

Version 1.0

1. Serviceübersicht

Die **Managed Informix Services** der CURSOR Expert Solutions (XPS) unterstützen den stabilen Betrieb von Informix Datenbanksystemen.

Der Service kombiniert Monitoring über die Admin-Scout Operations-Plattform mit Analyse- und Administrationsleistungen durch Informix Spezialisten.

Ziel ist es, Systemzustände transparent zu überwachen, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und den Auftraggeber beim Betrieb seiner Informix Datenbankanwendung zu unterstützen.

Die Leistungen werden überwiegend remote erbracht.

2. Leistungsumfang

Die Managed Informix Services umfassen Monitoring, Analyse und unterstützende Administrationsleistungen für Informix Datenbanksysteme.

Die Leistungen beziehen sich auf:

- produktive Informix Instanzen;
- Hochverfügbarkeitskonfigurationen (z. B. HDR, SDS oder vergleichbare Replikationsmechanismen);
- optional vorhandene Test- oder Entwicklungssysteme.

Die Systeme können sowohl in der Infrastruktur des Auftraggebers als auch in Cloud-Umgebungen betrieben werden.

Für die Durchführung der Leistungen ist ein Remotezugriff auf die Systemumgebung (z. B. VPN) erforderlich.

3. Betreute Datenbankinstanzen

Die Managed Informix Services beziehen sich auf die im jeweiligen Vertrag oder Angebot definierten Informix Datenbankinstanzen.

Eine betreute Instanz entspricht in der Regel einer Informix Datenbankinstanz, die über die Admin-Scout Plattform überwacht und im Rahmen der Managed Informix Services betreut wird.

Die Anzahl der betreuten Instanzen bildet die Grundlage für die Berechnung der monatlichen Servicepauschale.

Erweiterung

Der Auftraggeber kann jederzeit zusätzliche Datenbankinstanzen in den Service aufnehmen.

Die Aufnahme zusätzlicher Managed Instances erfolgt durch entsprechende Anpassung des Serviceumfangs und wird ab dem vereinbarten Zeitpunkt in der monatlichen Servicepauschale berücksichtigt.

Reduzierung

Eine Reduzierung der Anzahl der betreuten Instanzen ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit möglich.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann eine Reduzierung der Anzahl der Instanzen mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende vorgenommen werden.

4. Monitoring

Zur Überwachung der Datenbankinstanzen wird die Monitoringplattform Admin-Scout eingesetzt.

Admin-Scout erfasst kontinuierlich System- und Performancedaten der überwachten Instanzen und analysiert diese anhand definierter Kennzahlen und Schwellwerte.

Überwacht werden unter anderem:

Bereich	Beispielhafte Überwachung
Systemzustand	Analyse von Systemmeldungen und Logdateien.
Ressourcennutzung	Auslastung von Speicher, Prozessoren und Datenbankressourcen.
Speicherstrukturen	Nutzung von DBSpaces und Logdateien.
Performance	Analyse von Systemstatistiken und Laufzeiten.
Replikation	Status von Hochverfügbarkeitskonfigurationen.

Die Monitoringdaten stehen sowohl dem Auftraggeber als auch dem Supportteam des Auftragnehmers zur Verfügung.

Optional können regelmäßige Tages- und Monatsberichte bereitgestellt werden.

5. Administrative Services

Im Rahmen der Managed Informix Services unterstützt XPS bei administrativen Tätigkeiten im Betrieb der Datenbankumgebung.

Bereich	Leistungen
Konfiguration	Analyse und Anpassung relevanter Datenbankparameter.
Datenbank-objekte	Analyse von Tabellen- und Indexstrukturen sowie Update-Statistics Strategien.
Performance-analyse	Analyse von SQL-Statements und Systemstatistiken.
Security Administration	Unterstützung bei Verwaltung von Datenbankberechtigungen.
Speicherverwaltung	Analyse von DBSpaces, Chunk-Strukturen und Lognutzung.
Daten-sicherung	Überprüfung des Backup- und Recovery-Konzepts.
Updates	Unterstützung bei Planung und Durchführung von Datenbankupdates.
Hochverfügbarkeit	Analyse und Unterstützung bei Replikations- und Failover-konfigurationen.
Ereignisanalyse	Bewertung von Alarmmeldungen und Systemereignissen.

Die Umsetzung administrativer Maßnahmen erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

6. Service Level Agreement (SLA)

Die allgemeinen Supportprozesse, Prioritätsdefinitionen sowie Kommunikationswege richten sich nach dem XPS Supporthandbuch in der jeweils gültigen Fassung.

Das Supporthandbuch beschreibt unter anderem:

- Supportprozesse;
- Prioritätsdefinitionen;
- Meldewege und Eskalationsverfahren;
- allgemeine Reaktionszeiten.

Für die Managed Informix Services gelten ergänzend bzw. abweichend die folgenden Service Level.

Servicezeiten

Service	Servicezeit
Managed Informix Administration	Montag–Freitag 08:00–17:00 (*)
Managed Informix Administration 24x7	24x7 Bereitschaft für Prio-1 Incidents

(*) Gesetzliche Feiertage am Standort des Auftragnehmers sind ausgenommen.

Reaktionszeiten

Priorität 1	
Reaktionszeit gemäß Supporthandbuch	2 Stunden
Reaktionszeit Managed Informix Services	90 Minuten

Priorität 2 - 4	
Reaktionszeit laut Supporthandbuch	

7. Berichte

Zur Unterstützung der Systemanalyse können regelmäßig Berichte erstellt werden.

Bericht	Inhalt
Tagesbericht	Systemzustand der letzten 24 Stunden.
Monatsbericht	Zusammenfassung von Systemereignissen und Performanceentwicklungen.

8. Verantwortlichkeiten

Die Managed Informix Services basieren auf einer klaren Aufgabenverteilung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Verantwortlichkeiten XPS

Bereich	Verantwortung
Monitoring	Auswertung der Monitoringdaten über Admin-Scout.
Systemanalyse	Analyse von Performancewerten und Systemmeldungen.
Datenbankadministration	Unterstützung bei Konfiguration und Optimierung.
Incidentanalyse	Analyse von Störungen innerhalb der Datenbankumgebung.
Supportkoordination	Unterstützung bei Eskalationen zum Herstellersupport.

Verantwortlichkeiten Auftraggeber

Bereich	Verantwortung
Infrastruktur	Betrieb von Serverhardware oder Cloudressourcen.
Betriebssystem	Installation und Wartung des Betriebssystems.
Netzwerk	Netzwerk- und Firewallkonfiguration.
Backup-Infrastruktur	Betrieb der Backupsoftware und Sicherungsinfrastruktur.
Applikationen	Betrieb der Anwendungen, die auf die Datenbank zugreifen.
Remotезugang	Bereitstellung eines sicheren Remotезugangs.

Gemeinsame Verantwortlichkeiten

Bereich	Zusammenarbeit
Incidentmanagement	Abstimmung bei Analyse und Behebung von Störungen.
Änderungsmanagement	Planung und Durchführung von Änderungen.
Performanceoptimierung	Bewertung von Performanceproblemen.
Kapazitätsplanung	Bewertung zukünftiger Ressourcenanforderungen.

9. Voraussetzungen

Für die Erbringung der Managed Informix Services gelten folgende Voraussetzungen:

- aktive Admin-Scout Lizenz;
- Integration der Monitoringplattform in die Systemumgebung;
- Bereitstellung eines sicheren Remotезugangs;
- gültige Wartungsverträge für die eingesetzte Datenbanksoftware;

Die Einrichtung der Monitoringumgebung erfolgt einmalig über den Admin-Scout Deployment Service.

10. Preise und Vertragslaufzeit

Die Managed Informix Services werden als monatliche Servicepauschale pro Datenbankinstanz erbracht.

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.

Die Laufzeit verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern diese nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Die Anpassung der Anzahl der Instanzen erfolgt gemäß den Regelungen in Abschnitt *Betreute Datenbankinstanzen*.

Leistungen außerhalb des beschriebenen Serviceumfangs werden auf Projektbasis nach Aufwand erbracht.

Vor-Ort-Leistungen werden nach Aufwand einschließlich Reisezeit und Reisekosten berechnet.

11. Weiterentwicklung der Services

Der Auftragnehmer behält sich vor, Methoden, Werkzeuge und interne Prozesse zur Erbringung der Managed Informix Services kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Solche Anpassungen können insbesondere betreffen:

- Monitoring- und Analyseverfahren;
- eingesetzte Werkzeuge oder Automatisierungen;
- interne Betriebs- und Supportprozesse;
- Reporting-Formate.

Voraussetzung ist, dass der vereinbarte Leistungsumfang sowie die in dieser Service Beschreibung definierten Service Level Vereinbarungen dadurch nicht eingeschränkt werden.

Der Auftraggeber wird über wesentliche Änderungen informiert, sofern diese Auswirkungen auf die Zusammenarbeit oder die Nutzung der Services haben.

12. Angemessene Nutzung

Die Managed Informix Services sind als kontinuierlicher Betriebs- und Administrationsservice für die betreuten Datenbankinstanzen ausgelegt.

Der Service basiert auf einer üblichen Nutzung im Rahmen des laufenden Datenbankbetriebs.

Sollte der Support- oder Administrationsbedarf dauerhaft erheblich über das übliche Maß hinausgehen, beispielsweise durch:

- außergewöhnlich hohe Incident- oder Änderungsraten,
- umfangreiche zusätzliche Administrationsanforderungen,
- signifikante Änderungen der Systemumgebung,

werden Auftraggeber und Auftragnehmer gemeinsam prüfen, ob eine Anpassung des Serviceumfangs erforderlich ist.

Ziel ist es, eine weiterhin angemessene und effiziente Betreuung der Datenbankumgebung sicherzustellen.

13. Referenzdokumente

- XPS Supporthandbuch (aktuelle Version).

14. Versionierung

Änderungen an der Service Beschreibungen werden über eine Versionierung dokumentiert.

Dabei gilt folgende Systematik:

Version	Bedeutung
1.x	Redaktionelle Änderungen oder Klarstellungen ohne Änderung des Leistungsumfangs.
2.x	Änderungen am Leistungsumfang oder an den Service Level Vereinbarungen.

Die jeweils gültige Version wird bei Vertragsabschluss im Angebot oder im Servicevertrag referenziert.

15. Change Log

Version, Datum und Änderungen	
1.0	01.01.2026
Erstversion der Service Description Managed Informix Services	

CURSOR Expert Solutions GmbH
Gießen, im März 2026