

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibungen zu den Produkten Desktop Management Basis, Desktop Management Plus, Desktop Management Premium und Anti-Virus Management.

Wenn im Folgenden das Wort Workstation genutzt wird, sind hiermit PCs und Notebooks gemeint.

## **Leistungsbeschreibung Desktop Management Basis**

### **Monitoring von Workstations:**

Überwachung der Workstations rund um die Uhr mit einem agentenbasierten, automatischen Software-Tool hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplattenfüllstandsschwellwertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.

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

### **Alarmierungsart bei Workstations:**

Eine Alarmierung erfolgt auf Wunsch 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 Systempartner Computervertriebs GmbH mit der Durchführung der Fehlerlösungsmaßnahme beauftragen. Dies wird gesondert berechnet.

### **Inventarisierung und Lizenzmanagement:**

Auf Anfrage können ein Inventarisierungs- und Lizenzmanagement-Report erzeugt und an den Kunden per E-Mail verschickt werden. Der Lizenzmanagementreport listet jede Software mit ihrer Versionsnummer und Anzahl von Workstations auf, auf der diese installiert ist. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Workstation auf.

### **Defragmentierung der Festplatte:**

Anlassbezogene Durchführung der im Betriebssystem integrierten Festplatten-defragmentierung inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme. Die Systempartner Computervertriebs GmbH behält sich vor, nach eigenem Ermessen eine Defragmentierung durchzuführen oder nicht, da es Systeme geben kann, bei denen eine Defragmentierung keine Vorteile bringt (bspw. Systeme, die auf virtualisiertem Storage laufen).

### **Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen:**

Anlassbezogene Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

### **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 der Workstation notwendig; dieser wird durch den Kunden selbstständig durchgeführt. Monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates per E-Mail.

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

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften 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 Systempartner Computervertriebs GmbH keine Haftung. Die Systempartner Computervertriebs GmbH wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

### **Leistungsbeschreibung Desktop Management Plus**

Enthält alle Leistungen aus Desktop Management Basis und zusätzlich

#### **Remote Flatrate:**

Störungsbeseitigungen sind als Fernwartungs-Leistung pauschal enthalten. Administrationstätigkeiten sind ebenfalls pauschal enthalten. Die Systempartner Computervertriebs GmbH behält sich vor, bei übermäßiger Nutzung quartalsweise eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen.

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 an den Workstations dürfen nur durch den Support der Systempartner Computervertriebs GmbH durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die Administrationskennwörter nur bei der Systempartner Computervertriebs 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 enthalten und werden gesondert angeboten.

Das Desktop 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 Systempartner Computervertriebs 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 Systempartner Computervertriebs GmbH sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

#### **Fernwartungssoftware:**

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der Systempartner Computervertriebs 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 Systempartner Computervertriebs GmbH über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann. Die Systempartner Computervertriebs 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:**

Als kritisch wird ein Problem der Systempartner Computervertriebs 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 Systempartner Computervertriebs 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 Systempartner Computervertriebs 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 von der Systempartner Computervertriebs GmbH direkt per Mail an wählbare Empfänger des Kunden verschickt bzw. in dessen Auftrag kostenlos behoben. Bei Abschluss eines Hardwareschutzbriefs 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 Systempartner Computervertriebs GmbH weiter, sofern dies gewünscht ist. Das Desktop Management Plus beinhaltet nicht Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

### **Leistungsbeschreibung Desktop 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 Anti-Virus Management**

In den Produkten Desktop Management Plus und Premium enthalten.

Anti-Virus Management beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs-/Updatepakete durch den Auftragnehmer für den Workstation-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 Virens Scanner 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 Werkstage 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: [systempartner-computervertriebs-gmbh.de/rechtliches](http://systempartner-computervertriebs-gmbh.de/rechtliches)

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