

SERVICE PAKETE FÜR SERVER UND CLIENTS

Leistungsbeschreibung

Die nachfolgenden Service Pakete stellen die Grundlage der Betreuung Ihrer IT durch die Weingarten PC-Service GmbH dar.

Übersicht über die Leistungen

	Standard	Trouble-free
1. Monitoring von Anti-Virus, Festplattenzustand und -kapazität, Windows-Diensten & -Ereignisprotokollen		
2. Monatlicher detaillierter Bericht	✓	✓
3. Fernwartungssoftware	✓	✓
4. Inventarisierung	✓	✓
5. Installation aktueller Sicherheitsupdates	✓	✓
6. Managed Anti-Virus und Web-Filter (inkl. Virenschutzlizenz)	✓	✓
7. Bereinigung von temporären Dateien	quartalsweise	monatlich
8. Aktualisierung von Firewall & Router	–	quartalsweise
9. Flatrate für Störungsbeseitigung	–	✓
10. Monatspauschale pro Server (zzgl. einmalige Einrichtung 49,90 €)	69,90 €	149,90 €
10. Monatspauschale pro Client (zzgl. einmalige Einrichtung 19,90 €)	14,90 €	29,90 €
Ziel des Pakets	Pflichtaufgaben erfüllen	Kalkulierbares IT-Budget

Rabattstaffel für die Monatspauschale

- für Server: ab dem 10. Server 15%
- für Clients: ab dem 50. Client 10%

Leistungsbeschreibung der Service Pakete für Ihre Server und Clients

Gegenstand dieses Vertrages ist die Betreuung und technische Wartung der Hard- und Software des Kunden mit Hilfe von sogenannten Managed Services.

Die Service Pakete sind als ergänzende Maßnahme zur technischen Kundenbetreuung zu verstehen. Sie ersetzen keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Server- und Clienthardware und dessen Programme.

Für den Betrieb wird eine Software (sog. „Agent“) auf alle Geräte installiert. Dieser übermittelt regelmäßig Zustandsinformationen von Hard- und Software über eine gesicherte SSL-Verbindung (Port 443) über das Internet in ein Rechenzentrum und erleichtert dadurch die Fehlerbeurteilung, -analyse und -behebung für die Weingarten PC-Service GmbH (im Folgenden „wir“).

Dem Kunden ist bewusst, dass er für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung verantwortlich ist und zwar mit mindestens einem dauerhaft räumlich getrennten Wechselmedium. Darüber hinaus liegt die Prüfung der Klimatisierung / Belüftung des Servers im Verantwortungsbereich des Kunden. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten.

Im Folgenden wird das Wort „Server“ verwendet und meint alle physikalischen und virtuellen Server. Mit „Client“ sind alle PCs, Workstations und Notebooks gemeint. „Gerät“ meint die Gesamtheit der Server und Clients.

Nachfolgend werden die einzelnen Leistungsmerkmale beschrieben. Die Nummerierung ist analog zur Paketübersicht auf Seite 1.

1. Monitoring

Überwachung der Server rund um die Uhr in einem 15-Minuten-Takt hinsichtlich der

- Lauffähigkeit der Windows-Dienste
- Überschreitung eines Festplattenfüllstandsschwellwertes
- Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (1x täglich)
- Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen
- Physischer Festplattenzustände (SMART) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen

Bei Servern kontrollieren wir zusätzlich:

- Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche
- Prüfung ob die Exchange-Postfachgröße (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat
- Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung

Fehlermeldungen werden von unseren technischen Mitarbeitern interpretiert und – je nach gewähltem Tarif – gegen Berechnung der Arbeitszeit bzw. kostenfrei im Rahmen des Pakets behoben.

2. Monatlicher Status-Bericht an den Kunden

Sie erhalten monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der überwachten Geräte zusammengefasst dargestellt sind. Dazu gehört eine Übersicht des Erfolgs konfigurierter Prüfungen wie Anti-Virus, Ereignisanzeigen und Festplattenkapazität. Diesen Bericht erhalten Sie per E-Mail zugesandt.

3. Fernwartungssoftware

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch unsere Techniker über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Sämtliche unserer in Kontakt mit Ihren Systemen kommende Mitarbeiter wurden im Hinblick auf die Einhaltung der Datenschutzgesetze (insb. DSGVO und BDSG) verpflichtet.

Auf Server erfolgt der Zugriff unbeaufsichtigt und protokolliert, um eine effektive und schnelle Hilfe bieten zu können. Bei Clients erfolgt der Zugriff erst nach Bestätigung des angemeldeten Benutzers.

4. Inventarisierung

Wir erfassen täglich und automatisch eine Auflistung der installierten Hard- und Softwarekomponenten Ihrer Geräte in unserem IT-Management-System.

5. Installation aktueller Sicherheitsupdates

Mit dem Patchmanagement installieren wir aktuelle Microsoft- und Drittanbieter-Sicherheitsupdates.

Neben Microsoft-Betriebssystemupdates werden Updates für gängige Produkte, wie Adobe Reader, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, OpenOffice, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Skype, VLC, WinZip, iTunes, Firefox und vielen weiteren installiert.

Die vollständige und aktuelle Liste der Updates finden Sie unter

https://www.germany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm_non_ms_913.htm

Nach Installation eines Updates ist teilweise ein Neustart der Geräte notwendig. Bei Clients wird dieser durch den Anwender selbstständig durchgeführt (beim Herunterfahren des Clients am Abend). Bei Servern wird der Neustart i.d.R. außerhalb der Arbeitszeit automatisiert ausgeführt.

Ziel ist es, 95% der Updates innerhalb von 1 Woche, 99% innerhalb von 2 Wochen nach Erscheinen der Updates für die Geräte des Kunden bereitzustellen.

Das Patchmanagement kennt 5 Risiko-Klassifizierungen. Zwingend installieren wir „Kritische“ und „Wichtige“ Updates – sollten bei der Installation Fehler auftreten, werden wir eine Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller. Sicherheitsaktualisierungen nehmen Veränderungen an der bei Ihnen installierten Software vor, um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernehmen wir keine Haftung.

6. Managed Anti-Virus und Web-Filter

Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz bzw. Schutz vor dem Zugriff auf schadhafte Webseiten ist nicht möglich. Wir ergreifen für Sie Maßnahmen zum Schutz der Clients nach den üblichen Standards und prüfen diese.

Managed Anti-Virus beinhaltet die Bereitstellung von Anti-Virus-Lizenzen inklusive Wartungs-/Updatepakete. Es erfolgt eine regelmäßige Überprüfung, ob eine aktuelle Virensignatur auf dem Gerät im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Signaturen. Sobald eine Signatur älter als vier Werktage ist, erfolgt eine Alarmierung an uns.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung der Software ist ein wesentlicher Bestandteil des Managed Anti-Virus. Dazu zählen unter anderem die Optimierung der Software und die Anpassung an die technischen Fortschritte und an die sich stets wandelnden Anforderungen durch Viren. Im Rahmen dieser Weiterentwicklung können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, was auf den Bestand dieses Vertrages keine Auswirkungen hat, solange für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

Unser Web-Filter bietet die Funktion, unsichere Internetseiten nach vorbereiteten und redaktionell gepflegten Kategorien zu sperren. Auf Ihren Wunsch kann die Richtlinie im Rahmen der technischen Möglichkeiten angepasst werden (z.B. White- & Blacklists, Sperre von IP-Adressen).

Zusätzlich schützt der Web-Filter den Client in Bezug auf den eingehenden Web-Datenverkehr und verhindert auf Wunsch des Kunden den Download von als schadhaft erkannten Dateien. Über die Funktion Dateityp-Filterung können Sie entscheiden, ob sie den Download von Videodateien, Audiodateien, Office-Dateien, ausführbare Dateien, Archive oder Grafikdateien blockieren möchten.

Die Einrichtung einer Webfilterung ersetzt keine Firewall sowie andere IT-Sicherheitsmaßnahmen.

Die Beseitigung eines Virenbefalls und dessen Folgen sind nicht Bestandteil des Paketes und werden separat abgerechnet.

Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Managed Anti-Virus und Web-Filter zu nutzen. Ein darüber hinausgehendes Recht wird dem Kunden nicht eingeräumt.

7. Bereinigung von temporären Dateien

Regelmäßige Bereinigung von temporären Dateien und des Browser-Cache zur Beschleunigung der Computer.

8. Aktualisierung von Firewall & Router

Installation der Updates bzw. Patches für die Firewall bzw. Router des Kunden.

9. Flatrate für Störungsbeseitigung

Die Arbeitszeit für Maßnahmen zur Störungsbeseitigung (ITIL-Klasse „Incident“) sind pauschal enthalten und werden nicht separat abgerechnet. Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) sind ebenfalls pauschal enthalten. Wir behalten uns vor, bei übermäßiger Nutzung eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen. Sofern Hard- und Software zur Beseitigung einer Störung benötigt wird, erstellen wir Ihnen ein Angebot.

Die Flatrate ist gültig für die folgenden Anwendungen und Dienste:

- Windows Betriebssysteme
- Anwendungen & Dienste des Betriebssystems: Active Directory, DNS, DHCP, Lizenzdienst, Filedienste, DNS-Client, DHCP-Client, Druckdienste
- Microsoft Exchange-Server
- Microsoft Terminal Services
- Microsoft Hyper-V (sofern für das Host-System und den Management-Server eine Flatrate gebucht wurde)
- Microsoft Office
- Symantec Endpoint Protection, Managed Anti-Virus
- POPcon, Mozilla Firefox, Google Chrome, Adobe Reader, PDF Creator, OpenVPN

Weitergehende Tätigkeiten an nicht genannten Drittanbieter-Anwendungen & -Diensten oder angeschlossenen bzw. verbundenen Geräten wie Drucker, USB-Speicher etc. sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

Sollte sich im Rahmen der Störungsbeseitigung herausstellen, dass die Störung ursächlich in kundenseitigen System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Geräten ist, so wird der geleistete Aufwand in Rechnung gestellt. Die Beseitigung von Störungen/Schäden durch Brand, Überspannung, Einbruch/Diebstahl und Viren ist nicht enthalten.

Die Flatrate greift nicht bei Geräten, die älter als 5 Jahre sind, wenn der Reparaturaufwand den Zeitwert des Rechners übersteigt. In diesem Fall werden wir ein Angebot für neue Hard- & Software unterbreiten. Sofern der Kunde trotzdem eine Bearbeitung des Altgeräts wünscht, wird der geleistete Aufwand in Rechnung gestellt.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden nach tatsächlichem Zeitbedarf abgerechnet.

Alle Problemlösungen werden wir nach üblichen Standards an den Softwareprogrammen durchführen. Eine Haftung für einen fehlerfreien Betrieb kann nicht übernommen werden, da dies nicht in unserem Einflussbereich, sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Geräten dürfen nur durch unsere Support-Mitarbeiter durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die Administrationskennwörter nur bei uns für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde darf die Administrationskennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren.

Wir werden in der Regel eine Behebung von Fehlern per Telefon bzw. Fernwartung anstreben. Sollte ein Einsatz beim Kunden vor Ort zweckmäßig sein, ist dies ebenfalls im Rahmen der Flatrate abgedeckt.

Anfahrtskosten wie Technikerzeit und Fahrzeugkosten sind für eine Entfernung von bis zu 10 km um unseren Service-Stützpunkt im Preis enthalten. Darüber hinaus werden Fahrtkosten mit € 0,60 pro Entfernungskilometer berechnet.

Die Leistungen werden in der Zeit von Mo-Fr 8.00 – 17.00 Uhr erbracht.

Für die Buchung der Flatrate gilt eine Mindestbuchung von 5 Server oder 15 Clients.

10. Einmalige Einrichtungsgebühr und monatliche Betreuungs-Pauschale

Zu Beginn der Nutzung eines Service Pakets ist an allen Geräten die Installation und Konfiguration des Agenten erforderlich. In der Regel sind zu Beginn darüber hinaus einige „Aufräum-Aktionen“ erforderlich (Bereinigung von Fehlern sowie ggf. Anpassungsmaßnahmen des Monitorings), um eine Basis für die künftige Nutzung des Systems zu legen. Dieser Aufwand ist mit dieser Einrichtungsgebühr pauschal abgegolten.

Der Umfang der obenstehend aufgeführten Leistungen gilt für alle betreuten Computer.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem gebuchten Service Paket ergeben, bis zu einer Stunde pro Monat und Server die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in dieser Ziffer eingeleitet werden.

Weitere Dienstleistungen im Bereich Server, Clients, Drucker und lokaler Peripherie wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung, Dokumentation werden auf Basis der aktuell gültigen Preisen berechnet.