

# Leistungsbeschreibung IT-Service Paket „Client“

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Vorbemerkungen.....	3
2	Web-Zugriff auf Service-Status.....	4
3	Fernwartungssoftware .....	4
4	Tägliches Monitoring.....	4
5	Tägliche Alarmierung durch das Monitoring.....	4
6	Inventarisierung .....	4
7	Lizenzmanagement.....	5
8	Zusammengefasster Bericht.....	5
9	Managed Anti-Virus.....	5
10	Defragmentierung der Festplatte.....	5
11	Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen .....	6
12	Installation aktueller Sicherheitsupdates.....	6
13	Flatrate für Fernunterstützung.....	6
14	Einrichtungsgebühr pro Client.....	7
15	Hardware-Reparatur des Clients .....	7
16	Stundensatz für vor-Ort-Service (Client-Leistungen) .....	7
17	Option Bereitstellung Client-Komplettpaket.....	7
18	Gültigkeit Servicebedingungen .....	8

## 1 Vorbemerkungen

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

Die einzelnen Leistungen sind abhängig von dem beauftragten IT-Servicepaket (Basis, Professional, Enterprise).

Voraussetzungen:

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

- Der Kunde ist für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung verantwortlich und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern.
- Die eingesetzte Hardware darf ein Alter von 5 Jahren nicht überschreiten. Zusätzlich ist zwingend erforderlich, dass die abgesicherte Hardware über eine zugesicherte Ersatzteilversorgung sowie einen Support-Vertrag des Herstellers verfügt (Schutzbrief bzw. CarePacks), die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen. Für die Installation und Nutzung von Software sind die jeweiligen Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers zu beachten. Für die Lizenzierung aller Produkte ist der Kunde verantwortlich. Der eingesetzte Versions-/Releasestand der Software muss vom Hersteller supported werden.
- Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die Umgebungsbedingungen für IT-Komponenten am Aufstellungsort hinsichtlich Spannungsschwankungen, Temperatur, Feuchte, Vibrationen, elektromagnetischer Strahlung etc. entsprechend den Herstellervorgaben eingehalten werden.

## 2 Web-Zugriff auf Service-Status

Über ein Online-Portal nimmt der Kunde Zugriff auf eine Übersicht des aktuellen Systemstatus. Probleme können BREKOM telefonisch während der Servicezeit unter Tel. 05251/54644-1355 mitgeteilt werden. Auf neu gemeldete Probleme oder Aufgaben wird die Interventionszeit nach Ziffer 10 angewendet.

## 3 Fernwartungssoftware

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der BREKOM 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 der Auftragnehmer über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten unbeaufsichtigt zugreifen kann. Voraussetzung ist die Zurverfügungstellung eines Administratorkennworts seitens des Auftraggebers für den Auftragnehmer. 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 der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO (EU-Datenschutz-Grundverordnung) zu verpflichten. Die benötigten Lizenzen zur Nutzung der Fernwartungssoftware für die Clients sind enthalten.

## 4 Tägliches Monitoring

Es erfolgt eine tägliche Überwachung der Clients 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, physischem Festplattenzustand (SMART), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.

Fehlermeldungen werden vom Auftragnehmer nach Ermessen interpretiert. Der Kunde erhält auf Wunsch einen Zugang mit einem lesendem Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT und etwaiger Fehlermeldungen jederzeit abrufen zu können. Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Clients installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt.

## 5 Tägliche Alarmierung durch das Monitoring

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger. Die Zustellungszeit der E-Mail ist abhängig von mehreren Faktoren, z. B. Internet-Provider, eingesetzte Anti-Spam-Systeme etc. und liegt u.U. nicht im Verantwortungsbereich von BREKOM.

## 6 Inventarisierung

Es erfolgt eine tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hard- und Softwarekomponenten 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 Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Clients sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden.

## 7 Lizenzmanagement

Bereitstellung eines über das Internet zugänglichen Verwaltungssystems, in dem die installierten Softwareprogramme 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 Ziffer 16 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.

## 8 Zusammengefasster Bericht

Abhängig vom gewählten Servicepaket erstellt der Auftragnehmer auf Wunsch wöchentlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Clients 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.

## 9 Managed Anti-Virus

Dieser Service ist in den Sicherheitspaketen nicht enthalten und kann auf Anfrage zusätzlich beauftragt werden. Managed Anti-Virus beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs-/Updatepakete durch den Auftragnehmer für den Client-Schutz des Kunden. Managed Anti-Virus 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 1 Werktag sein sollte. Zusätzlich werden 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 E-Mail mit seinem Wunsch an den Auftragnehmer übermitteln. 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.

## 10 Defragmentierung der Festplatte

Regelmäßige Durchführung (auf Wunsch; Turnus ergibt sich aus dem Servicepaket) der im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management-System. Der Auftragnehmer 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).

## 11 Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen

Regelmäßige Bereinigung (auf Wunsch; Turnus ergibt sich aus dem Bestellformular) 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.

## 12 Installation aktueller Sicherheitsupdates

Die folgenden Funktionen und Leistungen gelten, wenn im Kundennetzwerk kein Microsoft WSUS-Server im Einsatz ist: Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft Server- Betriebssystemupdates der sowie auf Wunsch Updates für Adobe Acrobat Reader, Java und Mozilla. Sofern an dem Standort mehrere Systeme betreut werden, stellt der Kunde kostenlos Festplattenkapazität für einen „Standort Konzentrator“ zur Verfügung. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart des Clients notwendig. Dieser wird durch den Anwender selbstständig durchgeführt. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker ist enthalten. Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates wird auf Wunsch per E-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 kundenseitige Freigabe zur Installation 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 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.

## 13 Flatrate für Fernunterstützung

Bei einigen Servicepaketen werden folgende Leistungen zu vergünstigten Stundensätzen abgerechnet bzgl. können optional als Flatrate ohne Einzelabrechnung hinzugebucht werden: Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sowie Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“).

Der Auftragnehmer behält sich vor, bei übermäßiger Nutzung eine Anpassung dieses Elements vorzuschlagen.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 8:00-16:00 Uhr erbracht.

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Clients dürfen nur durch den Auftragnehmer-Support durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die Administrationskennwörter nur beim Auftragnehmer für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde darf die Administrationskennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren. Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sowie Neueinrichtungen sind grundsätzlich nicht in der Flatrate sowie in den rabattierten Stundensätzen enthalten und werden gesondert angeboten.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten ActiveDirectory-Client, DNS-Client, DHCP-Client, den Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen oder angeschlossenen bzw. verbundenen Geräten wie Drucker, Dockingstation, USB-Speicher etc. sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

Der Auftragnehmer wird nach üblichen Standards die Problemlösungen an den Softwareprogrammen durchführen. Eine Haftung für einen fehlerfreien Betrieb kann nicht übernommen werden, da dies nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

## 14 Einrichtungsgebühr pro Client

Für die erstmalige Aufnahme Ihrer Clients in das IT-Servicepaket „Client“ ist ggf. eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig, die nach Aufwand nach Ziffer 16 abgerechnet wird. Hieraus ergeben sich ggf. Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Clients des Kunden in das IT-Servicepaket „Client“ aufzunehmen. Der Auftragnehmer wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Kunden übermitteln. Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Clients mit entsprechenden Agenten des IT-Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr abgegolten. Im Enterprise-Paket fällt diese Einrichtungsgebühr nicht an.

## 15 Hardware-Reparatur des Clients

Bei Hardware-Defekt eines PCs oder TFT-Displays sorgt der Auftragnehmer für Reparatur bzw. Austausch der Komponenten innerhalb der Hersteller-Garantie und versetzt das Gerät wieder in einen betriebsfähigen Zustand für die über den Auftragnehmer gekauften Komponenten bis zur Ebene des Betriebssystems. Nicht enthalten ist die Vorhaltung von Austauschgeräten und Ersatzteilen seitens des Auftragnehmers. Für den Austausch notwendige Dienstleistungen inkl. Anfahrtskosten sind nicht im Preis enthalten. Nicht enthalten ist ebenso die Wiederherstellung von Anwendungen oder deren Daten.

## 16 Stundensatz für vor-Ort-Service (Client-Leistungen)

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich PC, Drucker und lokaler Peripherie wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung, Dokumentation an Werktagen von Mo-Fr 8:00-16:00 Uhr ergibt sich aus der aktuellen Preisliste. Abgerechnet wird im 15 min-Takt. Etwaige Fahrtkosten werden pauschal bzw. pro Kilometer berechnet.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Clients nach Ziffer 3 ergeben, im Jahresdurchschnitt bis zu eine Stunde pro Monat pro Client die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in dieser Ziffer eingeleitet werden. Bei Buchung der Flatrate Optionen fallen hierfür keine zusätzlichen Kosten an. Neben der Klasse „Client-Leistungen“ gibt es auch noch die Klassen „Server“ und „Consulting“. Nähere Details sind dem Paket „Server“ zu entnehmen.

## 17 Option Bereitstellung Client-Komplettpaket

Auf Wunsch gegen Aufpreis: Lieferung eines aktuellen Business-PCs eines Markenherstellers inkl. TFT-Bildschirm und aktuellem Microsoft Office Home & Business Paket (Word, Excel, Outlook, Powerpoint).

Grundinstallation, Integration ins Netzwerk vor Ort, Installation der Anwendungen, etwaige Datenübernahme von lokalen Dateien und die betriebsfertige Übergabe wird auf Anfrage gesondert

angeboten. Nach Ablauf der Nutzungszeit erfolgt die Rücknahme und Entsorgung des Geräts sowie eine sichere Festplattenlöschung inkl. Nachweis.

## 18 Gültigkeit Servicebedingungen

Nachrangig zu den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung gelten die Leistungsübersicht der verschiedenen Pakete Basis, Professional und Enterprise sowie die Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller.