

Leistungsbeschreibung Client Management

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

Zielsetzung

Diese Leistungsbeschreibung definiert die von der Ihre Helden GmbH erbrachten Leistungen im Bereich des Client Managements für Workstations. Ziel ist es, die Verfügbarkeit, Sicherheit und Effizienz der Client-Infrastruktur des Kunden durch professionelle Betreuung und Wartung zu gewährleisten.

Leistungsumfang

1. Monitoring von Workstations

- Rund-um-die-Uhr Überwachung mit einem agentenbasierten Software-Tool.

Die Kontrollen umfassen:

- Lauffähigkeit wichtiger Windows-Dienste
- Festplattenfüllstände
- Aktualität von Anti-Virus-Signaturen
- kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen
- physischen Festplattenzustand (S.M.A.R.T.)
 - abhängig von Hard- und Softwarekomponenten

Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Workstations installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).

2. Alarmierung und Fernwartung

- Automatische Alarmierung bei Problemerkennung per E-Mail an ausgewählte Empfänger.
- Zeitnahe Fehlerlösungsmaßnahmen sind via gesicherter Internetverbindung inkludiert.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass Ihre Helden GmbH über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen können. Ihre Helden GmbH versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten.

3. Inventarisierung und Softwaremanagement:

Auf Anfrage können ein Inventarisierungs- und Lizenzmanagement-Report erzeugt und an den Kunde per E-Mail verschickt werden. Das Softwaremanagement listet jede Software mit ihrer Versionsnummer und dazugehörige Workstations auf, auf der diese installiert ist. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Workstation auf.

4. Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen

Anlassbezogene Bereinigung mit optionaler Berichtserstellung.

5. Remote Flatrate

- Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) der bereitgestellten Software und Services
- Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“).
- Eventuelle Anpassungen bei übermäßiger Nutzung nach quartalsweisem Beratungsgespräch.

Das Client Management bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten ActiveDirectory-Client, DNS-Client, DHCP-Client, den auf dem Desktop installierten Standard-Software-Produkten Microsoft Office, Microsoft Edge, Adobe Reader, Google Chrome oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen sind dadurch nicht abgedeckt.

1) S.M.A.R.T. - "Self-Monitoring, Analysis and Reporting Technology": Der Begriff steht für das Kontrollieren und Vorhersagen möglicher Ausfälle von Festplattenlaufwerken (HDD) und Solid-State-Drives (SSD). Aufgrund von Unregelmäßigkeiten bei Messungen von beispielsweise Temperaturwerten können so Störungen erkannt und Vorsorge betrieben werden.

6. Installation aktueller Sicherheitsupdates

- Installation von kritischen oder wichtigen Microsoft-Betriebssystemupdates sowie.
- Weiterhin installiert werden kritische und wichtige Updates für Adobe Reader, Notepad++, 7-Zip, .Net Framework, Microsoft 365, VLC, Mozilla Thunderbird, Zoom, Dropbox, Opera, iTunes, Skype, Google Chrome, und Mozilla Firefox.
- Zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker
- Sicherstellung der erfolgreichen Installation

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart der Workstation notwendig; auf diesen weisen wir hin, wird jedoch durch den Kunden selbstständig durchgeführt.

Bereitstellung der Updates innerhalb von einer Woche seit Erscheinen der Updates für 95% der Workstations, innerhalb von zwei Wochen seit Erscheinen der Updates für 99% der Workstations. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem von Ihre Helden GmbH bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht

7. Interventionszeit bei kritischen Problemen

Beginn der Problemlösung oder Terminierung innerhalb des Servicezeiten:

- Bei unternehmenskritischen Problemen innerhalb von acht Stunden
- Bei unkritischen Problemen innerhalb von 48 Stunden.

Leistungserbringung

Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt via Mail oder Telefon über support@ihre-helden.de oder +49 511 64726900 zu beliebiger Tageszeit. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Clients dürfen nur durch den Ihre Helden GmbH Support durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die administrativen Kennwörter nur bei Ihren Helden für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde sollte die administrativen Kennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren.

Weitere enthaltene und nicht enthaltene Leistungen

Weitergehend umfasst das Client Management alle Leistungen aus den Modulen Managed Endpoint Security. Eine detaillierte Beschreibung dieser Module finden Sie in der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

Nicht enthaltene Leistungen:

- Beseitigung von Störungen durch
 - unsachgemäße Behandlung
 - mutwillige Einwirkung
 - höhere Gewalt
 - Eingriffe durch den Kunden oder Dritte
 - Bekämpfung von Schadsoftware
- Reparaturen oder Ersatz von Hardwarekomponenten sind gesondert zu verrechnen, sofern nicht anderweitig abgedeckt.
- Vor Ort Leistungen sind gesondert zu verrechnen, sofern erforderlich.
- Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL-Klasse „Change Request“)
- Linux Systeme sind von den Services ausgeschlossen

Sofern nicht explizit in der Backup-Policy anderweitig geregelt, trägt der Kunde die Verantwortung, dass eine aktuelle und angemessene Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat der Kunde in seinem Interesse eine Datensicherung durchzuführen. Daran anschließend hat der Kunde angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern.

Haftung und Verantwortung

Für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software übernehmen wir keine Haftung; diese liegt allein beim Softwarehersteller.

Unsere Haftung ist beschränkt auf die korrekte Ausführung der vereinbarten Services nach üblichen Standards. 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 Ihre Helden GmbH keine Haftung. Ihre Helden GmbH wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

Wir empfehlen, dass Sie stets aktuelle Datensicherungen durchführen und geeignete Schutzmaßnahmen gegen Datenverlust ergreifen.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, den von der "Ihre Helden GmbH" bereitgestellten Hinweisen und Anweisungen, welche über das System oder per E-Mail übermittelt werden, aktiv nachzukommen. Diese Anweisungen können, ohne darauf beschränkt zu sein, Updates der Software, Änderungen an den Konfigurationseinstellungen oder Empfehlungen zur Verbesserung der Nutzererfahrung umfassen.

Sollte der Kunde diesen Mitwirkungspflichten nicht nachkommen, werden bereits unternommene Kontaktversuche und erbrachte Leistungen seitens der "Ihre Helden GmbH" als vollständig und ordnungsgemäß erachtet. In einem solchen Fall erlischt der Anspruch des Kunden auf die Gewährleistung der Funktionalität der bereitgestellten Dienste oder Produkte. Die Gewährleistung umfasst die Zusicherung, dass die Dienste oder Produkte gemäß den Spezifikationen funktionieren, wie zum Zeitpunkt der Bereitstellung vereinbart.

Um die Rechte und Pflichten beider Parteien zu wahren, empfehlen wir dem Kunden dringend, bei Erhalt solcher Kommunikationen zeitnah zu reagieren. Eine ausbleibende oder verzögerte Reaktion kann dazu führen, dass die Funktionalität der Dienste oder Produkte beeinträchtigt wird, für die "Ihre Helden GmbH" dann keine Haftung übernimmt.

Diese Bestimmung zielt darauf ab, eine reibungslose Zusammenarbeit und die höchstmögliche Qualität der Dienstleistung zu gewährleisten. Bei Fragen oder Unsicherheiten bezüglich der empfangenen Anweisungen bittet Ihre Helden GmbH um umgehende Kontaktaufnahme, um Unterstützung anzubieten.