



360° IT Service

Server Datensicherung **Client** Mobile IT-Struktur

Wartungskonzepte von Schneider + Wulf

Leistungsbeschreibung 360° IT Service Modul Client

Vorbemerkung

Wenn im Folgenden das Wort Client genutzt wird, sind hiermit ebenso PC, MACs, Workstations, Thin-Clients oder Notebooks gemeint.

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 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 regelmäßigen 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. Zu widerhandlungen verpflichten zu Schadensersatz.

Leistungsbeschreibung 360° IT Service Modul Client

c01 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 **c03**.

c02 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 **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente ‘Anlage a6 Datenschutzinformation | Fernwartungsauftrag’**.

c03 Tägliches Monitoring von Antivirus, Festplattenzustand und -füllstand, Windows-Diensten und Ereignisprotokollen

Tägliche Überwachung der Clients mit einem agentenbasierten, automatischen Software Tool hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplattenfüllstandschwellwertes, Aktualität der Antivirus-Signaturen, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (SMART) sofern die entsprechenden Hardware- und Software-Komponenten diese Informationen bereitstellen.

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 Clients installiert, der zwingend eine ausgehende SSL-Internet-Verbindung (Port 443) in ein bestimmtes Zielnetz nach außen nutzt.

c04 Tägliche Alarmierung durch das Monitoring

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT Management-System per Mail an wählbare Empfänger.

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 zentral beim Auftragnehmer. Es wird in diesem Fall die Abrechnung nach Punkt **c13** vorgenommen.

c05 Inventarisierung

Tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hardware- und Software-Komponenten der Clients 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 den Clients 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 Clients sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als XML-Datei möglich.

c06 Monatlicher zusammengefasster Bericht

Der Auftragnehmer erstellt einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Clients zusammengefasst dargestellt sind. Der Kunde erhält den Bericht per Mail zugesandt.

c07 Software-Lizenzverwaltung

Bereitstellung eines über das Internet zugänglichen Verwaltungs-Systems, in dem die installierten Software-Programme der Clients 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 **c13** übernehmen, wenn der Kunde den Auftragnehmer hierzu zusätzlich beauftragen möchte. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das Verwaltungs-System möglich. Die Verantwortung für eine korrekte Lizensierung der eingesetzten Produkte liegt beim Kunden.

c08 Managed Antivirus

Managed Antivirus beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs- und Update-Pakete durch den Auftragnehmer für den Client-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 Viren-Scanner auf dem Client im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Software-Hersteller bereitgestellten Signaturen werktäglich um 09:00 Uhr. Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 1 Kalendertag sein sollte.

Zusätzlich werden bei Buchung des Standard- oder Premium-Pakets die gefundenen Viren in eine Quarantäne eingestellt und dann durch einen Techniker des Auftragnehmers interpretiert. Im Anschluss wird der Techniker 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 Clients beim Kunden durchführen und überprüfen.

c09 Web Filter

Es wird ein Web Filter-System für die Clients 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 und der White- und Blacklists werden nach Freigabe des Kunden gemäß Punkt **c13** 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.

c10 Bereinigung von temporären Dateien und Event Log-Einträgen

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

c11 Installation aktueller Sicherheits-Updates

Standard-Umfang

Bereitstellung und Betrieb einer Software zur Installation aktueller Microsoft- und Drittanbieter-Sicherheitsupdates gemäß Dokument **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente ‘Anlage a1** Liste der unterstützten Software für das Patch-Management | Installationszeitpunkte’. Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart der Geräte notwendig; dieser wird durch den Anwender selbstständig durchgeführt. 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. Maßgebend für die Ermittlung des 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 Dokument **Anlagen | Vereinbarungen und Vertragsdokumente ‘Anlage a1’** Liste der unterstützten Software für das Patch Management | Installationszeitpunkte‘ auf den Systemen installiert werden.

Premium-Umfang

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 durchgeführt sowie eine Testinstallation auf einem vom Kunden zu benennenden produktiv genutzten Gerät durchgeführt. Sollte sich der Kunde innerhalb von 1 Woche nicht mit 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 5 Minuten pro Monat je Client enthalten, welches über alle Clients kumuliert wird. Sollte das gesamte Kontingent in einem Monat erschöpft worden sein, so erfolgt die Berechnung der weiteren Stunden gemäß Punkt **c13** nach Freigabe des Kunden.

Für alle Umfänge 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.

Patch Management auf Notebooks kann nur zu definierten Zeiten am Firmenstandort garantiert werden. Das betreffende Gerät muss manuell eingeschaltet worden sein.

c12 Einrichtungsgebühr je Client

Nachdem die Voraussetzungen zur Ist-Analyse gemäß den Voraussetzungen auf Seite 1 dieser Leistungsbeschreibung erfüllt sind, werden die Clients mit entsprechenden Agenten des IT Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 99,00 € pauschal abgegolten (im Premium-Paket fällt diese mit 49,00 € an).

c13 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

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Clients nach Punkt **c03** ergeben, bis zu 15 Minuten pro Monat je Client die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in dieser Ziffer eingeleitet werden.

c14 Bereitstellung 15 GB Exchange-Postfach inklusive Mobilgerät-Abgleich und Outlook Web Access

Bereitstellung eines Hosted Exchange-Postfaches aus einem deutschen Rechenzentrum. Gemeinsames Adressbuch (interne und externe Kontakte), Verteilerlisten. Zugriff per Outlook Web Access (SSL-verschlüsselt), Outlook-MAPI-Zugriff, POP3, SMTP und IMAP-Zugriff (Zugriff nur verschlüsselt möglich). Push-Funktion ActiveSync für mobile Endgeräte auf Mails, Kalender, Kontakte und Aufgaben - Voraussetzung ist, dass das mobile Gerät die ActiveSync-Funktion unterstützt. Speicherplatz 15 GB. Mails können mit einem Datenvolumen von maximal 100 MB pro Mail inklusive der Anhänge versendet werden. Es können maximal 10 Mails pro Minute pro Postfach versendet werden. Die Anzahl der Empfänger ist auf 1.000 pro Mail und insgesamt auf 1.500 pro Tag und Postfach begrenzt. Spam-Versand ist verboten.

c15 Hosted Mail-Archiv, 10 Jahre, 25 GB

Sämtliche ein- und ausgehenden Mails werden über zentrale Mail Server in einem gesicherten Rechenzentrum protokolliert und archiviert. Die archivierten Mails können über eine benutzerindividuelle Web-Oberfläche durchsucht und für einen Zeitraum von 10 Jahren archiviert werden, sofern dieser Vertrag ebenfalls solange andauert. Bei einer Kündigung sind die gespeicherten Mail-Daten vom Kunden als PST-Dateien exportierbar.

Hosted Mail-Archiv wird über eine MX-Eintragsänderung der Domains des Kunden aktiviert.

Pro Postfach ist ein Speicherplatz von 25 GB für den Kunden reserviert. Bei Mehrnutzung von Speicherbedarf wird für einen weiteren Speicherbedarf von 25 GB eine Gebühr eines weiteren Postfachs in Höhe von 3,25 € pro Mailbox und Monat abgerechnet.

Für Gruppenpostfächer wird eine zusätzliche Gebühr von 3,25 € pro Mailbox und Monat abgerechnet.

c16 Datei-Austausch | Synchronisation, 100 GB

Der Auftragnehmer bietet mit Nextcloud einen zentralen Speicherplatz für Dateien mit Zugriff über das Internet. Der Speicherplatz dient dem Speichern und Wiederabrufen von Dateien, wie Fotos und Dokumenten, sowie der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit.

- Speicherplatz 100 GB
- Zugriff
 - per aktuellem Browser über SSL-verschlüsselte Verbindung (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome) auf ein Web Interface
 - Zugriff über SSL-verschlüsselte Verbindung per WebDAV Client (Windows-Explorer, Mac Finder, diverse WEBDAV-Protokoll-kompatible Apps für iOS, Windows Phone oder Android etc.)
 - Zugriff per SyncClient Software für Windows 7 | 8.1, MacOS und Linux, jeder Nextcloud Benutzer kann maximal mit 10 Endgeräten gleichzeitig zugreifen
 - Virtual Drive Client für Windows (die Dateigröße ist bei diesem Client auf die eingestellte Cache-Größe - maximal 30 MB - begrenzt)
 - Mobile App für iPhone, iPad, Windows Phone, Surface, Android und Blackberry
- Freigabe von Dateien an interne und externe Benutzer (maximal 20 Freigaben pro Benutzer)

c17 Passwort-Verwaltung

Bereitstellung einer Software-Lizenz zur mehrbenutzerfähigen Passwort-Verwaltung. Die Software-Lizenz wird für die Anzahl der gewählten Benutzer ausgestellt. Die Lizenzanzahl kann jederzeit erweitert werden, die Verringerung der Lizenzen ist jeweils zum Laufzeitende des Vertrags möglich.

Der Kunde erhält die Berechtigung, jederzeit die aktuelle Software-Version der Passwort-Verwaltung einzusetzen. Die Software wird auf einen vom Kunden bereitzustellenden Windows Server installiert.

Die Software umfasst eine rollenbasierte Benutzerverwaltung, um Passwörter zu verwalten und zu steuern. Eine Steuerung von Datenfeldern und zentralen Richtlinien zur Anwendung auf den Clients ist möglich. Weitere Funktionen sind ein Audit Log mit Alarmierung, die Speicherung der Daten erfolgt über eine FIPS 140-2 konforme AES 256 Algorithmus-Verschlüsselung. Der Zugriff für die Anwender erfolgt über einen Web Login, eine Windows-Applikation oder eine Smartphone App.

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