

Leistungsbeschreibung SYNAXON Managed Backup

Inhaltsverzeichnis

Allgemein	2
Was SYNAXON leistet	2
Technischer Bereich	2
Operativer Bereich	3
Support- und Kommunikationsbereich	3
Was SYNAXON nicht leistet	3
Pflichten des Partners	4
Technischer Bereich	4
Operativer Bereich	4
Kundendaten	4
Kosten und Laufzeit	5
Allgemein	5
Details zur Abrechnung	5
Kündigung	5

Haftungsausschluss

Wir machen darauf aufmerksam, dass unser Managed-Service-Angebot und unsere über dieses Serviceangebot erhältlichen Dokumente lediglich dem unverbindlichen Informationszweck dienen und keine Rechtsberatung im eigentlichen Sinne darstellen. Die Inhalte dieses Angebots können und sollen eine individuelle und verbindliche Rechtsberatung, die auf deine spezifische Situation eingeht, nicht ersetzen. Insofern verstehen sich alle angebotenen Informationen ohne Gewähr auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Die Inhalte unserer Internetseite und Dokumente – vor allem die Rechtsbeiträge – werden mit größter Sorgfalt recherchiert. Dennoch kann der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen übernehmen. Die Informationen sind insbesondere auch allgemeiner Art und stellen keine Rechtsberatung im Einzelfall dar. Zur Lösung von konkreten Rechtsfällen konsultiere bitte unbedingt einen Rechtsanwalt.

Allgemeine Informationen

SYNAXON Managed Backup arbeitet auf der Grundlage von Acronis Cyber Protect Cloud. Die Lösung umfasst eine zentrale Backup-Software mit webbasiertem Dashboard zur Einrichtung, Überwachung und Verwaltung von Backup-Aufträgen und Speicherressourcen. Unterstützt werden physische und virtuelle Systeme sowie Cloud-Dienste. Je nach Lizenz und Betriebssystem stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung, die flexibel genutzt werden können.

Unabhängig von den Backup-Funktionalitäten gibt es erweiterte Funktionen wie EDR, XDR, Data Loss Prevention, Email Security, Disaster Recovery und Remote Management. Alle diese Module sind in derselben Plattform enthalten und können individuell freigeschaltet werden.

Die Plattform verfolgt einen mehrschichtigen Schutzansatz mit proaktiven, aktiven und reaktiven Funktionen. Damit lassen sich sowohl alltägliche Sicherheitsaufgaben als auch komplexe Anforderungen rund um Datenschutz, Wiederherstellung und Bedrohungserkennung effizient abdecken.

Das Backup-System kann im individuellen Design des Partners betrieben werden und unterstützt so die eigene Markenpräsenz gegenüber dem Endkunden.

Hier findest du eine vollständige Übersicht aller [Funktionalitäten](#).

Was SYNAXON leistet

Alle folgend genannten SYNAXON-Services-Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die Backup-Funktionalitäten der Acronis Cyber Protect Cloud.

Technischer Bereich

- **Vorkonfiguriertes Hersteller-Dashboard:** Ermöglicht sofortigen Einstieg in das Kundenmanagement ohne initiale Konfiguration.
- **Backup-Cluster:** Mit dem SYNAXON Storage stellen wir Speicher über ein hochverfügbares Backup-Cluster in Deutschland bereit.
- **Statusseite:** Aktuelle Informationen zur Systemverfügbarkeit, geplanten Wartungen und möglichen Einschränkungen jederzeit abrufbar.

Operativer Bereich

- **Marketplace Dashboard:** Zentrale Steuerung aller gebuchten Services und Kundeninstanzen auf einen Blick.
- **Berichte und Widgets:** Modular aufgebaute und aussagekräftige Auswertungen zur Nutzung, Speicherverteilung und Lizenzierung visuell dargestellt und exportierbar.
- **Wissensdatenbank:** Umfangreiche Knowledge-Base-Artikel, intelligente Inhalte, teilweise mit Videos und durch einen KI-Bot unterstützt.
- **Einstiegshilfen:** Erste-Schritte-Videos und Schritt-für-Schritt-Anleitungen.
- **Kundenakte:** Integration der SYNAXON-Kundenakte für eine einheitliche Übersicht und automatisierte Vorgänge zur Aktivierung und Bereitstellung.
- **Abrechnung:** Bereitstellung von Abrechnungsdaten per CSV oder API, um nachvollziehbare Abrechnung auf Kunden- und Produktebene zu ermöglichen.
- **Kalkulator:** Integration in den globalen Managed-Services-Kalkulator.
- **Rechtliches:** Bereitstellung von Mustertexten und Hilfen für die Kommunikation mit dem Endkunden.
- **Marketing- und Vertriebsunterlagen:** Vorlagen, Präsentationen und Texte zur Unterstützung im Vertrieb.

Support- und Kommunikationsbereich

- **Allgemein:** Vollumfängliche Unterstützung im Supportfall sowie bei Fragen zu Vertrieb und Marketing. Bereitstellung eines Solution-Architekten.
- **Kommunikation mit Hersteller-Support:** Eskalationen mit dem Hersteller übernimmt SYNAXON im Bedarfsfall.
- **Austauschformate:** Regelmäßige Freitagsrunden für offene Fragen und Austausch sowie individuelle 1-zu-1-Termine bei spezifischem Unterstützungsbedarf.
- **Persönlicher Support:** Unterstützung bei technischen Fragen und Supportfällen durch das SYNAXON-Services-Team.

Was SYNAXON nicht leistet

- Keine Fernwartung oder direkter Remote-Zugriff auf Endkundeninfrastrukturen.
- Keine manuelle Einrichtung oder Konfiguration von Backup-Aufträgen.
- Keine Durchführung von Wiederherstellungen oder Disaster-Recovery-Aufgaben.
- Keine Überprüfung oder Überwachung von Backup-Erfolgen oder Wiederherstellungen.
- Keine Betreuung oder Konfiguration erweiterter Acronis-Module wie beispielhaft EDR, DLP, RMM, Email Security oder XDR.

Pflichten des Partners

Technischer Bereich

- Eigenständige Installation des Agenten auf allen relevanten Endgeräten.
- Eigenverantwortliche Konfiguration von Schutzplänen, Backup-Zielen und Zeitplänen.
- Durchführung notwendiger Neustarts im Rahmen von Installationen oder Aktualisierungen.

Operativer Bereich

- Systematische Kontrolle von E-Mails, Release Notes und Newsfeeds auf wichtige Hinweise.
- Aktive Unterstützung bei der Fehleranalyse, z. B. durch das Bereitstellen von Logdateien.

Anmerkung: Falls für die Installation oder Aktualisierung des Agenten ein Neustart der Endgeräte erforderlich ist, muss dieser vom Partner oder Kunden eigenständig durchgeführt werden.

Umgang mit Kundendaten

1. Zur Nutzung dieses Produktes sind keine Kundendaten verpflichtend. Es kann anonymisiert oder pseudonymisiert genutzt werden. Wir empfehlen allerdings, zumindest die korrekte Firmierung zu hinterlegen.
2. Die im System hinterlegten Kundendaten werden an den Hersteller übermittelt, dürfen dort jedoch ausschließlich für die Zuordnung der abrechnungsrelevanten Daten genutzt werden.
3. Unser Service ist darauf ausgelegt, dich vollumfänglich zu unterstützen. Für Automatisierungsaufgaben mit Kundenbezug nutzen wir die von dir hinterlegten Daten. Die SYNAXON wird zu keiner Zeit Kontakt zum Endkunden aufnehmen.

Kosten und Laufzeit

Allgemein

Preise gemäß gültiger Preisliste, abrufbar im Partnerbereich oder im Marketplace.

Über unser Managed-Service-Angebot hinausgehende und explizit schriftlich beauftragte Dienstleistungen werden pro angefangener Stunde berechnet.

Details zur Abrechnung

Die Kosten werden ab aktiver Nutzung berechnet. Die Nutzung beginnt bei der Abrechnung nach GB mit dem ersten gespeicherten Byte (lokal oder Cloud). Die Nutzung beginnt bei der Abrechnung nach Workload (Gerät oder Service) mit Aktivierung oder Installation des Backup-Agenten auf einem Endgerät.

Es wird immer der volle Kalendermonat abgerechnet und der im Monat maximal genutzte Speicher berechnet.

Es besteht die Möglichkeit einer Testlizenzierung, die pro Kunde einmalig aktiviert werden kann und nach 28 Tagen automatisch in eine kostenpflichtige Lizenz gewandelt wird. Während der 28 Tage entstehen keine Kosten für Gerätelizenzen und **Acronis** Storage.

Kündigung

Kündigt der Partner diese Leistung, entbindet das **nicht** von der Zahlung für die ins Produkt eingebrachten Kunden. Eine automatische Löschung durch die SYNAXON erfolgt nicht. Weiter hat auch eine Kündigung der SYNAXON-Partnerschaft keinen Einfluss auf die bestehende Leistung der SYNAXON Services.

Für die korrekte Kündigung genügt es, den Kunden einschließlich aller Wiederherstellungspunkte im Dashboard zu löschen.