

## Leistungsbeschreibung ATD Managed Network

### §1 Voraussetzungen

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

- Der Kunde nutzt für die Betreuung seiner Clients und Server Systeme ATD „Managed Server“ oder „Managed Client“.
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Herstellersupport verfügt. Sollte dies nicht der Fall sein, so entscheidet ATD individuell über die Aufnahme in das Managed IT-Network Paket.
- Eine Ist-Analyse mit dem Komponenten Netzwerkstruktur inkl. IP-Adressliste, externe Provider-Anbindung, Firewall-Konzept, Softwarestände, Hardwareüberblick, Backup-Konzept, Ansprechpartner der involvierten Personen beim Kunden und dessen Softwarelieferanten, Notfallplan ist vorhanden und entspricht der aktuellen Konfiguration.

### §2 Tägliches Monitoring

Im Fehlerfall erfolgt eine Alarmierung (sofern die abgesicherten Geräte eine Abfrage über SNMP zulassen). Die Überprüfung findet in einem täglichen Takt rund um die Uhr (IT-Management-System MS Professional und Premium) statt.

### §3 Alarmierung

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System direkt an das Ticket-System von ATD. ATD wird nach üblichen Standards die Problemlösungen durchführen. Die Abrechnung wird nach Aufwand gemäß Leistungsnachweis vorgenommen.

### §4 Datensicherung der Konfiguration

Die Datensicherung der auf der Administrationsfläche gesetzten Einstellungen/Konfiguration erfolgt halbjährlich. Diese Sicherung wird im Rechenzentrum von ATD für den Kunden vorgehalten.

### §5 Halbjährliche Installation aktueller Sicherheitsupdates

Die manuelle Installation aktueller Firmware- und Sicherheitsupdates erfolgt halbjährlich. Während und nach der Installation von Firmware- und Sicherheitsupdates ist häufig ein kurzzeitiger, geplanter Ausfall mit anschließendem Neustart der Hardware notwendig. Dieser wird nach Absprache auch außerhalb der Arbeitszeit Mo-Fr 08:30 -17:00 Uhr ausgeführt und ist nicht im Preis enthalten. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Firmware- und Sicherheitsupdates erfolgt manuell. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Hardwarehersteller veröffentlichten Firmware- und Sicherheitsupdates 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 Hardwarehersteller.

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 ATD keine Haftung. ATD wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

## §6 Produkte

### USV-System

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Verfügbarkeit des USV-Systems und der Zustandsinformation (Geräteinformationen per SNMP sofern die USV dies unterstützt). Ein Selbsttest findet monatlich statt.

Im Paket ist ein jährlicher Kalibrierungstest enthalten, durch den der Zustand der Akkuleistung und daraus folgend die empfohlene Shutdown-Verzögerung beurteilt werden kann. Ein jährliches Ändern des Zugangspasswortes des Administrationsmenüs sind enthalten.

Bei fehlerhafter Funktion der USV durch einen Kalibrierungs-Test kann es zu einem Ausfall der an der USV angeschlossenen Endgeräte führen. Daher wird die Durchführung mit dem Kunden zeitlich abgestimmt. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass durch diesen Ausfall unter Umständen ein Datenverlust oder ein weiterführender Schaden an den an der USV angeschlossenen Endgeräten entstehen kann. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt ATD keine Haftung. ATD wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

### Netzwerkswitch

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Switches über einen Ping Check aus dem Kundennetz sowie die SNMP-Abfrage der Switches in Bezug auf die Auslastung der Bandbreite, Erkennung von Loops, Kollisionen und Portfehler sowie die Erkennung der Lüfterdrehzahl, CPU-Fehler und Netzteilfehler, sofern die Switches diese Möglichkeiten bieten.

Das Paket beinhaltet zusätzlich eine jährliche Aktualisierung der Netzwerkverteilungs-Dokumentation, ein jährliches Überprüfen der Backbone-Verkabelung auf Knicke, zu alte Kabel, zu kurze Kabel und ein jährliches Ändern der Zugangskennworte.

### WLAN Access-Point

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit des Access-Point über einen Ping Check aus dem Kundennetz. Sofern die relevanten Informationen per SNMP vom Switch bereitgestellt werden, wird zudem die Auslastung der Bandbreite, Latenzzeiten, die Auslastung der CPU und des Arbeitsspeichers überwacht.

Im Paket ist das jährliche Ändern der WLAN-Zugangs-Kennworte enthalten. Außerdem beinhaltet das Paket zusätzlich das jährliche Ändern der Administratorkennworte sowie das halbjährliche Überprüfen auf Erreichbarkeit der Access-Points bei WPS/Mesh-Konfigurationen (=kabellose Verbindung von mehreren Access-Points zur größeren räumlichen Abdeckung).

### NAS Speicher

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Funktion des Netzwerkspeichers über eine Dateiinhaltsprüfung einer Prüfdatei. Sofern die relevanten Informationen per SNMP vom NAS bereitgestellt werden, werden zudem der Festplatten-Status, der RAID-Status, der Festplattenfüllstand sowie die Lüfterdrehzahl, etwaige CPU-Fehler und Netzteilfehler überwacht.

Im Paket ist die jährliche Auswertung der Berechtigungen der Benutzer und Gruppen auf Ordner und Dateien enthalten, sowie die stichprobenartige Prüfung von drei eingestellten Benutzerberechtigungen per Zugriff auf das NAS von drei unterschiedlichen Benutzern enthalten.