

Leistungsbeschreibung Server Management

Zielsetzung

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

Leistungsumfang

1. Überwachung der Server:

Unser Service umfasst die permanente Überwachung Ihrer Serverinfrastruktur, um eine hohe Verfügbarkeit und Leistung zu gewährleisten. Dies beinhaltet:

- Überprüfung wichtiger Windows-Dienste auf ihre Funktionsfähigkeit.
- Monitoring der Festplattenkapazität zur Vermeidung von Speicherengpässen.
- Tägliche Aktualisierungskontrolle der Anti-Virus-Signaturen.
- Überwachung kritischer Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen.
- Tägliche Prüfung der physischen Festplattenzustände (S.M.A.R.T.).
- Kontrolle erfolgloser Anmeldeversuche.
- Sicherstellung der Erreichbarkeit wichtiger Webseiten.
- Überwachung der Server- und CPU-Temperatur sowie der Serverleistung.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server 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 Server auf, auf der diese installiert ist. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Server auf.

4. 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 Server Management bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten ActiveDirectory-Server, DNS-Server, DHCP-Server, den auf dem Server installierten Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Microsoft Edge durchgeführt werden. Weitergehende Tätigkeiten an Softwareprogrammen sind dadurch nicht abgedeckt.

5. Installation von Sicherheitsupdates

- Installation von kritischen oder wichtigen Microsoft-Betriebssystemupdates.
- 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.

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig; dieser wird durch Ihre Helden GmbH außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt.

Bereitstellung der Updates innerhalb von einer Woche seit Erscheinen der Updates für 95% der Server, innerhalb von zwei Wochen seit Erscheinen der Updates für 99% der Server.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Patches automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden.

6. 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 Server Management alle Leistungen aus dem Modul Anti-Virus Management. 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. Wir werden im Allgemeinen jedoch darauf hinweisen, wann eine Datensicherung notwendig ist. 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.