ATD | SYSTEMHAUS

Für eine bessere Arbeitswelt

Leistungsbeschreibung Managed Server und Managed Client

Enthaltene Leistungen Basis-Paket

24/7 Zugriff auf Ihren aktuellen Service Status über das Web:
Dem Kunden wird ein eigenes Dashboard zur Übersicht der überwachten Server/Clients 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/der 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.

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/Client auf und wird im Paket Basis einmal pro Jahr, im Paket Standard einmal im Quartal und im Paket Premium monatlich, kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Der Differenzbericht (kostenpflichtige Zusatzleistung in allen Paketen):
Unser Service zur regelmäßigen Inventarisierung mit Differenzbericht bietet Ihnen eine umfassende Lösung zur Verwaltung Ihrer IT-Ressourcen. Durch die kontinuierliche Überwachung und Analyse Ihrer Geräte erhalten Sie wichtige Einblicke, um Ihre Infrastruktur effizient zu verwalten und potenzielle Risiken zu minimieren.

Leistungen:
Erkennung neuer Geräte: Alle neu hinzugefügten Geräte in Ihrem Netzwerk werden unmittelbar erfasst. Dadurch können Sie potenzielle Sicherheitsrisiken frühzeitig erkennen und angemessene Schutzmaßnahmen ergreifen. Der Scan erfolgt täglich.

Verfolgung von Bestandsveränderungen: Unser Differenzbericht ermöglicht es Ihnen, nicht nur neue Geräte zu identifizieren, sondern auch Veränderungen im Bestand nachzuvollziehen. Sie sehen, welche Geräte möglicherweise nicht mehr im Einsatz sind oder aus anderen Gründen entfernt wurden. Dies ist entscheidend für eine präzise Inventarverwaltung und Budgetplanung.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

Fortlaufende Installation aller aktuellen Sicherheitsupdates:
Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Google Chrome, VLC, WinZip, 7-Zip und Mozilla Firefox.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker. Darüber hinaus erfolgt eine Sicherstellung der Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Der Updateroutine werden (sofern technisch möglich) fortlaufend weitere Programme hinzugefügt. Der Kunde kann bestimmte Patches von der Installation ausschließen lassen. Er teilt dies der ATD per Mail mit. Patches werden grundsätzlich frühestens 5 Tage nach Erscheinen eingespielt.

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig. Dieser erfolgt in der Regel am 3. Dienstag eines Monats automatisch in der Nacht auf Mittwoch. Die ATD stellt sicher, dass am Mittwoch genügend Ressourcen zur Verfügung stehen, die ggf. auftretende Fehler beheben. Ausnahmen von dieser Regelung (ggf. kostenpflichtig) können mit der ATD vereinbart werden.

Für Clients, die mit dem Kabel-Netzwerk verbunden sind, können die notwendigen Updates über Nacht ausgeführt werden. Die Einrichtung der Wake-On-Lan-Funktion kann kostenpflichtig durch die ATD ausgeführt werden.

SNMP-fähige Router und Switches, werden im Inventar angezeigt. Der weitere Support der Systeme ist gesondert mit der ergänzenden Leistungsbeschreibung Managed Network optional zu vereinbaren.

Sofortige Alarmierung bei Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur im Paket Basis:

Überwachungs-Rhythmus:
Die Server/Clients des Kunden werden einmal täglich 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 Software-komponenten diese Informationen bereitstellen), sowie erfolglosen Anmeldeversuchen überprüft.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

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.

NEU CVE-Scan:
Unser Service für CVE-Schwachstellen-Scans bietet Ihnen eine umfassende Möglichkeit, potenzielle Sicherheitslücken in Ihrer IT-Infrastruktur aufzudecken und proaktiv zu handeln. CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) bezieht sich auf bekannte Schwachstellen in Software, die von Sicherheitsforschern und -experten identifiziert wurden und öffentlich gelistet sind. Durch regelmäßige Scans können wir Ihr System nach diesen Schwachstellen durchsuchen und Ihnen ermöglichen, Sicherheitsrisiken zu minimieren.

Der CVE Scan erfolgt einmal erstmalig während der Onboardingphase und dann alle 3 Monate. Die Beseitigung der erkannten Schwachstellen erfolgt nach gesonderter Beauftragung.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

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:
Die Server/Clients des Kunden werden im 15-Mintuen-Takt 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.

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.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

Bei kritischen Problemen verpflichtet sich die ATD **binnen vier Stunden** innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr) mit der Problemlösung per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung zu beginnen. Falls erforderlich wird mit dem Kunden ein Termin für einen Vor-Ort-Service vereinbart, sofern einer der vom Kunden genannten Ansprechpartner erreichbar ist. Ausgenommen bundesweit sowie für die Bundesländer Niedersachsen/Nordrhein-Westfalen spezifisch geltende Feiertage.

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. Der Nachweis wird im Rahmen der Ticketabrechnung erbracht.

Managed Antivirus:
Das Anti-Virus Management der ATD beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen für eine Antivirussoftware. Des Weiteren wird durch regelmäßige Überprüfung sichergestellt, dass ein aktueller Virenscanner auf den Systemen im Einsatz ist.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

Tägliche Überprüfung Ihrer Antivirensoftware:
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/Clients beim Kunden durchführen und überprüfen. Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass der Einsatz einer Antivirensoftware nicht bedeutet, dass jegliche Schadsoftware vom System ferngehalten werden kann.

Ein 100%-tiger 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/Cyberangriffes und dessen Folgen sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Leistungs-Paketes.

NEU Security plus:
Zusätzlich kann die Security Plus Option gebucht werden. Damit erhalten Sie den Schutz Ihrer Systeme, die sonst nur Enterprise-Kunden einsetzen.

Wir schützen

- Endpoints (Windows-, Mac-, iOS-, Andorid-Geräte)
- Mails unabhängig, ob diese über Microsoft Exchange (Outlook), O365 versendet werden
- Schützen vor gezielten Angriffen, SPAM, Phishing, Mal- und Spyware.
- Neuste Funktionen zum Schutz vor BEC-Scam (Business-eMail-Compromise) und Phising von Anmeldedaten
- Trotz Ausfall des „Standard-Mail-Systems“ können weiterhin Mails versendet und empfangen werden
- Schutz der Collaborationstools vor Verlust von Unternehmensdaten, sowie Einsatz eines XDR-Systems
- 24*7 Bewertung der Angriffsversuche durch den Hersteller und ggf. Meldung an die ATD zur Schadensbegrenzung ab Sommer 2024 verfügbar.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

Installation einer Fernwartungssoftware:
Die ATD installiert auf den Servern/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.

NEU: Management Ihrer Softwarelizenzen und Hardware-Serviceverträge:
Unser Service zur Lizenz- und Serviceverwaltung bietet eine umfassende Lösung, die Ihre Unternehmensabläufe optimiert und Ihre Software- und Hardwarenutzung effizient gestaltet. Durch Erinnerungen an Verlängerungen und die Berücksichtigung von End-of-Life-Daten verpassen Sie keine wichtigen Termine und gewährleisten die Sicherheit und Kompatibilität Ihrer Systeme.

Von Ihnen beschaffte Lizenzen / Serviceverträgen nehmen wir gerne mit auf, wenn Sie uns die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Die Bestandsaufnahme erfolgt erstmals während des OnBoarding-Prozesses und wird zu dem jährlichen Budget-Gespräch aktualisiert.

NEU: Hardwaremanagement
Unser Service zur Ermittlung des Alters von Geräten bietet Ihnen eine effektive Möglichkeit, den Lebenszyklus Ihrer IT-Ausstattung zu verwalten und Ihre Budgetplanung zu optimieren.

Durch die Ermittlung des Alters Ihrer Geräte erhalten Sie einen klaren Überblick über deren Lebensdauer und können rechtzeitig Maßnahmen zur Aktualisierung oder Erneuerung planen. Mit den Informationen zum Garantiezeitraum und/oder Serviceerweiterung können Sie Ihre Budgetplanung optimieren und sicherstellen, dass Sie rechtzeitig Mittel für eventuelle Reparaturen oder den Austausch älterer Geräte einplanen können.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

Der Scan erfolgt erstmals während des OnBoarding-Prozesses und dann jeweils zu den jährlichen Budget-Gesprächen deren Zeitpunkt gemeinsam festgelegt wird oder auf gesonderten Kundenwunsch zusätzlich bis zu zweimal im Kalenderjahr.

Flatrate für Fernunterstützung:
Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse Incident[1]) und Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse Service Request[2]), welche als Fernwartungs-Leistung oder telefonisch bearbeitet werden können, sind pauschal in diesem Leistungspaket enthalten. 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, Mozilla Firefox oder Trendmicro 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.

Hiervon ausdrücklich ausgenommen ist die Einrichtung neuer Server oder Software.

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 sollten nur durch die ATD durchgeführt werden.

Der Kunde sollte die ihm zur Notfallabsicherung zur Verfügung gestellten Administrationskennwörter daher geschützt vor unbefugtem Zugriff aufbewahren.

Der CVE Scan erfolgt einmal pro Monat. Die Beseitigung der erkannten Schwachstellen erfolgt nach gesonderter Beauftragung.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

NEU: Patchmanagement branchenspezifischer Software
Unser Patchmanagement-Service, auch für Software von Drittanbietern ist eine zusätzliche, kostenpflichtige Leistung. Sie erreichen dadurch:

- einen Sicherheitsgewinn durch regelmäßige Updates.
- eine sehr hohe Stabilität der IT-Systeme durch Fehlerbehebungen.
- die Erfüllung von Compliance-Richtlinien.

Der Kunde liefert eine Liste der betroffenen Software und ggf. Zugänge der Softwareanbieter, um Updates zu erhalten. Die ATD teilt dem Kunden die Update-Möglichkeit mit und paketiert entsprechend oder bereitet die Testumgebung entsprechend vor. Vor dem Update erstellt die ATD eine Datensicherung der betroffenen Systeme. Auf den betroffenen Systemen darf mit Beginn der Datensicherung nicht mehr geschrieben werden.

Nach der Updateinstallation prüft der Kunden die Funktionalität. Eine Prüfung und Gewährleistung der Funktionen durch die ATD ist ausgeschlossen. Im Fehlerfalle wird ATD kostenpflichtig die Fehlerbeseitigung nach den üblichen Standards einleiten oder nach Rücksprache mit dem Kunden die Vorversion, soweit möglich einspielen.

Testen Sie Updates und neue Funktionen nicht mehr im LIVE-System. Wir bieten Ihnen optional die Ressourcen für eine Testumgebung an. Damit können Sie das Update oder neue Funktionen auf Fehlerfreiheit und versprochenen Mehrwert ausgiebig testen.

Für die Option sind nur virtualisierte Systeme auf Basis von VMWare zugelassen. Der Testzeitraum beträgt maximal 4 Wochen und der Zugang zum System kann über eine VPN-Verbindung oder gesondert mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung zur Verfügung gestellt werden. ATD liefert die notwendigen Ressourcen, IP-Adresse und 2-FA.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

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.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

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.

CVE-Scan:
Unser Service für CVE-Schwachstellen-Scans bietet Ihnen eine umfassende Möglichkeit, potenzielle Sicherheitslücken in Ihrer IT-Infrastruktur aufzudecken und proaktiv zu handeln. CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) bezieht sich auf bekannte Schwachstellen in Software, die von Sicherheitsforschern und -experten identifiziert wurden. Durch regelmäßige Scans können wir Ihr System nach diesen Schwachstellen durchsuchen und Ihnen ermöglichen, Sicherheitsrisiken zu minimieren.

Der CVE Scan erfolgt einmal pro Monat. Die Beseitigung der erkannten Schwachstellen erfolgt nach gesonderter Beauftragung.

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de

ATD | SYSTEMHAUS

Für eine bessere Arbeitswelt

Übersicht der Funktionen

Beschreibung	Basis	Standard	Premium
Dashboard für Kunden über Web	✓	✓	✓
Monatliches Berichtswesen	✓	✓	✓
Nutzung des Remotetools durch Kunden-IT		✓	✓
Inventarisierung	jährlich	quartalsweise	monatlich
Differenzbericht für das Inventar	○	○	○
Sicherheitsupdates Betriebssystem	✓	✓	✓
Patchmanagement Windowsbetriebssysteme	✓	✓	✓
Patchmanagement Branchensoftware		○	○
Testumgebung Patchinstallation		○	○
Bereinigung von temporären Dateien und TS-Cache		quartalsweise	monatlich
Monitoring der systemkritischen Dienste	täglich	15 Minuten	5 Minuten
Alarmierung bei Problemen	an Kunden	an ATD	an ATD
Interventionszeit	keine	4 Stunden	2 Stunden
CVE-Scan	quartalsweise	monatlich	monatlich
Fehlerbehebung telefonisch/remote		✓	✓
Fehlerbehebung vor Ort		○	✓
Managed-Antivirus (Virensignatur)		✓	✓
Lizenz für Endpoint-Schutz/O365 XDR		✓	✓
Lizenz für 24 Stunden MDR (ab Sommer 2024)		○	✓
Fernwartungssoftware		✓	✓
Lizenz- und Servicevertragsmanagement		✓	✓
Hardwaremanagement		✓	✓
MobileDeviceManagement (MDM)		○	○
Einweisung Dashboard	✓	✓	✓
Schulung Konfiguration	○	○	○
Schulungsvideos		○	✓

✓ = inklusive
○ = optional verfügbar

ATD GmbH
Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig
Telefon +49 531 238 24-0
www.atd-systemhaus.de