



360° IT Service

Server Datensicherung Client Mobile **IT-Struktur**

Wartungskonzepte von Schneider + Wulf

Leistungsbeschreibung 360° IT Service Modul IT-Struktur

Vorbemerkung

Die Mindest-Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Falls bei einzelnen Leistungen Managed Service-Leistungen von Dritten genutzt werden sollten, so sichert der Auftragnehmer zu, dass diese Services in der Bundesrepublik Deutschland gehostet sind.

Voraussetzungen

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung der mobilen Geräte innerhalb dieses Betreuungskonzeptes basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Infrastruktur beim Kunden. Dies umfasst:

- Der Kunde nutzt für die Betreuung seiner Server-Systeme das **Managed Service Paket Server** aus dem Schneider & Wulf 360° IT Service Modul Server
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Hersteller-Support (beispielsweise CarePack, Software-Pflegevertrag, Maintenance, Microsoft Lifecycle Support) verfügt
- Eine Ist-Analyse mit den Komponenten Netzwerkstruktur inklusive IP-Adressliste, externe Provider-Anbindung, Firewall-Konzept, Software-Stände, Hardware-Überblick, Backup-Konzept, Ansprechpartner der involvierten Personen beim Kunden und dessen Software-Lieferanten sowie Notfallplan ist vorhanden und entspricht der aktuellen Konfiguration
- Auf Basis der Erkenntnisse der Ist-Analyse ist möglicherweise die Umsetzung eines Maßnahmenplans notwendig

Gültigkeit Service-Bedingungen

Nachrangig zu den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung gelten die Service-Bedingungen in der jeweils aktuellen Version, abrufbar unter

<https://share.schneider-wulf.de/index.php/s/bHCG1SWddYwFBZz> Kennwort: 12M\$!%&82IT

Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Software-Produkte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller.

Weiterhin gelten nachrangig die allgemeinen Geschäftsbedingungen, jederzeit abrufbar unter

<https://share.schneider-wulf.de/index.php/s/bHCG1SWddYwFBZz> Kennwort: 12M\$!%&82IT

Disclaimer

Unsere Angebote, bereitgestellte Dokumente sowie Mitteilungen sind ausschließlich für Sie bestimmt und müssen vertraulich behandelt werden. Die Weitergabe sowie Vervielfältigung unserer Unterlagen sowie die Verwertung und Mitteilung ihres Inhaltes an Dritte ist nicht gestattet, soweit dieses von uns nicht schriftlich freigegeben worden ist. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadensersatz.

Leistungsbeschreibung 360° IT Service Modul IT-Struktur

i01 Web-Zugriff auf Service-Status

Der Kunde erhält einen Login Account auf das zentrale IT Management-System. Der Zugang ermöglicht die Einsichtnahme der Ergebnisse des Monitorings. Auf neu gemeldete Probleme oder Aufgaben wird die Interventionszeit nach Punkt **i04** angewendet.

i02 Monitoring

Im Fehlerfall erfolgt eine Alarmierung (sofern die abgesicherten Geräte eine Abfrage über SNMP zulassen) gemäß Punkt **i03**. Die Überprüfung findet in einem täglichen Takt (Basis-Paket), 15-Minuten-Takt (Standard-Paket) oder 5-Minuten-Takt (Premium-Paket) rund um die Uhr (IT Management-System MS Standard und Premium) statt. Es gilt die Interventionszeit nach Punkt **i04**.

i03 Alarmierungsart

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT Management-System per Mail an wählbare Empfänger des Kunden. Sollte es aus Sicht des Kunden notwendig sein, Fehlerlösungsmaßnahmen durch den Auftragnehmer einzuleiten, so wird der Kunde den Auftragnehmer hierzu beauftragen. Beim Standard- und Premium-Paket erfolgt die Weiterverarbeitung der Fehler direkt an den Auftragnehmer. Es wird in diesem Fall die Interventionszeit nach Punkt **i04** angewendet sowie die Abrechnung nach Punkt **i15** vorgenommen.

i04 Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen

Als kritisch wird ein Problem vom Auftragnehmer eingestuft, wenn dadurch ein Arbeitsausfall für mehr als zehn Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse laut Dokument **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente 'Anlage a3 Unternehmenskritische Kundenprozesse'** deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens Auftragnehmer innerhalb von sechs Stunden (Standard-Paket) oder vier Stunden (Premium-Paket) während des Service-Zeitraums Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr mit der Problemlösung entweder beim Kunden vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden.

Die Interventionszeit beginnt mit Mitteilung an den Auftragnehmer per Mail oder via Telefon und läuft während des vereinbarten Service-Zeitraums:

support@schneider-wulf.de

Telefon +49 6073 6001-0

Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 48 Stunden während des Service-Zeitraums Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

i05 Datensicherung der Konfiguration

Die Datensicherung der auf der Administrationsfläche gesetzten Einstellungen und Konfiguration erfolgt halbjährlich (Standard-Paket) oder quartalsweise (Premium-Paket). Diese Sicherung wird im Rechenzentrum des Auftragnehmers für den Kunden vorgehalten.

i06 Installation aktueller Sicherheits-Updates

Die manuelle Installation aktueller Firmware- und Sicherheits-Updates erfolgt halbjährlich (Standard-Paket) oder quartalsweise (Premium-Paket). Während und nach der Installation von Firmware- und Sicherheits-Updates ist häufig ein kurzzeitiger, geplanter Ausfall mit anschließendem Neustart der Hardware notwendig. Dieser wird nach Absprache auch außerhalb der Regelarbeitszeit Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr ausgeführt und ist im Preis enthalten. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Firmware- und Sicherheits-Updates erfolgt manuell. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Hardware-Hersteller veröffentlichten Firmware- und Sicherheits-Updates ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheits-Updates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Hardware-Hersteller.

Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen 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 übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

Alle folgenden Ziffern beinhalten die in Ziffer 1 bis 6 enthaltenen Leistungen.

Die Standard-Pakete enthalten die genannten Leistungen des Standard-Pakets sowie zusätzlich die genannten Leistungen des Basis-Pakets. Die Premium-Pakete enthalten die Leistungen des Premium-Pakets sowie die Leistungen des Basis- und des Standard-Pakets.

i07 Server-Raum

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Server-Umgebung auf Lufttemperatur, Luftfeuchtigkeit, Rauchentwicklung sowie Überwachung der Tür-Öffnung der Server-Raum-Eingangstür mittels einer dem Kunden zur Verfügung gestellten Hardware, die im Server-Raum des Kunden aufgestellt und an das IT Management-System angebunden wird.

Im Standard-Paket ist zusätzlich die SMS-Benachrichtigung im Fehlerfall auf eine vom Auftraggeber gewünschte Rufnummer, die Statusabfrage der Raumklimaanlage (sofern SNMP-fähig) und eine halbjährliche Überprüfung der Zutrittsberechtigungsliste enthalten.

Im Premium-Paket ist zusätzlich eine quartalsweise vor-Ort-Sichtung des Server-Raums im Hinblick auf den optischen Zustand (Ordnung, Staubentwicklung, fehlersignalisierende LEDs, mögliche zusätzliche unautorisierte Geräte im Raum), einen möglichen Missbrauch als EDV- oder Papier-Lager sowie mögliche fliegenden Verkabelungen enthalten. Eine historische Analyse der Lufttemperatur, Luftfeuchtigkeit sowie Tür-Öffnung der Server-Raum-Eingangstür sowie ein Vergleich mit von VdS veröffentlichten Sollwerten wird durchgeführt. Es erfolgt weiterhin eine halbjährliche Änderung und Dokumentation der Zugangspasswörter.

i08 Server-Schrank

Diese Option enthält die Überwachung der Erreichbarkeit des Schranksystems über das Kundennetzwerk mit einem Ping Check aus dem Kundennetz sowie Auslesen der Zustandsdaten (Temperatur, Türkontakt, Ventilatoren-Drehzahl), sofern die relevanten Informationen per SNMP vom Schranksystem bereitgestellt werden.

Im Premium-Paket ist ein jährliches Überprüfen und Anpassen des Notfallplans (wird, wenn nicht vorhanden, im Vorfeld durch eine einmalige Gebühr nach Freigabe durch den Auftragnehmer erstellt), ein jährliches Testen automatischer Schrankfunktionen (Türöffnungsfunktionen, Feuersimulation, Simulation der Temperaturüberschreitung) und das jährliche Ändern des Zugangspasswortes zum Serverschrank und dessen Administrationsmenü enthalten.

i09 USV-System

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Verfügbarkeit des USV-Systems und der Zustandsinformation (Geräteinformationen per SNMP, sofern die USV dies unterstützt).

Im Standard-Paket ist ein halbjährlicher Kalibrierungstest enthalten, durch den der Zustand der Akkuleistung und daraus folgend die empfohlene Shutdown-Verzögerung beurteilt werden kann.

Im Premium-Paket sind zusätzlich ein jährlicher Shutdown-Test der angeschlossenen Server und Geräte sowie ein jährliches Ändern des Zugangspasswortes des Administrationsmenüs enthalten.

Bei fehlerhafter Funktion der USV durch einen Kalibrierungs- oder Shutdown-Test kann es zu einem Ausfall der an der USV angeschlossenen Endgeräte führen. Daher wird die Durchführung mit dem Kunden zeitlich abgestimmt. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass durch diesen Ausfall unter Umständen ein Datenverlust oder ein weiterführender Schaden an den an der USV angeschlossenen Endgeräten entstehen kann. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

i10 Firewall-System

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Firewall-Schnittstellen über einen Ping Check aus dem Kundennetz und dem Internet. Sofern die relevanten Informationen per SNMP von der Firewall bereitgestellt werden, werden Systeminformationen wie Lüfterdrehzahl, CPU-Fehler und Netzteilfehler überwacht.

Im Standard-Paket sind zusätzlich das halbjährliche Aktualisieren der Regelwerk-Dokumentation und das halbjährliche Ändern des Zugangspasswortes enthalten.

Das Premium-Paket enthält zusätzlich eine halbjährliche Analyse und Besprechung der Notwendigkeit konfigurierter offener Ports sowie eine halbjährliche Besprechung der Webfilter-Konfiguration bezüglich Black- und Whitelist.

i11 Netzwerk-Verteilung mit je maximal 5 Switches

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Switches über einen Ping Check aus dem Kundennetz sowie die SNMP-Abfrage der Switches in Bezug auf die Auslastung der Bandbreite, Erkennung von Loops, Kollisionen und Port-Fehler sowie die Erkennung der Lüfterdrehzahl, CPU-Fehler und Netzteilfehler, sofern die Switches diese Möglichkeiten bieten.

Im Standard-Paket ist das halbjährliche Auswerten der Switch Logs inklusive Handlungsempfehlung enthalten.

Das Premium-Paket beinhaltet zusätzlich eine jährliche Aktualisierung der Netzwerkverteilungs-Dokumentation, ein jährliches Überprüfen der Backbone-Verkabelung auf Knicke, zu alte Kabel, zu kurze Kabel und ein jährliches Ändern der Zugangskennworte.

i12 WLAN Access Points

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Access Points über einen Ping Check aus dem Kundennetz. Sofern die relevanten Informationen per SNMP vom Switch bereitgestellt werden, wird zudem die Auslastung der Bandbreite, Latenzzeiten, die Auslastung der CPU und des Arbeitsspeichers überwacht.

Im Standard-Paket sind das jährliche Ändern der WLAN-Zugangskennworte und deren Dokumentation enthalten.

Das Premium-Paket beinhaltet zusätzlich das jährliche Ändern der Administratorkennworte und deren Dokumentation sowie das halbjährliche Überprüfen auf Erreichbarkeit der Access Points bei WPS-Konfigurationen (WPS = Verbindung von mehreren Access-Points zur größeren räumlichen Abdeckung).

i13 Server Hardware | Storage und Hypervisor Update (Hyper V und VMware)

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Hardwareserver & Storage über einen Ping Check aus dem Kundennetz. Sofern die relevanten Informationen per SNMP vom Management bereitgestellt werden können diese auch ausgelesen und überwacht werden.

Im Standard-Paket sind ein Check der Konfiguration und Auslastung der Server bzw. der Hypervisorumgebung enthalten.

Das Premium-Paket beinhaltet zusätzlich Anpassungen der Serverkapazitäten an den virtuellen Servern und bei Bedarf eine Umverteilung der virtuellen Server.

i14 Einrichtungsgebühr je System

Für die erstmalige Aufnahme Ihrer Systeme in das Managed Service Paket IT-Struktur ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der von Ihnen genutzten Funktionen notwendig, die nach Aufwand gemäß Punkt **i15** abgerechnet wird.

Hieraus ergeben sich gegebenenfalls Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Systeme des Kunden in das Managed Service Paket IT-Struktur aufzunehmen. Der Auftragnehmer wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Kunden übermitteln.

Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Systeme an einen Managed Server-Agenten des IT Management-Systems angebunden und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 99,00 € pauschal abgegolten.

i15 Stundensatz für weitere Leistungen

Stundensätze, Fahrtkosten und etwaige Zuschläge für Leistungen außerhalb des Service-Zeitraums Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 17:00 Uhr ergeben sich aus der jeweils aktuellen Dienstleistungspreisliste. Diese ist abrufbar unter

<https://share.schneider-wulf.de/index.php/s/bHCG1SWddYwFBZz> Kennwort: 12M\$!%&82IT

Werden Pakete unterschiedlicher Klassen (Basis, Standard, Premium) gebucht, so ist bezüglich Stundensatz für weitere Leistungen die meistgebuchte Klasse ausschlaggebend. Dieser Stundensatz gilt dann für weitere Leistungen aus dem Bereich Server, Datensicherung und IT-Struktur.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Server nach Punkt **i02** ergeben, bis zu einer Stunde pro Monat je Objekt die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in diesem Punkt eingeleitet werden.

Firmenprofil Schneider & Wulf EDV-Beratung

Messbar herausragender Service seit 1988 - störungsfreie und leistungsstarke IT-Lösungen. Jährlich erarbeiten wir in mehr als 300 Kundenprojekten und weit über 5.000 Supports für aktuell 1.700 KMU mit 20 bis 250 PC-Arbeitsplätzen zukunftssichere IT-Infrastrukturen, die einfach funktionieren.

Mit Standorten in Frankfurt am Main und im hessischen Babenhausen operieren wir im Rhein-Main-Gebiet, aber auch deutschland- und europaweit am Markt.

Unsere Erfahrung spiegelt sich in unserer Ausrichtung wieder: Wir sind immer für unsere Kunden da - so unbürokratisch wie möglich, dabei jedoch immer aufmerksam, strukturiert und absolut professionell - bei 100%iger Kostentransparenz.

Um störungsfreie und leistungsstarke IT-Lösungen zu gewährleisten, arbeiten wir präventiv statt reaktiv. Das bedeutet: Wir vermeiden und beheben Störungen, bevor sie zum Problem werden.

Adressiert werden inhabergeführte KMU, deren Entscheider verstanden haben, dass IT kein notwendiges Übel, sondern ein wichtiger Baustein erfolgreicher Unternehmensplanung ist.

Kontakt

Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co KG
Im Riemen 17 | 64832 Babenhausen
www.schneider-wulf.de | info@schneider-wulf.de
Fon +49 6073 6001-0 | Fax +49 6073 6001-99