutzeranlagen erfolgen immer nach Aufwand.
- Datensicherung:
 - tägliche 1. Datensicherung in einem geo-redundanten zweiten Rechenzentrum mit 5 Tage/Woche und 4 Wochen zurückliegender Sicherung auf Backup-Storage-Systemen; geo-redundant gem. BSI-Richtlinie mit einer Distanz >10 km und mit direkter Highspeed-Standort-Glasfaser-Vernetzung außerhalb des öffentlichen Internets
 - tägliche 2. Datensicherung (doppelte Datensicherung) als komplette Image-Sicherung nach dem Generations-Sicherungsprinzip Mo-Di-Mi-Do-Fr; Wochensicherungen werden zusätzlich wöchentlich vom Düsseldorfer RZ zu SPECTRUM nach Erkrath verbracht und dort in alarmüberwachten, feuersicheren Datensafes für 24 Monate und die **Jahressicherungen für 10 Jahre** aufgehoben
 - tägliche Überwachung der Datensicherungen durch die IT-Profis von SPECTRUM
- **Wartung:**
 - Managed-Services aller Betriebszustände der Kunden-Server, der Einwahltechnik, des abgesicherten Internet-Betriebes und der lokalen Gateways bei den Kunden
 - kontinuierliche Wartungsmaßnahmen an allen RZ-Aggregaten mit entspr. Service Patches und SLAs

Software-Zurverfügungstellung und Software-Betreuung:

- Bereitstellung von Software-Miet-Lizenzen für die jeweils aktuellste Version der MS-Windows-Server-Betriebssysteme, mit SPLA-Lizenzen von MS-Office, MS-Exchange, ggfs. MS-SQL-Server oder mit CSP-Lizenzen wie M365 usw.
- Software-Lizenzen für die täglichen Daten-Sicherungen und Imagesicherung
- Software-Lizenzen für die Rechenzentrums-Virtualisierungstechnik
- IT-technische Betreuung von beigestellter Kunden-Anwendersoftware wie z.B. DATEV mit entspr. Service:
 - Installation und Betreuung von Anwendersoftware erfolgt nach Aufwand oder zu monatl. Pauschalen – entspr. dem ASP-Vertrag/Auftragsbestätigung.
 - Installation aller Programme und Programm-Updates (z.B. DATEV)
 - Verwaltung der Service-Releases, Updates und Upgrades
 - Pflege der Systemplattform nach Hersteller-Vorgaben (z.B. DATEV)
 - bei DATEV: Überprüfung mit dem DATEV-Service-Tool, SQL-Datenbank-Checks
 - bei DATEV: kontinuierliche Überwachung der Server-mIdentity-, LiMa- und DFÜ-Funktionen, Lizenzmanagement
 - optional auch Betreuung für DATEV-DMS und DATEV-Anwalt und sonst. Programmen wie SFirm, ProfiCash, StarMoney, Rehadat, Idea, Audicon-CaseWare usw.
 - Benutzer-Neuanlage/Änderung, Administration, Anlegen und Ändern von Benutzer-Profilen, Dienstleistungen zum Active-Directory-Service
 - Administration und Überwachung des Virenschutz
 - Service für Kopierer-, Scanner- und Drucker-Softwareeinstellungen/Treiber (Geräte Neu-Inst. werden jedoch separat berechnet)
 - generelle Störungsbeseitigung von Windows-Fehlern, Support für MS-Word-, MS-Excel, MS-Outlook- und MS-Exchange-Probleme
 - Updatearbeiten für Acrobat-Reader, Flash, Java, Silverlight usw.
 - generelle IT-Administration der gesamten Server-Farm
 - Trouble-Shooting bei Software-Störungen bzw. Problemen (ggfs. Kontaktierung der DATEV-Hotline)
- Betreuung in technischen Fragen (Hotline)

Servicezeiten:

- Spätservice: Update-Maßnahmen werden außerhalb der regulären Kernarbeitszeit, d.h. Mo-Do nach 17:00 Uhr, Fr nach 14:00 Uhr oder an Wochenenden durchgeführt
- die Servicezeiten sind montags bis freitags von 9:00 - 17:00 Uhr während der offiziellen SPECTRUM-Geschäftszeiten
- darüber hinaus unterhält SPECTRUM werktäglich von 7:00 – 9:00 Uhr und von 17:00 – 21:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen in der Zeit von 9:00 – 18:00 Uhr einen Notdienst, der die Funktionsfähigkeit der zentralen RZ-Ressourcen überwacht und den Kunden für Notfälle zur Verfügung steht

SPECTRUM-NET - Absicherung des Internet-Traffics und des E-Mail-Betriebes

- SPECTRUM unterhält im Rechenzentrum eine spezielle Serverfarm, mit Firewalls, Routern zur Abwehr von Angriffen aus dem Internet, vor Viren, Trojanern, Würmern und sonst. Schadcodes
- Sämtliche eingehende E-Mails werden z.B. auf eigens dafür eingerichteten Virus-Defense-Servern mit 6 verschiedenen, kaskadierten (d.h. hintereinandergeschalteten), laufend aktualisierten Virenscannern verschiedener AntiViren-Firmen übergeprüft
- Attachment-Blocking, Greylisting, DNS-Reverse-Lookup, Blackhole-Listing, Sender-Policy-Framework-Service (SPF) sind weitere Sicherheits-Features von SPECTRUM-NET
- SPECTRUM unterhält außerdem kostenpflichtige Services, um mehrmals täglich international verfügbare Datenbanken abzufragen, um Spam's, Maleware und Viren abblocken zu können
- durch ein Spam-Assassin werden Mails nach SPAM-Kriterien bewertet und gekennzeichnet
- spezielle Hardware-Appliances überprüfen den gesamten Surf-Traffic nach Schadcode
- optional: E-Mail-Zwangs-Transportverschlüsselung nach dem TLS-Verfahren
- optional: Ende-zu-Ende-E-Mail-Verschlüsselung mit der PDF-Container-Technik (PDF-Mail)
- die Administration des SPECTRUM-NET-Betriebes ist Bestandteil der ASP-Leistungen von SPECTRUM

Zertifizierung und Gesamt-Verfügbarkeit:

- SPECTRUM gewährleistet für ASP-Projekte eine **gesamte System-Verfügbarkeit von 99 %**

Kostenpflichtige Zusatzleistungen bei SPECTRUM-ASP-Verträgen

Welche Leistungen sind normalerweise nicht Bestandteil eines SPECTRUM-ASP-Vertrages?

In jedem SPECTRUM-ASP-Vertrag (Angebot oder Auftragsbestätigung) ist immer exakt aufgeführt, welche Leistungen in einer monatlich zu entrichtenden Pauschale enthalten sind.

Folgende Dienstleistungen sind in der monatlichen ASP-Rate jedoch nicht enthalten und werden nach Aufwand zu den jeweiligen SPECTRUM-Stundenverrechnungssätzen separat berechnet:

- a) Service- und Supportarbeiten an der **lokalen Vorort-Infrastruktur des Kunden** (PCs, Switches, Drucker, Netzwerk, Router, TK-Anlage, Verkabelung, Internet-Anschlüsse, lokal eingesetzte Software, lokale Virens Scanner, lokale Windows-Update-Verfahren, VPN-Verbindungen, SmartCard-Handling usw.) sind nicht Bestandteil der ASP-Rate und werden ggfs. nach Aufwand separat in Rechnung gestellt (auch wenn dies ggfs. per Fernwartung erfolgt).
- b) **Supportarbeiten und Unterstützungen für Anwendungsprogramme** (z.B. DATEV-Eigenorganisation, DATEV-Arbeitsplatz, DATEV-Rechnungswesen, -Steuern, -Lohn, DATEV-Dokumentenablage usw.) sind ebenfalls nicht in der ASP-Rate enthalten und sollten primär immer mit der Hotline des Softwareherstellers (z.B. DATEV) geklärt werden. Werden hier anwendungsbezogene Hilfestellungen von SPECTRUM gewünscht, wird dies nach Aufwand separat berechnet.

Hier noch ein Hinweis: SPECTRUM hilft gerne auch bei Fehlermeldungen oder Handhabungsproblemen von DATEV-Programmen – nur ein Großteil der Lösungen könnte der DATEV-Anwender z.B. schnell selbst finden, denn in der DATEV-Hilfe-Datenbank findet man schnell die Lösung.
- c) Auch alle **gewünschten Hilfestellungen für Anwendersoftware** wie z.B. für MS-Office oder zur DATEV-Nutzungskontrolle/Rechteverwaltung, DATEV-SmartCard, DATEV-Unternehmen-Online oder zur DATEV-Stammdatenverwaltung werden ebenfalls nach Aufwand berechnet.
- d) Alle **Consulting-, Schulungs-, Rechnungsformular- oder Maskenanpassungs- und alle Beratungs-Dienstleistungen für DMS** (Dokumenten-Management-System) werden ebenfalls separat in Rechnung gestellt.
- e) **Hilfestellungen** zu Produkten wie SPECTRUM-Rechnungs-Management-System (RMS), SPECTRUM-ePendelordner, SPECTRUM-WEB-Tresor/WEB-Akte, SPECTRUM-E-Mail-Archiv, SPECTRUM-E-Mail-Verschlüsselung, ERP- und sonstigen kundenspezifischen Anwendungen werden auch immer nach Aufwand abgerechnet.
- f) **Datenrücksicherungen** werden nach tatsächlichem HandsOn-Zeitaufwand ebenfalls separat in Rechnung gestellt.
- g) Die **Neuinstallation von Druckern** (incl. Scan-Funktionen) und von **Workstation-Anbindungen** an die ASP-Systeme (incl. VPN-Verbindungen) sind kostenpflichtig und werden neben der monatl. ASP-Rate bei Beauftragung nach Aufwand abgerechnet.