

Leistungsbeschreibung Managed Server

Enthaltene Leistungen Paket Basis:

24/7 Zugriff auf Ihren aktuellen Service Status über das Web:

Dem Kunden wird ein eigenes Dashboard zur Übersicht der überwachten Server zur Verfügung gestellt, welches über das Web 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist.

Erstellung eines detaillierten monatlichen Berichts:

Die ATD GmbH (nachfolgend „ATD“) erstellt monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen des Servers zusammengefasst dargestellt werden. Dazu gehört unter anderem eine Übersicht aller erfolgten, durch die ATD konfigurierten Prüfungen wie z.B. Antivirus, Ereignisanzeigen oder Festplattenkapazität. Der Bericht wird Ihnen per E-Mail zugesandt.

Inventarisierungsfunktion:

Auf Anfrage erzeugt die ATD einen individuellen Inventarisierungsreport, welcher per E-Mail an Sie verschickt wird. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Server auf.

Fortlaufende Installation aller aktuellen Sicherheitsupdates:

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuftem Microsoft-

Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, Open Office, Audacity, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker.

Darüber hinaus erfolgt eine Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

Der Updateroutine werden (sofern technisch möglich) fortlaufend weitere Programme hinzugefügt.

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

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig. Dieser wird nach Absprache entweder durch die ATD oder durch den Kunden selbst durchgeführt. Der Kunde erhält einen monatlichen Bericht über die Installation der Sicherheitsupdates per E-Mail.

Die Bereitstellung der Updates erfolgt, wie mit dem Kunden vereinbart und im Wartungsvertrag festgelegt.

Überwachungs-Rhythmus:

Die Server des Kunden werden täglich (einmal alle 24 Stunden) hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows- Dienste, der Festplattenkapazität, der Fülle der Exchange-Postfächer, der Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, kritischer Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, des Physischen Festplattenzustandes (sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen), sowie erfolglosen Anmeldeversuchen überprüft.

SNMP-fähige Router und Switches, die Erreichbarkeit einer Internet-Webseite, sowie die Servertemperatur und CPU-Temperatur (sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen) werden ebenfalls einmal am Tag überprüft.

Die Leistung der Server des Kunden wird darüber hinaus hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung,

Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung überwacht.

Für die Funktionalität dieser Überwachung wird ein Agent auf dem Server installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443 und 80).

Sofortige Alarmierung bei Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur:

Bei Problemen in der IT-Infrastruktur des Kunden, welche durch das IT-Management-System erkannt wurden, wird eine Alarmierung aus dem System heraus per E-Mail an einen oder mehrere von Ihnen wählbare/n Empfänger versandt. Die Alarmierung erfolgt automatisch unmittelbar nach der Feststellung des Problems. Der Kunde hat daraufhin die Option, die ATD mit Maßnahmen zur Fehlerbehebung zu beauftragen. Maßnahmen im Zusammenhang mit dieser Fehlerbehebung werden mit einem gesonderten Stundensatz von 125,- EUR (zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten bei Vor-Ort-Service) berechnet.

Enthaltene Leistungen Paket Plus:

Für diese Vertragsform ist eine vorherige Aufnahme und Analyse der IT-Systeme des Kunden (ISA = Infrastruktur-Analyse) unerlässlich.

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen des Pakets Basis. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

Sofortige Alarmierung bei Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur:

Eine Alarmierung erfolgt bei Erkennung eines Problems in der IT-Infrastruktur des Kunden automatisch und unmittelbar aus dem IT-Management-System heraus und erzeugt augenblicklich eine Aufgabe (Ticket) für das Systemhaus. Die ATD wird Maßnahmen zur Fehlerbehebung durchzuführen. Eine vorherige Alarmierung des Kunden per E-Mail und ein gesonderter Auftrag zur Fehlerbehebung sind somit nicht erforderlich. Sollte die Problemlösung nicht mittels Fernwartung durchzuführen sein, sondern einen Vor-Ort-Service erfordern, so wird dieser zu einem Stundensatz von 125,- EUR zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten berechnet.

Garantierte Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen:

Als kritisch im Sinne dieser Bestimmung wird ein Problem eingestuft, welches einen Arbeitsausfall für mehr als zehn oder alle Personen im Unternehmen verursacht oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt.

Der Kunde hat der ATD bei Vertragsschluss mitzuteilen, was wichtige Kernprozesse in seinem Unternehmen sind. Hierbei kommen jedoch nur solche Prozesse in Betracht, welche für die Wertschöpfung des Kunden essentiell sind und in direktem Zusammenhang mit dessen IT-Infrastruktur stehen.

Bei kritischen Problemen verpflichtet sich die ATD binnen vier Stunden

innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen

bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen spezifisch geltende Feiertage) mit der Problemlösung per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung zu beginnen und, falls erforderlich, mit dem Kunden einen Termin für einen Vor-Ort-Service zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass einer der vom Kunden genannten Ansprechpartner erreichbar ist

Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

Bei anderen Problemen im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur des Kunden verpflichtet sich die ATD im Übrigen dazu, innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung zu beginnen.

Dieses Leistungs-Paket beinhaltet ausdrücklich nicht die Fehlerbehebung von Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind außerdem 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 Behebung von Problemen, die durch den Eingriff des Kunden oder einer dritten Partei entstanden sind (z.B. Löschung von Dateien oder Verzeichnissen, Software-Installationen), die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung verursacht werden, sowie die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Server-Systemen.

Bereinigung von temporären Dateien und Eventlog-Einträgen:

Einmal je Quartal werden die temporären Dateien des Kunden wie der Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), der Terminalserver-Cache und die Eventlogeinträge bereinigt. Darüber hinaus wird dem Kunden ein Bericht über den Erfolg der Maßnahme zur Verfügung gestellt.

Managed Antivirus:

Das Anti-Virus Management der ATD beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen für eine Antivirus-Software inklusive der erforderlichen Wartungs- und Updatepakete für den Server-Schutz des Kunden. Des Weiteren wird durch regelmäßige Überprüfung sichergestellt, dass ein aktueller Virensch scanner bei allen Systemen im Einsatz ist.

Tägliche Überprüfung Ihrer Antiviren Software:

Die ATD prüft die Antivirus-Signaturen und passt die Richtlinien bei Störung des Systems oder anderer Software an.

Darüber hinaus wird die ATD nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Server beim Kunden durchführen und überprüfen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass der Einsatz einer Antiviren-Software nicht bedeutet, dass jegliche Schadsoftware vom System ferngehalten werden kann. Ein einhundertprozentiger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich, da insbesondere eine Interaktion der Benutzer mit dem System in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle spielt. Es gibt außerdem 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 oder nur teilweise gegeben ist.

Die Beseitigung eines Virenbefalls und dessen Folgen sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Leistungs-Paketes.

Installation einer Fernwartungssoftware:

Die ATD installiert auf den Servern des Kunden eine Fernwartungssoftware, welche die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der ATD aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung ermöglicht. Die Eingabegeräte werden hierbei aus der Ferne gesteuert.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die ATD auf diesem Wege Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann.

Die ATD 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) sowie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu verpflichten.

Management Ihrer Lizenzen:

Die ATD stellt dem Kunden auf Anfrage einen Lizenzmanagementreport zur Verfügung. Dieser listet jede genutzte Software mit ihrer Versionsnummer und Anzahl von Servern auf, auf der diese installiert ist. Auf Kundenwunsch können auch über Drittanbieter bezogene Lizenzen in diesen Report aufgenommen werden, wenn der Kunde der ATD den Erwerb dieser Lizenzen mitteilt.

Flatrate für Fernunterstützung:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse Incident¹) und Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse Service Request²), welche als Fernwartungs-Leistung oder telefonisch bearbeitet werden können,

sind pauschal in diesem Leistungspaket enthalten. Hiervon ausdrücklich ausgenommen ist die Einrichtung neuer Server.

Diese Leistungen werden ausschließlich innerhalb des Servicezeitraums der ATD erbracht.

Die Fernunterstützung bezieht sich ausschließlich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten ActiveDirectory-Client, DNS-Client, DHCP-Client, oder den Standard-Software-Produkten MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden.

¹ Ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieses Service oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht.

² Eine formale Anfrage eines Anwenders - z.B. nach Informationen, Beratung, Zurücksetzen eines Passworts, oder Installation einer Workstation für einen neuen Benutzer.

Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen sind dadurch nicht abgedeckt. Die ATD wird nach üblichen Standards die Problemlösungen an den umfassten Softwareprogrammen durchführen.

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

Änderungen am (Betriebs-) System, der installierten Software oder der Konfigurationen der Server dürfen nur durch den ATD Support durchgeführt werden. Der Kunde sollte die ihm zur Notfallabsicherung zur Verfügung gestellten Administrationskennwörter daher geschützt vor unbefugtem Zugriff aufbewahren.

Enthaltene Leistungen Paket Premium:

Für diese Vertragsform ist eine vorherige Aufnahme und Analyse der IT-Systeme des Kunden (ISA = Infrastruktur-Analyse) unerlässlich.

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen der Leistungs-Pakete Basis und Plus. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

Garantierte Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen:

Als kritisch im Sinne dieser Bestimmung wird ein Problem eingestuft, welches einen Arbeitsausfall für mehr als zehn oder alle Personen im Unternehmen verursacht oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt.

Der Kunde hat der ATD bei Vertragsschluss mitzuteilen, was wichtige Kernprozesse in seinem Unternehmen sind. Hierbei kommen jedoch nur solche Prozesse in Betracht, welche für die Wertschöpfung des Kunden essentiell sind und in direktem Zusammenhang mit dessen IT-Infrastruktur stehen.

Bei kritischen Problemen verpflichtet sich die ATD binnen zwei Stunden

innerhalb des Servicezeitraums mit der Problemlösung per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung zu beginnen und, falls erforderlich, mit dem Kunden einen Termin für einen Vor-Ort-Service zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass einer der vom Kunden genannten Ansprechpartner erreichbar ist.

Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

Bei anderen Problemen im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur des Kunden verpflichtet sich die ATD im Übrigen dazu, innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung zu beginnen.

Dieses Leistungs-Paket beinhaltet ausdrücklich nicht die Fehlerbehebung von Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind außerdem 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 Behebung von Problemen, die durch den Eingriff des Kunden oder einer dritten Partei entstanden sind (z.B. Löschung von Dateien oder Verzeichnissen, Software-Installationen), die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am

Aufstellungsort oder durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung verursacht werden, sowie die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Server-Systemen.

E-Mail & Office 365 Security:

Im Leistungs-Paket Premium schützt zusätzlich E-Mail und verhindert, dass gezielte Angriffe, Spam, Phishing, Malware, Spyware und unangemessene Inhalte in Ihrem Unternehmen Schaden anrichten.

Ursachenanalyse bei Cyberangriffen:

Die Überwachung durch das Antivirus-Programm auf Daten von Endpunkten, E-Mails, Netzwerken, Servern und Cloud-Diensten, sowie um eine vollständige Ursachenanalyse erweitert.

Die Server des Kunden werden außerdem nach Dateien durchsucht, welche nicht zum Kunden gehören.

Bei Befall eines Servers durch Schadsoftware (z.B. Trojaner) wird die befallene Station aus dem Netz genommen, um eine weitere Ausbreitung zu verhindern. Zusätzlich wird aufgelistet, wie die Schadsoftware ins Netz gekommen ist. Dazu wird ein Bericht erstellt, welche Geräte mit dem befallenen Server Kontakt hatten und ob weitere Schadsoftware nachgeladen wurde.

Flatrate für Vor-Ort-Service:

Sollte für eine Problemlösung ein Vor-Ort-Service erforderlich sein, so sind im Leistungs-Paket Premium die An- und Abreisekosten des Technikers, sowie dessen Arbeitszeit enthalten. Entstehende Materialkosten sind kein Teil der Leistung und werden gesondert berechnet.

Leistungsbeschreibung Managed Client

Enthaltene Leistungen Paket Basis:

24/7 Zugriff auf Ihren aktuellen Service Status über das Web:

Dem Kunden wird ein eigenes Dashboard zur Übersicht der überwachten Clients zur Verfügung gestellt, welches über das Web 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist.

Inventarisierungsfunktion:

Auf Anfrage erzeugt die ATD GmbH (nachfolgend „ATD“) einen individuellen Inventarisierungsreport, welcher per E-Mail an Sie verschickt wird. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Client auf.

Fortlaufende Installation aller aktuellen 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, Open Office, Audacity, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker.

Darüber hinaus erfolgt eine Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

Der Updateroutine werden (sofern technisch möglich) fortlaufend weitere Programme hinzugefügt.

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

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart der Clients notwendig. Dieser wird nach Absprache entweder durch die ATD oder durch den Kunden selbst durchgeführt. Der Kunde erhält einen monatlichen Bericht über die Installation der Sicherheitsupdates per E-Mail.

Die Bereitstellung der Updates erfolgt, wie mit dem Kunden vereinbart und im Wartungsvertrag festgelegt.

Dauerhafte Überwachung des Zustands Ihrer Clients

Überwachung der Clients rund um die Uhr mit einem agentenbasierten, automatischen Software-Tool 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, 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 und 80).

Sofortige Alarmierung bei Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur:

Bei Problemen in der IT-Infrastruktur des Kunden, welche durch das IT-Management-System erkannt wurden, wird eine Alarmierung aus dem System heraus per E-Mail an einen oder mehrere von Ihnen wählbare/n Empfänger versandt. Die Alarmierung erfolgt automatisch unmittelbar nach der Feststellung des Problems. Der Kunde hat daraufhin die Option, die ATD mit Maßnahmen zur Fehlerbehebung zu beauftragen. Maßnahmen im Zusammenhang mit dieser Fehlerbehebung werden mit einem gesonderten Stundensatz von 95,- EUR (zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten bei Vor-Ort-Service) berechnet.

Enthaltene Leistungen Paket Plus:

Für diese Vertragsform ist eine vorherige Aufnahme und Analyse der IT-Systeme des Kunden (ISA = Infrastruktur-Analyse) unerlässlich.

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen des Pakets Basis. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

Sofortige Alarmierung bei Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur:

Eine Alarmierung erfolgt bei Erkennung eines Problems in der IT-Infrastruktur des Kunden automatisch und unmittelbar aus dem IT-Management-System heraus und erzeugt augenblicklich eine Aufgabe (Ticket) für das Systemhaus. Die ATD wird Maßnahmen zur Fehlerbehebung durchzuführen. Eine vorherige Alarmierung des Kunden per E-Mail und ein gesonderter Auftrag zur Fehlerbehebung sind somit nicht erforderlich. Sollte die Problemlösung nicht mittels Fernwartung durchzuführen sein, sondern einen Vor-Ort-Service erfordern, so wird dieser zu einem Stundensatz von 95,- EUR zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten berechnet.

Garantierte Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen:

Als kritisch im Sinne dieser Bestimmung wird ein Problem eingestuft, welches einen Arbeitsausfall für mehr als zehn oder alle Personen im Unternehmen verursacht oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt.

Der Kunde hat der ATD bei Vertragsschluss mitzuteilen, was wichtige Kernprozesse in seinem Unternehmen sind. Hierbei kommen jedoch nur solche Prozesse in Betracht, welche für die Wertschöpfung des Kunden essentiell sind und in direktem Zusammenhang mit dessen IT-Infrastruktur stehen.

Bei kritischen Problemen verpflichtet sich die ATD binnen vier Stunden

innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen

bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen spezifisch geltende Feiertage) mit der Problemlösung per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung zu beginnen und, falls erforderlich, mit dem Kunden einen Termin für einen Vor-Ort-Service zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass einer der vom Kunden genannten Ansprechpartner erreichbar ist

Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

Bei anderen Problemen im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur des Kunden verpflichtet sich die ATD im Übrigen dazu, innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung zu beginnen.

Dieses Leistungs-Paket beinhaltet ausdrücklich nicht die Fehlerbehebung von Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind außerdem 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 Behebung von Problemen, die durch den Eingriff des Kunden oder einer dritten Partei entstanden sind (z.B. Löschung von Dateien oder Verzeichnissen, Software-Installationen), die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung verursacht werden, sowie die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Client-Systemen.

Managed Antivirus:

Das Anti-Virus Management der ATD beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen für eine Antivirus-Software inklusive der erforderlichen Wartungs- und Updatepakete für den Client-Schutz des Kunden. Des Weiteren wird durch regelmäßige Überprüfung sichergestellt, dass ein aktueller Virenschanner bei allen Systemen im Einsatz ist.

Tägliche Überprüfung Ihrer Antiviren Software:

Die ATD prüft die Antivirus-Signaturen und passt die Richtlinien bei Störung des Systems oder anderer Software an.

Darüber hinaus wird die ATD nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Clients beim Kunden durchführen und überprüfen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass der Einsatz einer Antiviren-Software nicht bedeutet, dass jegliche Schadsoftware vom System ferngehalten werden kann. Ein einhundertprozentiger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich, da insbesondere eine Interaktion der Benutzer mit dem System in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle spielt. Es gibt außerdem 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 oder nur teilweise gegeben ist.

Die Beseitigung eines Virenbefalls und dessen Folgen sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Leistungs-Paketes.

Installation einer Fernwartungssoftware:

Die ATD installiert auf den Clients des Kunden eine Fernwartungssoftware, welche die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der ATD aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung ermöglicht. Die Eingabegeräte werden hierbei aus der Ferne gesteuert.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die ATD auf diesem Wege Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann.

Die ATD 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) sowie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu verpflichten.

Erstellung eines wöchentlichen Reports:

Die ATD erstellt wöchentlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen desr Clients zusammengefasst dargestellt werden. Dazu gehört unter anderem eine Übersicht aller erfolgten, durch die ATD konfigurierten Prüfungen wie z.B. Antivirus, Ereignisanzeigen oder Festplattenkapazität. Der Bericht wird Ihnen per E-Mail zugesandt.

Management Ihrer Lizenzen:

Die ATD stellt dem Kunden auf Anfrage einen Lizenzmanagementreport zur Verfügung. Dieser listet jede genutzte Software mit ihrer Versionsnummer und Anzahl von Clients auf, auf der diese installiert ist. Auf Kundenwunsch können auch über Drittanbieter bezogene Lizenzen in diesen Report aufgenommen werden, wenn der Kunde der ATD den Erwerb dieser Lizenzen mitteilt.

Flatrate für Fernunterstützung:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse Incident³) und Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse Service Request⁴), welche als Fernwartungs-Leistung oder telefonisch bearbeitet werden können,

sind pauschal in diesem Leistungspaket enthalten. Hiervon ausdrücklich ausgenommen ist die Einrichtung neuer Clients.

Diese Leistungen werden ausschließlich innerhalb des Servicezeitraums der ATD erbracht.

Die Fernunterstützung bezieht sich ausschließlich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten ActiveDirectory-Client, DNS-Client, DHCP-Client, oder den Standard-Software-Produkten MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden.

³ Ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieses Service oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht.

⁴ Eine formale Anfrage eines Anwenders - z.B. nach Informationen, Beratung, Zurücksetzen eines Passworts, oder Installation einer Workstation für einen neuen Benutzer.

Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen sind dadurch nicht abgedeckt. Die ATD wird nach üblichen Standards die Problemlösungen an den umfassten Softwareprogrammen durchführen.

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

Änderungen am (Betriebs-) System, der installierten Software oder der Konfigurationen der Clients dürfen nur durch den ATD Support durchgeführt werden. Der Kunde sollte die ihm zur Notfallabsicherung zur Verfügung gestellten Administrationskennwörter daher geschützt vor unbefugtem Zugriff aufbewahren.

Bereinigung von temporären Dateien und Eventlog-Einträgen:

Einmal je Quartal werden die temporären Dateien des Kunden wie der Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), der Terminalserver-Cache und die Eventlogeinträge bereinigt. Darüber hinaus wird dem Kunden ein Bericht über den Erfolg der Maßnahme zur Verfügung gestellt.

Enthaltene Leistungen Paket Premium:

Für diese Vertragsform ist eine vorherige Aufnahme und Analyse der IT-Systeme des Kunden (ISA = Infrastruktur-Analyse) unerlässlich.

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen der Leistungs-Pakete Basis und Plus. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

E-Mail & Office 365 Security:

Im Leistungs-Paket Premium schützt zusätzlich E-Mail und verhindert, dass gezielte Angriffe, Spam, Phishing, Malware, Spyware und unangemessene Inhalte in Ihrem Unternehmen Schaden anrichten.

Ursachenanalyse bei Cyberangriffen:

Die Überwachung wird durch das Antivirus-Programm auf Daten von Endpunkten, E-Mails, Netzwerken, Servern und Cloud-Diensten, sowie um eine vollständige Ursachenanalyse erweitert.

Die Server des Kunden werden außerdem nach Dateien durchsucht, welche nicht zum Kunden gehören.

Bei Befall eines Servers durch Schadsoftware (z.B. Trojaner) wird die befallene Station aus dem Netz genommen, um eine weitere Ausbreitung zu verhindern. Zusätzlich wird aufgelistet, wie die Schadsoftware ins Netz gekommen ist. Dazu wird ein Bericht erstellt, welche Geräte mit dem befallenen Server Kontakt hatten und ob weitere Schadsoftware nachgeladen wurde.

Verteilung und Fortlaufende Aktualisierung von Software nach Kundenwunsch

Software muss dazu durch den ATD-Support geprüft werden.

Flatrate für Vor-Ort-Service:

Sollte für eine Problemlösung ein Vor-Ort-Service erforderlich sein, so sind im Leistungs-Paket Premium die An- und Abreisekosten des Technikers, sowie dessen Arbeitszeit enthalten. Entstehende Materialkosten sind kein Teil der Leistung und werden gesondert berechnet.