

## Leistungsbeschreibung Patchmanagement Server Basis

Die SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN stellt ihren Kunden eine Software zur Überwachung und Betreuung der Kunden-IT zur Verfügung ("IT-Monitoring").

### Was SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN macht:

#### *Monitoring von Server:*

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN überwacht den Server rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.

#### *Installation Server Betriebssystem Sicherheitsupdates:*

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN installiert die vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates  
Die Installation wird mindestens monatlich durchgeführt. Sollten Neustarts während des Betriebs nötig sein wir dies vorab mit dem Kunden terminiert.

#### *Installation von Updates für E-Mail-Archivierungssystem & Datensicherungssoftware*

SNL Köln prüft monatlich ob Updates vorliegen und installiert diese.

#### *Datensicherung:*

Tägliches Monitoring: des Serversystems

Der Auftraggeber tauscht Sicherungsmedien selbst regelmäßig und bewahrt diese auf eigene Verantwortung auf.

Der Auftraggeber stellt auf Anforderung das Medium für den Zeitraum der Sicherung zur Verfügung.

Die jeweils eingesetzte Sicherungssoftware Lizenz ist regelmäßig zu erneuern.

Der Auftraggeber trägt hierfür die Anschaffungskosten.

#### *Funktionsprüfung Datensicherung:*

SNL Köln führt in regelmäßigen Abständen (mindestens 1x pro Quartal) Wiederherstellungstest durch. Hierbei werden willkürlich ausgewählte Daten Testweise wiederhergestellt.

Der Auftraggeber stellt auf Anforderung das Medium für die Testwiederherstellung zur Verfügung.

Dem Auftraggeber ist bekannt das auch nach erfolgreicher Datensicherung nicht immer alle Daten wiedergestellt werden können.

### ***Fehlerbeseitigung bei Server:***

Nach einer Alarmierung bei fehlgeschlagenen Überprüfungen meldet sich SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN bei ihren Kunden, um die Fehlerbehebung abzustimmen. Dies kann per E-Mail oder telefonisch erfolgen.

Die Fehlerbeseitigung ist nicht Bestandteil dieses Leistungspakets und wird gegebenenfalls separat abgerechnet.

### ***Remote Zeitkontingent:***

Remote Service ist nicht Bestandteil dieses Leistungspakets und wird gegebenenfalls separat abgerechnet.

### ***Vor Service:***

Vor Ort Service ist nicht Bestandteil dieses Leistungspakets und wird gegebenenfalls separat abgerechnet

### ***Software vom Drittanbieter:***

Fremdsoftware ist vom Service ausgeschlossen.

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller.

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 SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN keine Haftung.