

Leistungsbeschreibung – Managed Service Desktop Basic

1. Leistungsgegenstand

Die SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN erbringt für den Kunden Managed Services zur Überwachung, Wartung und Basissicherheit von Arbeitsplatzsystemen (nachfolgend „Workstations“, umfasst PCs und Notebooks).

Das Leistungspaket „Desktop Basic“ umfasst:

- Remote Monitoring & Management (RMM)
 - Patchmanagement
 - Basismonitoring und Systemüberwachung
-

2. Technische Grundlage (RMM / Monitoring-Agent)

Zur Leistungserbringung wird ein Monitoring-Agent auf den Workstations installiert.

Der Monitoring-Agent ermöglicht insbesondere:

- Überwachung von:
 - Systemdiensten
 - CPU-, RAM- und Festplattenauslastung
- Prüfung und Installation fehlender kritischer und wichtiger Microsoft-Updates
- Überwachung der Windows-Ereignisanzeige auf kritische Fehler
- Festplattenzustandsprüfung (S.M.A.R.T., sofern unterstützt)
- Erkennung fehlgeschlagener Login-Versuche

Voraussetzung ist eine permanente Internetverbindung (HTTPS / Port 443).

3. Patchmanagement

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN übernimmt die automatisierte Installation von sicherheitsrelevanten Updates.

Enthalten:

- Installation von:
 - Microsoft Windows Updates (kritisch und wichtig)
- Tägliche Überprüfung des Update-Status
- Dokumentation der Installation

Neustarts:

- Erfolgen nach Abstimmung oder gemäß vereinbarter Richtlinie

Einschränkungen:

- Bestimmte Updates können auf Kundenwunsch ausgeschlossen werden
- Verantwortung für Update-Inhalte liegt beim jeweiligen Hersteller

4. Monitoring & Reaktion

Bei Störungen oder Auffälligkeiten erfolgt:

- Automatische Alarmierung über das Monitoring-System
- Erste qualifizierte Rückmeldung oder Aufnahme der Bearbeitung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit
- Abstimmung mit dem Kunden zur Fehlerbehebung (E-Mail oder telefonisch)

Die regulären Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers. Innerhalb der regulären Servicezeiten beträgt die Reaktionszeit für eingehende Störungsmeldungen und Supportanfragen bis zu 8 Stunden. Reaktionszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung oder bis zur Aufnahme der Bearbeitung; eine bestimmte Entstörungs-, Wiederherstellungs- oder Lösungszeit wird hierdurch nicht zugesagt.

5. Fehlerbehebung (Abgrenzung)

Nicht Bestandteil der Pauschale:

- Aktive Fehlerbehebung
- Remote-Supportleistungen
- Vor-Ort-Einsätze

Diese Leistungen werden – sofern erforderlich – gemäß gültiger Preisliste separat berechnet.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und unentgeltlich zu erbringen. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Informationen, Zugänge, Ansprechpartner, Freigaben sowie der technischen und organisatorischen Voraussetzungen für Fernzugriffe, Wartungsmaßnahmen und Systemzugriffe. Verzögerungen, Leistungseinschränkungen oder Mehraufwände, die auf eine nicht rechtzeitige, unvollständige oder sonst vertragswidrige Mitwirkung des Auftraggebers zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten des Auftragnehmers; hierdurch entstehender Mehraufwand kann gesondert in Rechnung gestellt werden.

7. Haftung und Leistungsgrenzen

Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer

wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

Der Auftragnehmer schuldet die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen nach dem anerkannten Stand der Technik, nicht jedoch einen bestimmten Erfolg, eine ununterbrochene Verfügbarkeit der Systeme oder die vollständige Vermeidung von Störungen, Datenverlusten oder Sicherheitsvorfällen. Eine Verpflichtung zur Wiederherstellung verlorener Daten besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde und der Auftraggeber eine ordnungsgemäße Datensicherung nachweisen kann.

8. Abgrenzung / Nicht enthalten

Nicht Bestandteil dieses Pakets:

- Supportkontingente
- Anwendersupport
- Software-Support für Fachanwendungen
- Hardware-Reparaturen
- Projektleistungen