



360° IT Service

Server Datensicherung Client Mobile IT-Struktur

Wartungskonzepte von Schneider + Wulf

Leistungsbeschreibung 360° IT Service Modul Server

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.

Der Auftraggeber und die Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Zu unterlassen ist vor allem die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern oder ehemaligen Mitarbeitern des Vertragspartners vor Ablauf von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung vereinbaren beide Parteien eine Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehalts des entsprechenden Mitarbeiters.

Voraussetzungen

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

- Der Kunde ist für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung sowie einer Archivierung verantwortlich, und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel und an einen dritten Ort verbrachten Datenträgern
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Hersteller-Support (CarePack, Software-Pflegevertrag, Maintenance, Microsoft Lifecycle Support o.ä.) 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 und Notfallplan ist vorhanden und entspricht der aktuellen Konfiguration
- Auf Basis der Erkenntnisse der Ist-Analyse ist möglicherweise die Umsetzung eines Maßnahmenplanes 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 Server

s01 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 laut Punkt **s09** sowie den Abruf eines Monatsberichts.

s02 Fernwartungs-Software, Taskleisten-Applikation

Die Fernwartungs-Software ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker des Auftragnehmers aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internet-Verbindung. Der Auftragnehmer versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Kunden kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

Die benötigten Lizenzen zur Nutzung der Fernwartungs-Software für die Server sind enthalten. Weiterhin stellt der Auftragnehmer dem Kunden eine über das IT Management-System zugängliche Fernwartungs-Funktion für seine eigenen Zwecke zur Verfügung, sofern für die zu fernwartenden Geräte ein Managed Service-Vertrag gebucht wurde.

Bezüglich der Art des Fernwartungs-Zugriffs vereinbaren Kunde und Auftragnehmer eine Handhabung gemäß dem Dokument **Fernwartungsvereinbarung**.

s03 Monatlicher detaillierter Bericht

Der Auftragnehmer erstellt jeden Monat einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemdaten erfasst sind. Dazu gehört eine Übersicht zur Server-Verfügbarkeit, eine Kennzahl über den Erfolg von Abdeckung und Schutz des Antivirus- und Patch Management-Systems sowie einen Überblick über die Top 5 der bedrohten Geräte.

Der Kunde erhält den Kundenbericht automatisch per Mail.

s04 Inventarisierung

Tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hardware- und Software-Komponenten der Server im vom Auftragnehmer für den Kunden bereitgehaltenen IT Management-System. Mit dem IT Management-System unterstützt der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarten Leistungen. Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internet-Verbindung über Port 443 nach außen nutzt. Fünf eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern oder Standortdaten können hinzugefügt werden. Auswertungen bezüglich der im Einsatz befindlichen

Server sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als XML-Datei möglich.

s05 Software-Lizenzverwaltung

Bereitstellung eines über das Internet zugänglichen Verwaltungssystems, in dem die installierten Software-Programme der Server dargestellt werden. Die Liste der lizenzierten Produkte muss durch den Kunden im System hinterlegt werden. Der Auftragnehmer kann diese Leistung für den Kunden gegen Stundenverrechnung nach Punkt s15 übernehmen, wenn der Kunde den Auftragnehmer hierzu zusätzlich beauftragen möchte. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das Verwaltungssystem möglich. Die Verantwortung für eine korrekte Lizenzierung der eingesetzten Produkte liegt beim Kunden.

s06 Installation aktueller Sicherheits-Updates

Standard-Paket

Bereitstellung und Betrieb einer Software zur Installation aktueller Microsoft- und Drittanbieter-Sicherheits-Updates gemäß Dokument **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente 'Anlage a1 Liste der unterstützten Software für das Patch Management'**.

Nach Update-Installation ist häufig ein Neustart der Server notwendig. Dieser Neustart wird automatisch eine Stunde nach dem in der Anlage definierten Installationszeitpunkt durchgeführt. Bei einem Neustart werden sämtliche Verbindungen zu anderen Servern und Clients getrennt. Dieser Prozess kann zu Datenverlust führen, sofern die offenen Verbindungen zuvor nicht sauber geschlossen wurden. Aus diesem Grund ist durch den Kunden sicherzustellen, dass zur Neustartzeit sämtliche Geräte, die Verbindungen zum Server benutzen, heruntergefahren sind. Für etwaige Folgeschäden aus Missachtung der zuvor genannten Regelung übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung.

Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Sicherheits-Updates erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine, deren Ergebnis jederzeit im vom Auftragnehmer bereitgestellten IT Management-System abgerufen werden kann. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheits-Updates wird per Mail an den Kunden versendet. Der Auftragnehmer stellt die Updates in 95% der Fälle innerhalb von 1 Woche, in 99% der Fälle innerhalb von 2 Wochen nach Erscheinen der Updates für die Server des Kunden bereit. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem vom Auftragnehmer bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Software-Hersteller veröffentlichten Patches ohne vorherige Prüfung gemäß Anlage s.a1 auf den Systemen installiert werden.

Premium-Paket

Bereitstellung und Betrieb einer Software zur Schwachstellenanalyse und Patch-Verteilung. Es erfolgt keine automatische Installation von Patches, sondern es wird zunächst eine Prüfung in Bezug auf die Abhängigkeiten und Kompatibilitäten nach üblichen Standards sowie eine Testinstallation auf einem

vom Kunden zu benennenden produktiv genutzten Gerät durchgeführt. Sollte sich der Kunde innerhalb von 1 Woche nicht mit erheblichen Störungen beim Systemhaus melden, gilt die Installation des Patches auf alle weiteren Systeme als vom Kunden genehmigt. Für diese Tätigkeiten ist ein Dienstleistungs-Kontingent von 0,5h pro Monat je Server enthalten, welches über alle Server kumuliert wird. Sollte das gesamte Kontingent in einem Monat erschöpft worden sein, so erfolgt die Berechnung der weiteren Stunden gemäß Punkt **s15** nach Freigabe des Kunden.

Für alle Pakete gültig

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 Software-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.

s07 Managed Antivirus

Managed Antivirus beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs- und Update-Pakete durch den Auftragnehmer für den File Server-Schutz des Kunden. Managed Antivirus bedeutet in diesem Zusammenhang, dass für den Kunden ein monatlicher Bericht inklusive Übersicht über den Status seines Antivirus-Systems erstellt wird. Des Weiteren bedeutet es die Sicherstellung und regelmäßige Überprüfung, dass ein aktueller Virens Scanner bei den Server-Systemen im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Software-Hersteller bereitgestellten Signaturen täglich um 09:00 Uhr; beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 2 Kalendertage sein sollte. Zusätzlich werden die gefundenen Viren in eine Quarantäne eingestellt und dann durch einen Techniker des Auftragnehmers interpretiert. Im Anschluss wird der Techniker innerhalb der zugesicherten Interventionszeit nach Punkt **s11** dem Kunden einen Vorschlag unterbreiten, ob die infizierte Datei gelöscht oder zurück in den Produktivbetrieb gebracht werden soll. Der Kunde wird hierzu eine kurze Mail mit seinem Wunsch an den Auftragnehmer übermitteln.

Ein 100%iger Antivirus-Schutz ist nicht möglich. Der Auftragnehmer wird nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Server beim Kunden durchführen und überprüfen.

s08 Web Filter

Es wird ein Web Filter-System für die Server des Kunden über das IT Management-System zur Verfügung gestellt. Es enthält die Funktion, unsichere Seiten nach vorbereiteten und redaktionell gepflegten Kategorien zu sperren, Whitelist- und Blacklist-Einträge zu setzen, Surf-Regeln nach Tageszeit und Pausenzeiten zu gestalten, einen Bandbreiten-Check durchzuführen sowie die am häufigsten besuchten

Websites weitgehend anonymisiert zu analysieren. Die Erarbeitung und die systemtechnische Umsetzung einer Web-Richtlinie für den Kunden sowie etwaige spätere Änderungen an der Richtlinie sowie der White- und Blacklists werden nach Freigabe des Kunden gemäß Punkt **s15** abgerechnet.

Ein 100%iger Schutz vor dem Zugriff auf schadhafte Websites ist nicht möglich. Der Auftragnehmer wird nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Server beim Kunden durchführen und überprüfen.

s09 Monitoring

Überwachung der Server rund um die Uhr im 15- (Standard) oder 5-Minuten-Takt (Premium) hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität oder die Exchange-Postfachgröße (Prüfung einmal täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (einmal täglich), kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, physischer Festplattenzustand (SMART, einmal täglich), sofern die entsprechenden Hardware- und Software-Komponenten diese Informationen bereitstellen, Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche (einmal täglich), Überprüfung der Erreichbarkeit von Routern und Switches, Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet Website, Überprüfung der Server-Temperatur und CPU-Lüfterdrehzahl sofern die Server-Systeme diese Daten per SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung.

Für etwaige Probleme, die mit dem Monitoring erkannt werden, gilt die Interventionszeit nach Punkt **s11**.

Fehlermeldungen werden von technischen Mitarbeitern des Auftragnehmers interpretiert. Der Kunde erhält Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das IT Management-System, um den Status seiner IT, etwaiger Fehlermeldungen und zugehöriger Maßnahmendokumentation jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Servern installiert, der zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443) in ein bestimmtes Zielnetz nach außen nutzt.

s10 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 im Ticket-System des Auftragnehmers. Es wird in diesem Fall die Interventionszeit nach Punkt **s11** angewendet sowie die Abrechnung nach Punkt **s15** vorgenommen.

s11 Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen

Als kritisch wird ein Problem vom Auftragnehmer eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als zehn Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse laut Dokument **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente 'Anlage a2 Unternehmenskritische Prozess des Kunden'** erheblich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens Auftragnehmer innerhalb von 6 Stunden (Standard-Paket) oder 4 Stunden (Premium-Paket) während des Service-Zeitraums Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 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 (support@schneiderwulf.de) oder Telefon (+49 6073-6001-0) und läuft während des vereinbarten Service-Zeitraumes.

Möchte der Kunde ungeachtet der vorstehenden Regelungen im Einzelfall eine kritische Einstufung des vorliegenden Problems nach eigenem Ermessen durchführen, so wird bei kritisch eingestuften Problemmeldungen ein Dringlichkeitszuschlag von pauschal **300,00 €** abgerechnet.

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

s12 Bereinigung von temporären Dateien und Event Log-Einträgen

Regelmäßige Bereinigung (Turnus ergibt sich aus Bestellformular) temporärer Dateien, des Browser Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver Cache und Event Log-Einträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT Management-System.

s13 Quartalsweise Beratungsgespräch über den IT-Status und die IT-Strategie

Der Kunde erhält bei Buchung des Standard- oder Premium-Paketes ein kostenfreies Beratungsgespräch über den IT-Status und die IT-Strategie. Bestandteil ist die gemeinsame Interpretation der durch das IT Management-System generierten Berichte und die Ableitung etwaiger Maßnahmen. Des Weiteren werden aktuelle Trends der IT-Branche auf den sinnvollen Einsatz im Unternehmen des Kunden gemeinsam überprüft.

s14 Einrichtungsgebühr je Server

Für die erstmalige Aufnahme der Server des Kunden in das Managed Service Paket Server ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig.

Aus der Ist-Analyse ergeben sich gegebenenfalls notwendige Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Server des Kunden in das Managed Service Paket Server aufzunehmen. Der

Auftragnehmer wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Kunden übermitteln.

Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Server mit entsprechenden Agenten des IT Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 199,00 € pauschal abgegolten - im Premium-Paket fällt eine Pauschale von 99,00 € an.

Kommt es zu einem Server-Austausch oder einer Server-Neuanschaffung, so wird die Einrichtungsgebühr erneut berechnet.

s15 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

s16 Basis-Dokumentation (einmalig)

Die Basis-Dokumentation enthält eine tabellarische Auflistung der ITK-Systeme des Auftraggebers. Es werden grundsätzliche Daten der Infrastruktur, im Detail Domänenname(n), administrative Zugänge zu allen relevanten Netzwerkgeräten, Server-Räumen und -Schränken, IP-Adressbereich(e), VPN-Zugänge, WAN-Zugänge, WLAN-Daten, Provider-Informationen (DSL und Web Hosting) sowie Daten der unter Vertrag stehenden Geräte, im Detail IP-Adresse(n), Netzwerkname, Funktion, Betriebssystem, Hardware-Informationen, Plattform-Art (virtuell oder physikalisch) sowie Plattform-System erfasst.

s17 Erweiterte Dokumentation (einmalig)

Die erweiterte Dokumentation enthält zusätzlich zu den Leistungen in Punkt **s16** die Garantielaufzeit für die dokumentierten Systeme. Weiterhin werden ein Netzwerkstrukturdiagramm, ein Domänen-Vertrauensstellungsdiagramm, eine Server-Schrank-Visualisierung, eine IP-Adressliste und eine grafische Aufschlüsselung der Berechtigungsstruktur auf erster Ebene erstellt.

s18 Pflege der Dokumentation

Die Pflege der Dokumentation erfolgt mit Abschluss der jeweiligen Tätigkeiten. Einmal pro Quartal erfolgen eine Überprüfung sowie eine Übergabe der aktualisierten Dokumentation.

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