

Leistungsbeschreibung PC-SPEZIALIST Eins-für-Alles-Paket

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

Die SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH stellt ihren Kunden eine Software zur Überwachung und Betreuung der Kunden-IT zur Verfügung ("IT-Monitoring").

Die Software („Monitoring-Agent“) bietet auf Servern und Workstations unter anderem folgende Funktionen:

- Rund-um-die-Uhr-Überwachung von Systemdiensten, Festplattenzustand, Speicher- und CPU-Auslastung
- Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen von Microsoft-Betriebssystemen und anderer unterstützter Hersteller
- Ping-Test auf Netzwerkgeräte
- Monitoring von fehlgeschlagenen Log-In-Versuchen
- Auslesen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt
- Überprüfung von Webseiten auf Verfügbarkeit
- tägliche Überprüfung der Antivirensoftware auf Aktualität
- fortlaufende Backup-Überprüfung (von unterstützten Programmen)
- Feststellen des Datenwachses der letzten 24 Stunden auf ausgewählten Festplattenpartitionen, sowie Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten
- Überprüfung der Windowsereignisanzeige auf kritische Fehler
- E-Mail-Bericht über kritische Ereignisse der letzten 24 Stunden
- Installation einer Software zur Fernwartung von überwachten Systemen
- Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software
- Remoteverwaltung im Hintergrund (Commandozeile, Prozess- und Dienststeuerung)
- automatisierte Aufgaben
- Taskleistanwendung mit individuellem Symbol und Einstellungen

Was SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH macht:

- **Monitoring von Workstations:**
SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH überwacht die Workstations rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Zustand des letzten Backups, 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 der Agent auf den Workstations (Windows und MacOS) installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).

- **Fehlerbeseitigung bei Workstations:**
Nach einer Alarmierung bei fehlgeschlagenen Überprüfungen meldet sich SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH bei ihren Kunden, um die Fehlerbehebung abzustimmen. Dies kann per E-Mail oder telefonisch erfolgen.
Die Fehlerbeseitigung ist nicht Bestandteil dieses Leistungspaketes und wird gegebenenfalls separat abgerechnet.

- **Installation aktueller Sicherheitsupdates**

SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH installiert die vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, OpenOffice, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart der Workstation notwendig, dieser wird nach Absprache durch SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH oder selbstständig vom Kunden 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.

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 SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH keine Haftung.

- **Monatlicher Bericht über den Service**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über den Service und seine IT-Umgebung per E-Mail.

- **Bereitstellung passender Antiviren-Software inklusive Wartungs- und Updatepaket**

SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH installiert eine Antiviren-Software und überprüft regelmäßig den Virenschutz auf Aktualität und Integrität. Sie alarmiert bei veralteten Antivirus-Signaturen und passt die Richtlinien bei Störung des Systems oder anderer Software an.

Falls ein Neustart der Workstation notwendig sein sollte, wird dies nach Absprache durch SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass der Einsatz einer Antiviren-Software nicht bedeutet, dass jegliche Schadsoftware vom System ferngehalten werden kann. Es gibt immer einen zeitlichen Verzug zwischen Bekanntwerden einer neuen Schadsoftware und dem Anpassen der Software durch den Hersteller, in dem der Schutz gegen diese Schadsoftware nicht gegeben ist.

Die Beseitigung eines Virenbefalls und dessen Folgen sind nicht Bestandteil des Paketes und werden separat abgerechnet.

● **Bereitstellung einer Backup-Software**

SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH stellt ihren Kunden die Backup-Software "Acronis Cloud Backup" zur Verfügung. Diese wird im Rechenzentrum der BUSYMOUSE Business Systems GmbH in Hannover gehostet. Sie installiert den Backup-Agenten und richtet das Backup in Abstimmung mit dem Kunden ein. Die Backups können auf lokale Speicher sowie Cloud-Speicher abgelegt werden. SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH bietet innerhalb der Tarife Cloud-Backup-Speicher zur Nutzung an. Dieser befindet sich ebenfalls im Hannoveraner Rechenzentrum der BUSYMOUSE Business Systems GmbH.

Die zu sichernde Datenmenge legen die Parteien bei Vertragsbeginn gemeinsam fest. Treten beim Backup Fehler auf (Störungen, Abbruch, etc.), wird dem Kunden dies auf seinem Rechner durch die Backup-Software angezeigt.

Hinweise und Pflichten des Kunden:

- Der Kunde ist verpflichtet, bei Fehlern oder Unregelmäßigkeiten SYSTEMPARTNER COMPUTERVERTRIEBS GMBH unverzüglich zu informieren.
- Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine regelmäßige Datensicherung nicht bedeutet, dass im Fall des Datenverlustes immer sämtliche gesicherten Daten und Dateien vollständig wiederhergestellt werden können. Dem Kunden ist bekannt, dass trotz regelmäßigem Backup Daten oder Dateien möglicherweise nicht oder nicht vollständig wiederhergestellt werden können.
- Sollte der Kunde verschlüsselte Backups wünschen, hat er selbst für die sichere Aufbewahrung des Passwortes zu sorgen, da niemand die Daten ohne das Passwort entschlüsseln kann.

Jährliche Kosten:

PC-SPEZIALIST Servicepaket (mit 3 GB Cloud Backup)	je Installation 99,- Euro inkl. 19% MwSt.
PC-SPEZIALIST Servicepaket (mit 25 GB Cloud Backup)	je Installation 159,- Euro inkl. 19% MwSt.
PC-SPEZIALIST Servicepaket (mit 50 GB Cloud Backup)	je Installation 199,- Euro inkl. 19% MwSt.

jedes weitere (über 50GB hinausgehende) Gigabyte Backupvolumen wird mit **0,35 € pro Monat** berechnet

einmalige Aktivierungsgebühr: entfällt