

Dieses Dokument enthält die aktuellen Leistungsbeschreibungen zu den Produkten HE-SafeServer Management Basis, HE-SafeServer Management Plus, HE-SafeServer Management Premium und HE-SafeAntiVir Management.

Leistungsbeschreibung HE-SafeServer Management Basis

Monitoring von Servern:

Überwachung der Server rund um die Uhr hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows- Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität oder die Exchange-Postfachgröße (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (1x täglich), kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (SMART, 1x täglich) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen, Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche (1x täglich), Überprüfung von SNMP-fähigen Routern und Switches, Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet- Webseite, Überprüfung der Servertemperatur und CPU-Temperatur sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).

Alarmierungsart bei Servern:

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden. Die Alarmierung erfolgt direkt nach der Feststellung des Problems. Der Kunde kann die heintze edv.kommunikation GmbH mit der Durchführung der Fehlerlösungsmaßnahme beauftragen. Dies wird gesondert berechnet.

Monatlich zusammengefasster Bericht:

Die heintze edv.kommunikation GmbH erstellt monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen des Servers zusammengefasst dargestellt sind. Dazu gehört eine Übersicht des Erfolgs konfigurierter Prüfungen wie Anti-Virus, Ereignisanzeigen und Festplattenkapazität. Der Kunde erhält den Bericht per E-Mail zugesandt.

Installation aktueller Sicherheitsupdates:

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, Audacity, CCleaner, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker. Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig; dieser wird durch den Kunden selbstständig durchgeführt.

Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt. Die jeweils aktuelle Übersicht ist unter https://www.germany1.systemmonitor.eu.com/dashboard/helpcontents/pm_non_ms_913.htm zu finden.

Der Kunde kann auf Wunsch bestimmte Patches von der Installation ausschließen lassen.

Monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates per E-Mail.

Bereitstellung der Updates innerhalb von einer Woche seit Erscheinen der Updates für 95% der Server, innerhalb von zwei Wochen seit Erscheinen der Updates für 99% der Server. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem von der heintze edv.kommunikation GmbH bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuft Patches automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden.

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.

Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen um die Sicherheit zu erhöhen. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen.

Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt die heintze edv.kommunikation GmbH keine Haftung. Die heintze edv.kommunikation GmbH wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

Leistungsbeschreibung HE-SafeServer Management Plus

Remote Flatrate:

Störungsbeseitigungen sind als Fernwartungs-Leistung pauschal enthalten. Administrations-tätigkeiten sind ebenfalls pauschal enthalten. Die heintze edv.kommunikation GmbH behält sich vor, bei übermäßiger Nutzung im Beratungsgespräch eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen.

Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt darüber hinaus Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Server dürfen nur durch den Support der heintze edv.kommunikation GmbH durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die Administrationskennwörter nur bei der heintze edv.kommunikation GmbH für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde sollte die Administrationskennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren.

Änderungen des konfigurierten Standards sind grundsätzlich nicht im Server Management Plus enthalten und werden gesondert angeboten.

Das Server Management Plus bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten Active-Directory-Client, DNS-Client, DHCP-Client, den Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen sind dadurch nicht abgedeckt.

Die heintze edv.kommunikation GmbH wird nach üblichen Standards die Problemlösungen an

den umfassten Softwareprogrammen durchführen. Eine Haftung für einen fehlerfreien Betrieb kann nicht übernommen werden da dies nicht im Einflussbereich der heintze edv.kommunikation GmbH sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

Fernwartungssoftware:

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der heintze edv.kommunikation GmbH aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Anfragenden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die heintze edv.kommunikation GmbH über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann. Die heintze edv.kommunikation GmbH 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 und der DSGVO zu verpflichten.

Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen am Server:

Als kritisch wird ein Problem durch die heintze edv.kommunikation GmbH eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als zehn oder allen Personen im Unternehmen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens der heintze edv.kommunikation GmbH innerhalb von vier Stunden während des Servicezeitraums mit der Problemlösung entweder beim Kunden vor Ort (wird gesondert abgerechnet), per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden. Die Interventionszeit beginnt mit Mitteilung an die heintze edv.kommunikation GmbH per E-Mail oder Telefon und läuft während des angegebenen Servicezeitraums.

Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

Fehlermeldungen werden durch die heintze edv.kommunikation GmbH direkt per Mail anwählbare Empfänger des Kunden verschickt bzw. in dessen Auftrag kostenlos behoben. Bei Abschluss eines Hardwareschutzbrieft fallen für den Austausch fehlerhafter Komponenten und sonstiger Dienstleistungen sowie der Anreise keine Kosten für den Kunden an.

Auch bei Problemen mit IT-Zulieferern wie z.B. Internet Providern hilft die heintze edv.kommunikation GmbH weiter, sofern dies gewünscht ist. Das Desktop Management Plus beinhaltet nicht Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

Leistungsbeschreibung HE-SafeServer Management Premium

Kombiniert die Leistungen aus dem Management Plus mit ggf. erforderlichen vor Ort Besuchen. Enthalten sind darin die Anfahrtskosten des Technikers, die Erbringung der Reparatur, sowie die Abfahrtszeiten. Zusätzlich erfolgt eine Störungsbeseitigung oder weitergehende Empfehlung zur Problemlösung bei Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, Aufträge über eine Notfallrufnummer auch außerhalb des Servicezeitraums zu melden und durchführen zu lassen. Serviceeinsätze außerhalb des Servicezeitraums sind Aufpreispflichtig.

Leistungsbeschreibung HE-SafeAntiVir Management

In den Produkten HE-SafeServer Management Plus und Premium enthalten.

HE-SafeAntiVirus Management beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs-/Updatepakete durch den Auftragnehmer für den Server-Schutz des Kunden. Anti-Virus Management bedeutet in diesem Zusammenhang, dass für den Kunden ein monatlicher Bericht inkl. Übersicht über den Status seines Anti-Virus-Systems erstellt wird. Des Weiteren bedeutet es die Sicherstellung und regelmäßige Überprüfung, dass ein aktueller Virenschanner bei den Systemen im Einsatz ist. Dies erfolgt über die Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Signaturen werktäglich um 9 Uhr; Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 2 Werkzeuge sein sollte.

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

Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder mutwillige Einwirkung seitens des Kunden oder Dritter verursacht werden, sowie durch höhere Gewalt verursachte Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung verursacht werden sowie die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Server- und Client-Systemen.

Sonstiges

Es gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen für Managed Services und die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung in Ihrer je aktuellen Fassung. Sie finden die entsprechenden Unterlagen auf der Webseite: www.heintze.de/rechtliches

Für die Leistungen Server Management Plus und Premium ist eine vorherige Aufnahme und Analyse Ihrer IT-Systeme (ISA = Infrastruktur-Analyse) unerlässlich.

V01-19