



Leistungsbeschreibung

# VAPS Multiserver

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS Multiserver“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH.

## 2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Das Produkt „VAPS Multiserver“ umfasst die Bereitstellung einer physischen Service-Plattform am Kundenstandort. Die bereitgestellte Plattform wird als vorkonfigurierter Hardware-Server gemäß der Ansprüche des Auftraggebers am gewünschten Standort installiert. Der Multiserver konsolidiert dabei verschiedene VAPS Services und Produkte unter einer gemanagten Plattform. Als Grundlage des Multiservers werden die Dienste VASEC Firewall, Provider-VM (PVM) sowie ein Network File System-Server bereitgestellt.

## 3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

### 3.1 Leistungsumfang

Das Produkt Multiserver besteht aus mehreren Funktionsmodulen, basierend auf den Ansprüche des Auftraggebers installiert werden. Folgende Funktionsmodule werden vom Auftragnehmer als grundsätzliche Dienste vorausgesetzt:

- VASEC Firewall (Ausführung in verschiedenen Varianten)
- Provider-VM
- NFS-Server

Darüber hinaus bietet der Multiserver Kapazitäten für zusätzliche, optionale Module, je nach Anspruch des Auftraggebers. Folgende Module sind zusätzlich buchbar:

- Domain-Controller
- Monitoring-Agent
- Antivirus-Agent
- PDQ-Deploy - Server

Mit der Beauftragung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber sowie den vom Auftraggeber bereitgestellten Informationen beginnt die Vorbereitungsphase. Der Auftraggeber bereitet den/die beauftragten Multiserver in einer technischen Vorbetankung vor. Hierbei werden die betroffenen Server zunächst gegen eine sich selbst aktualisierenden Master gespiegelt, um mit den aktuellen Daten versorgt zu werden. Anschließend wird die passende Kundenkonfiguration in der Multiserver-Managementkonsole aufbereitet. Sobald der Multiserver über einen Internetrouter mit DHCP mit dem Internet verbunden wird, greift die WEB-API, welche die Konfiguration aus der Konsole herunterlädt und den Server automatisch konfiguriert. Nach Abschluss der Konfigurationsübertragung erreicht der Server folgenden Status:

- PVM ist kundenindividuell konfiguriert und direkt einsatzbereit
- VASEC ist lizenziert
- VASEC ist mit der Panorama verbunden und hat die dafür notwendigen Regeln
- Die gebuchten Services sind im Monitoring der VAPS
- Der Management-Client ist Online und Remote erreichbar

### 3.2 Leistungsausschluss

Dem Auftraggeber wird kein administrativer Zugriff auf den Multiserver sowie dessen Hypervisor erteilt. Eigenständige Veränderungen durch den Auftraggeber sind nicht gestattet und können zum Vertragsbruch führen.

Der Multiserver dient nicht als klassischer Anwendungs-/Applikationsserver. Alle auf dem Server betriebenen und unterstützten Dienste werden durch den Auftragnehmer vorgeschrieben.

#### 4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Für die Erbringung der produktbezogenen Service- und Supportleistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen lokalen IT-Systemen und Räumlichkeiten bereit.
- Der Auftraggeber benennt für alle Anfragen das Produkt betreffend einen festen Ansprechpartner (Key User) und einen Vertreter im Fall von Krankheit oder Urlaub.
- Der Auftraggeber stellt eine Liste aller von ihm genutzten Fremddienstleister inkl. Ansprechpartner und Kontaktdaten bereit.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle zur Administration und zum Betrieb vorhandenen Werkzeuge der von ihm eingesetzten IT-Lösungen in einer unterstützten Version und ausreichender Menge verfügbar sind.
- Der Auftraggeber beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoD). Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherungs- (Backup-) Maßnahmen (inklusive regelmäßiger Erfolgskontrolle), die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.
- Der Auftraggeber stellt die technischen Voraussetzungen der jeweiligen Funktionsmodule sicher. Informationen zu den Voraussetzungen sind in den Leistungsbeschreibungen der Produkte festgehalten.
- Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer folgende Informationen zur Verfügung:
  - Was für ein Internetanschluss liegt am jeweiligen Standort vor?
  - Verfügt der Router des Auftraggebers über DHCP und ist dieses aktiviert?
  - Plant der Auftraggeber eine Cloud-Anbindung?
  - Nutzt der Auftraggeber VAUDIS?
- Für die Nutzung der Provider-VM im Rahmen der Multiserver Bereitstellung, muss der Auftraggeber einen gültigen VW-Vertrag haben, um für den Datenempfang berechtigt zu sein.
- Für die Nutzung des VASEC-Moduls muss der Auftraggeber folgende Voraussetzungen erfüllen:
  - Eine freie Internetleitung
    - Eine feste IP, sofern GlobalProtect genutzt werden soll
  - Eine freie IP-Adresse innerhalb des VW-Netzes
  - Eine VLAN-fähige Switch-Infrastruktur (bei einer VM-100)

#### 5. Verantwortlichkeiten Kunde

- Für die Beauftragung der Vorbetankung muss per Mail an sa-ext@vaps.de und andreas.wieckhorst@vaps.de mindestens eine Woche vor dem Installationstermin geschickt werden, damit der Server rechtzeitig für die Abholung oder den Versand fertig ist. Folgende Informationen müssen enthalten sein:
  - Autohaus Name
  - Betriebsnummer
  - Bestellte/Gewünschte ModuleSobald der Server fertig betankt ist, meldet das Team Rechenzentrumsbetrieb dies an installation@vaps.de.
- Änderungen des Ansprechpartners und dessen Vertreter muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilen.
- Der Auftraggeber meldet auftretende Probleme über die bereitgestellten Support-Kontaktmöglichkeiten des Auftragnehmers.
- Systemseitige Änderungswünsche meldet der Auftraggeber dem Auftragnehmer. Eigenständige Änderungen durch den Auftraggeber unterliegen nicht der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers.

#### 6. Sonstiges

Es gelten alle bundeseinheitlichen Feiertage plus davon abweichende an den Standorten des Auftragnehmers. (Isernhagen und Lollar, Stand: 01.07.2021).

##### Supportanfragen:

Supportanfragen können telefonisch oder per E-Mail aufgegeben werden.

Telefonnummer: 05136 – 898 8000  
E-Mail: support@vaps.de  
Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr