

## Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung

### Leistungsbeschreibung Managed Service Paket „IT-Infrastruktur“

#### Vorbemerkung:

Die Mindest-Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Falls bei einzelnen Leistungen Managed Service-Leistungen von Dritten genutzt werden sollten, so sichert der Auftragnehmer zu, dass diese Services in Europa und dem Vereinigten Königreich gehostet sind.

#### 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 Serversysteme Managed Service Paket „Server“.
- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass sie über einen gültigen Herstellersupport (bspw. CarePack, Softwarepflegevertrag, Maintenance, Microsoft LifeCycle Support) verfügt.
- 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.
- Auf Basis der Erkenntnisse der Ist-Analyse ist möglicherweise die Umsetzung eines Maßnahmenplans notwendig.

#### 1 Monitoring:

Im Fehlerfalle erfolgt eine Alarmierung (sofern die abgesicherten Geräte eine Abfrage über SNMP zulassen) gemäß Ziffer 3. Die Überprüfung findet in einem täglichen (Basis-Paket) Takt, bzw. 15- (Standard-Paket) bzw. 5-Minuten-Takt (Premium-Paket) rund um die Uhr (IT-Management-System MS Standard und Premium) statt. Es gilt die Interventionszeit nach Ziffer 4.

#### 2 Alarmierungsart:

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden. Sollte es aus Sicht des Kunden notwendig sein, Fehlerlösungsmaßnahmen durch den Auftragnehmer einzuleiten, so wird der Kunde den Auftragnehmer hierzu beauftragen. Beim Standard- und Premium-Paket erfolgt die Weiterverarbeitung der Fehler direkt im Ticket-System des Auftragnehmers. Es wird in diesem Fall die Interventionszeit nach Ziffer 4 angewendet sowie die Abrechnung nach Ziffer 15 vorgenommen sofern keine Flatrates gebucht worden sind.

#### 3 Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen:

Als kritisch wird ein Problem vom Auftragnehmer eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als zehn Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse laut Anlage 1 des IT-Management-System Managed Service Server – Paketes deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens Auftragnehmer innerhalb von acht Stunden (Standard-Paket) oder vier Stunden (Premium-Paket) während des Servicezeitraums werktags 9-16 Uhr mit der Problemlösung entweder beim Kunden vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden. Die Interventionszeit beginnt mit Mitteilung an den Auftragnehmer per Mail oder über das Online-Ticketing-System und läuft während des vereinbarten Servicezeitraums:

E-Mail (support@skipi.de), Telefon (Tel.-Nr.: 02195/4906)

## Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung

Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 48 Stunden während des Servicezeitraums werktags 9-16 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

### **4 Datensicherung der Konfiguration**

Die Datensicherung der auf der Administrationsfläche gesetzten Einstellungen/Konfiguration erfolgt halbjährlich (Standard-Paket) bzw. quartalsweise (Premium-Paket). Diese Sicherung wird im Rechenzentrum des Auftragnehmers für den Kunden vorgehalten.

### **5 Installation aktueller Sicherheitsupdates:**

Die manuelle Installation aktueller Firmware- und Sicherheitsupdates erfolgt halbjährlich (Standard-Paket) oder quartalsweise (Premium-Paket). 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 9-16 Uhr ausgeführt und ist 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 der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

## Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung

**Alle folgenden Ziffern beinhalten die in Ziffer 1 bis 5 enthaltenen Leistungen.**

**Die Standard-Pakete enthalten die genannten Leistungen des Standard-Pakets sowie zusätzlich die genannten Leistungen des Basis-Pakets. Die Premium-Pakete enthalten die Leistungen des Premium-Pakets sowie die Leistungen des Basis- und des Standard-Pakets.**

### **6 Serverraum:**

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Serverumgebung auf Lufttemperatur und Luftfeuchtigkeit sowie optional Rauchentwicklung und Überwachung der Tür-Öffnung der Serverraumeingangstür mittels einer dem Kunden zur Verfügung gestellten Hardware, die im Serverraum des Auftraggebers aufgestellt wird und an das IT-Management-System angebunden wird.

Im Standard-Paket ist zusätzlich die E-Mail-Benachrichtigung im Fehlerfall auf eine vom Auftraggeber gewünschte Rufnummer, die Statusabfrage der Raumklimaanlage (sofern SNMP-fähig) und eine halbjährliche Überprüfung der Zutrittsberechtigungsliste enthalten. Im Premium-Paket ist zusätzlich eine quartalsweise vor-Ort-Sichtung des Serverraums im Hinblick auf den optischen Zustand (Ordnung, Staubentwicklung, fehlersignalisierende LEDs, mögliche zusätzliche unautorisierte Geräte im Raum), einen möglichen Missbrauch als EDV- oder Papier-Lager sowie mögliche fliegenden Verkabelungen enthalten. Eine historische Analyse der Lufttemperatur, Luftfeuchtigkeit sowie Tür-Öffnung der Serverraumeingangstür sowie ein Vergleich mit von VdS veröffentlichten Sollwerten wird durchgeführt. Es erfolgt weiterhin eine technische Konfigurationsüberprüfung der Raumklimaanlage, sowie optional eine halbjährliche Änderung und Dokumentation der Zugangspasswörter.

### **7 Serverschrank:**

Diese Option enthält die Überwachung der Erreichbarkeit des Schranksystems über das Kundennetzwerk mit einem Ping-Check aus dem Kundennetz sowie Auslesen der Zustandsdaten (Temperatur, Türkontakt, Ventilatoren Drehzahl) sofern die relevanten Informationen per SNMP vom Schranksystem bereitgestellt werden.

Im Premium-Paket ist ein jährliches Überprüfen und Anpassen des Notfallplans (wird, wenn nicht vorhanden, im Vorfeld durch eine einmalige Gebühr nach Freigabe durch den Auftragnehmer erstellt), ein jährliches Testen automatischer Schrankfunktionen (Türöffnungsfunktionen, Feuersimulation, Simulation der Temperaturüberschreitung) und das jährliche Ändern des Zugangspasswortes zum Serverschrank und dessen Administrationsmenü enthalten.

### **8 USV-System:**

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

Im Standard-Paket ist ein halbjährlicher Kalibrierungstest enthalten, durch den der Zustand der Akkuleistung und daraus folgend die empfohlene Shutdown-Verzögerung beurteilt werden kann.

Im Premium-Paket ist zusätzlich ein jährlicher Shutdown-Test der angeschlossenen Server und Geräte enthalten. Ein jährliches Ändern des Zugangspasswortes des Administrationsmenüs sind enthalten. Bei fehlerhafter Funktion der USV durch einen Kalibrierungs-Test oder durch einen Shutdown-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

## Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung

übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

### **9 Firewall-System:**

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Firewall-Schnittstellen über einen Ping-Check aus dem Kundennetz und dem Internet. Sofern die relevanten Informationen per SNMP von der Firewall bereitgestellt werden, werden Systeminformationen wie Lüfter Drehzahl, CPU Fehler und Netzteilfehler überwacht.

Im Standard-Paket sind zusätzlich das halbjährliche Aktualisieren der Regelwerk-Dokumentation und das halbjährliche Ändern des Zugangspasswortes enthalten. Das Premium-Paket enthält zusätzlich einen jährlichen Penetrationstest (von extern durchgeführte Analyse offener Ports inkl. Abgleich mit bekannten Sicherheitslücken, SSL-Sicherheits-Test), eine halbjährliche Analyse und Besprechung der Notwendigkeit konfigurierter offener Ports, so wie eine halbjährliche Besprechung der Webfilter-Konfiguration bzgl. Black- und White List.

### **10 Netzwerkverteilung mit ja maximal 5 Switches:**

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 Lüfter Drehzahl, CPU-Fehler und Netzteilfehler, sofern die Switches diese Möglichkeiten bieten.

Im Standard-Paket ist das halbjährliche Auswerten der Logs der Switches inkl. Handlungsempfehlung enthalten. Das Premium-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.

### **11 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 Standard-Paket ist das jährliche Ändern der WLAN-Zugangs-Kennworte und deren Dokumentation enthalten. Das Premium-Paket beinhaltet zusätzlich das jährliche Ändern der Administratorkennworte und deren Dokumentation sowie das halbjährliche Überprüfen auf Erreichbarkeit der Access-Points bei WPS-Konfigurationen (WPS=Verbindung von mehreren Access-Points zur größeren räumlichen Abdeckung)

### **12 NAS Speicher/Fileserver-Option**

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 Premium-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.

Die Option für Fileserver enthält ausschließlich die jährliche Auswertung sowie die stichprobenartige Prüfung von Berechtigungen auf dem Fileserver gemäß dem vorherigen Absatz. Die Leistungen aus

## Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung

den Ziffern 1 bis 5 sind hier explizit ausgeschlossen. Bedingung ist die Buchung eines Managed Service Server Pakets für den betreffenden Fileserver.

### **13 lokale oder gehostete Telefonanlage:**

Diese Option beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit der Telefonanlage über das Kundennetzwerk mit einem Ping-Check aus dem Kundennetz. Sofern die relevanten Informationen per SNMP von der Telefonanlage bereitgestellt werden, werden Hardwarezustandsdaten sowie die Überwachung der Außenanbindungen VoIP und ISDN und die Anzahl täglicher Gespräche überwacht. Im Standardpaket wird die etwaige vorhandene CTI-Lösung in die regelmäßige Installation aktueller Sicherheitsupdates gemäß Ziffer 6 einbezogen. Eine halbjährliche Analyse nicht mehr vorhandener Teilnehmer wird durchgeführt. Nach einem Gespräch mit dem Kunden erteilt der Kunde die Freigabe zum Entfernen. Das Entfernen der Teilnehmer ist im Preis enthalten. Im Premium-Paket ist zusätzlich eine jährliche Analyse der Warteschleifenkonfigurationen und ggf. Korrektur und ein jährliches Backup der Konfigurationen der Endgeräte enthalten.

### **14 Einrichtungsgebühren pro System:**

Für die erstmalige Aufnahme Ihrer Systeme in das Managed Service Paket „IT-Infrastruktur“ ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der von Ihnen genutzten Funktionen notwendig, die nach Aufwand nach Ziffer 16 abgerechnet wird.

Hieraus ergeben sich ggfls. Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Systeme des Kunden in das Managed Service Paket „IT-Infrastruktur“ aufzunehmen. Der Auftragnehmer wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Kunden übermitteln. Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Systeme an einen Managed Server Agenten des IT-Management-Systems angebunden und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 99 EUR pauschal abgegolten.

### **15 Stundensatz für weitere Leistungen:**

Der Stundensatz ergibt sich aus Ziffer 14 der Leistungsbeschreibung Managed Service Server Pakete. Sollten Pakete unterschiedlicher Klassen Basis, Standard, Premium gebucht werden, so ist die meistgebuchte Klasse für den Stundensatz für weitere Leistungen ausschlaggebend. Dieser Stundensatz gilt dann für weitere Leistungen aus dem Bereich Server, Datensicherung und Infrastruktur.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Server nach Ziffer 2 ergeben, bis zu einer Stunde pro Monat pro Objekt 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 „Server-Leistungen“ wird für Dienstleistungen im Bereich Consulting, Konzeption und Umsetzung komplexer technischer Lösungen wie Rechenzentrumsleistungen, SAN-Lösungen, Virtualisierungsprojekte ein Stundensatz von 125 EUR/h abgerechnet.

### **Gültigkeit Servicebedingungen**

Nachrangig zu den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung gelten die Servicebedingungen in der jeweils aktuellen Version. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller.