

CETOS

IT? CETOS!

IT-Support

Leistungsbeschreibung



Inhalt

1	Einleitung	2
1.1	Vertragsgestaltung	2
1.2	Quartalsmeeting.....	2
1.3	Erreichbarkeit	2
1.4	Pflichten und Empfehlungen	2
2	Leistungen Service	3
2.1	24/7 Monitoring betriebsrelevanter Parameter	3
2.2	Reaktionszeit	3
2.3	Servicehotline	3
2.4	Bereitstellung Fernwartungstool / Remote Access	3
2.5	Bereitstellung Ticketsystem	4
2.6	Fortlaufende Dokumentation.....	4
2.7	Prüfung des Virenschutzes	4
3	Leistungen Support	4
3.1	Prüfung Windows-Updates / Patches	4
3.2	Patchmanagement (Virenschutz, Updates, Patche).....	4
3.3	Installation von Standard Software	5
3.4	Backup-Prüfung Server, Server Eventkontrolle	5
3.5	Wartung / Administration IT-Geräte	5
3.6	Unbegrenzter Remote-Support.....	5
3.7	Unbegrenzter Onsite-Support	5
3.8	Wartung / Administration Server	5
3.9	Einrichtung neuer Hard- oder Software	5
3.10	AD Benutzerverwaltung / Rechteverwaltung.....	6
4	Leistungen Advanced	6
4.1	Fester Ansprechpartner.....	6
4.2	Monatliches Reporting von Virenschutz / Server.....	6
4.3	Install / Update Business SW (2x).....	6
4.4	Beratung neuer Hardware / Software	7
4.5	Inventarisierung + Reporting Computer Hardware / Software.....	7
4.6	Budgetplanung / Jahresgespräch IT Status	7
5	Änderungskontrolle	7

1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen im Rahmen unseres IT-Supports.

1.1 Vertragsgestaltung

Wir bieten unseren Kunden zwei Möglichkeiten einer vertraglichen Zusammenarbeit an. Die Abrechnung auf Stundenbasis oder monatliche Festpreisvereinbarungen im Rahmen unserer Serviceverträge. Die Serviceverträge beinhalten dann bereits Dienstleistungen, die für den Betrieb der jeweiligen IT-Strukturen als notwendig anzusehen sind. Innerhalb der Serviceverträge stehen drei verschiedene Service-Level (Basic, Standard, Comfort) zur Verfügung.

Bevor ein Servicevertrag zustande kommt, überprüfen wir kostenlos und unverbindlich die entsprechende IT-Struktur des Kunden und erläutern eventuell erforderliche Anpassungen, die für die Buchung einer der Serviceverträge erforderlich sind.

Die nachfolgenden Punkte dieser Dienstleistungsbeschreibung beziehen sich hauptsächlich auf die Serviceverträge und weniger auf die Variante der Abrechnung auf Stundenbasis, geben jedoch auch hierfür eine Übersicht des Leistungsumfangs.

1.2 Quartalsmeeting

Unabhängig der vereinbarten Vertragsvariante streben wir quartalsweise Meetings (auch fernmündlich) an. Auf diese Weise realisieren wir eine transparente Zusammenarbeit und können Wünsche und Herausforderungen bestmöglich planen. Wir beraten unsere Kunden regelmäßig zu folgenden Themen:

- Effizienzsteigerung der IT-Infrastruktur
- Investitionsplanung
- Kostensenkung
- „Green IT“

1.3 Erreichbarkeit

Unser IT-Support kann jederzeit per E-Mail erreicht werden und telefonisch von Montag bis Freitag (außer feiertags) zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr.

1.4 Pflichten und Empfehlungen

Im Rahmen einer Zusammenarbeit gelten die folgenden Punkte und Empfehlungen:

- Alle erforderlichen Softwaremedien sowie Lizenz-Keys werden vom Kunden bereitgestellt.
- Benötigte Ersatzteile werden separat in Rechnung gestellt.
- Große, zeitintensive Arbeiten, wie z.B. Umzüge von Komponenten, Netzwerkanschlüssen, Switchen, etc., müssen mindestens zwei Wochen vorher gemeldet werden.
- Die Entsorgung von Verpackungsmaterial erfolgt über den Kunden.
- Wir empfehlen, einen begrenzten Personenkreis zur Meldung von Problemen zu autorisieren.
- Wir übernehmen keine Verantwortung für mögliche Schäden oder Ausfallzeiten, die auf unautorisiertes Personal zurückzuführen sind.

2 Leistungen Service

2.1 24/7 Monitoring betriebsrelevanter Parameter

Ein Monitoring System scannt über Sensoren rund um die Uhr betriebsrelevante IT-Geräte, Services und Server. Unregelmäßigkeiten und eventuell zukünftig zu erwartenden Störungen werden vom System automatisiert an uns übermittelt und lösen bei Bedarf ein entsprechendes Ticket aus.

Ein 24/7 Monitoring ermöglicht einen proaktiven Support. Dabei setzen wir den PTRG Network Monitor der Paessler AG ein, der mittels Sensoren für Router, Switches und Server verschiedene Systemzustände genau darstellt. Die Lizenzierung richtet sich nach der Anzahl der benötigten Sensoren. Größere Netzwerke erfordern zur umfassenden Überwachung mehr Sensoren und damit eine größere Lizenz. Eine Version mit 100 integrierten Sensoren steht kostenfrei zur Verfügung.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

2.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeiten gelten innerhalb unserer Servicezeit werktags Montag - Freitag (außer Feiertage) zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr.

Die maximale Reaktionszeit beträgt je nach Servicevertrag:

- Basic 12 Stunden
- Standard 10 Stunden
- Comfort 6 Stunden

2.3 Servicehotline

Neben unserem Ticketsystem stehen unsere technischen Mitarbeiter telefonisch von Montag bis Freitag (außer feiertags) zwischen 09:00 Uhr - 17 Uhr zur Verfügung.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

2.4 Bereitstellung Fernwartungstool / Remote Access

Zeitgemäße Remote-Unterstützung für Server und Clients realisieren wir über das Fernwartungstool AnyDesk von der AnyDesk GmbH aus Stuttgart.

Es ermöglicht einen Fernzugriff zwischen Computern - auch mit unterschiedlichen Betriebssystemen (Windows, Linux, MacOS). Auf unserer Website gelangen Kunden einfach über „Fernwartung“ zum erforderlichen Download, um eine Fernwartungssitzung (mit telefonischer Begleitung) zu starten.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

2.5 Bereitstellung Ticketsystem

Das Ticketsystem ist die Kommunikationsschnittstelle zwischen uns und dem Kunden. Bei Problemen oder Bedarf wird ein Ticket ins System eingestellt.

Wir empfehlen, einen eingeschränkten Personenkreis für die Einstellung von Tickets zu autorisieren. Auf Wunsch kann jeder Anwender Tickets über seine firmeninterne E-Mail-Adresse einstellen. Ein zentraler Ansprechpartner des Kunden erhält erweiterten Zugang zum Ticketsystem und kann dadurch alle Tickets und deren Status einsehen.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

2.6 Fortlaufende Dokumentation

Wir erstellen eine Systemdokumentation aller Komponenten der IT-Struktur unserer Kunden und pflegen diese bei Änderungen im System fortlaufend.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

2.7 Prüfung des Virenschutzes

Wir prüfen wöchentlich die Clients und Server, ob die jeweils aktuelle Virendefinition und Patches für den Virenschutz installiert sind. Voraussetzung hierfür ist ein Business-Virens Scanner.

Die Speicherung erfolgt in Log-Dateien. Hierzu nutzen wir das prämierte Anti-Virenprogramm von BitDefender. Alternativ können wir auf Kundenwunsch auch Kaspersky Lab nutzen. Alle erforderlichen Lizenzen werden über das Kaspersky-Center durch unsere Mitarbeiter verwaltet.

Siehe auch 3.2

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

3 Leistungen Support

3.1 Prüfung Windows-Updates / Patches

Wir prüfen wöchentlich die Clients auf Aktualität der Windows-Updates und der Patches. Kleine und größere Updates werden so unkompliziert auf den Clients aufgespielt, sodass alle Sicherheitslücken schnellstmöglich geschlossen werden können.

Enthalten in: Basic, Standard, Comfort

3.2 Patchmanagement (Virenschutz, Updates, Patche)

Sollte bei der Prüfung des Virenschutzes, der Windows-Updates oder Patches festgestellt werden, dass diese nicht dem aktuellen Stand entsprechen, werden wir ein entsprechendes Ticket erstellen und diese Systeme aktualisieren.

Enthalten in: Standard, Comfort

3.3 Installation von Standard Software

Dieser Service enthält die Installation von bis zu 5 Standardapplikationen pro Gerät (z.B. PDF Reader, Browser, Java, 7-Zip, etc.) inklusive entsprechender Updates.

Enthalten in: Standard, Comfort

3.4 Backup-Prüfung Server, Server Eventkontrolle

Wir überprüfen wöchentlich das Backup bzw. die Sicherung betriebsrelevanter Daten, die Serverdienste und die Systemereignisse auf Unregelmäßigkeiten. Bei Bedarf wird ein entsprechendes Ticket erstellt.

Enthalten in: Standard, Comfort

3.5 Wartung / Administration IT-Geräte

Dieser Service enthält die Installation und Einrichtung der aktuellen Software auf den IT-Geräten. Die Wartung von IT-Geräten beinhaltet z.B. die Einrichtung, Konfiguration und Updates von Druckern, Office/Mail bei mobilen Geräten, Router/Accesspoints und Switches, Netzwerkspeicher (NAS) und Backupsysteme sowie IP-Telefone und andere Hardware, welche nicht mit einem Windows- oder MAC-Betriebssystem ausgestattet sind. Wenn die Möglichkeit besteht, wird ein Backup der Konfiguration erstellt.

Enthalten in: Standard, Comfort

3.6 Unbegrenzter Remote-Support

Innerhalb der Bürozeiten entstehen keine weiteren Kosten für den Fernwartungssupport. Außerhalb der Bürozeiten gilt die Preisliste. Auch die erkannten Störungen aus dem Monitoring werden hier analysiert und, wenn möglich, per Fernzugriff behoben.

Enthalten in: Standard, Comfort

3.7 Unbegrenzter Onsite-Support

Innerhalb der Bürozeiten entstehen keine weiteren Kosten für den Support beim Kunden vor Ort. Außerhalb der Bürozeiten gilt die Preisliste.

Enthalten in: Comfort

3.8 Wartung / Administration Server

Dieser Service enthält die Administration und die Wartung der Server, um den störungsfreien Betrieb aufrecht zu erhalten sowie die Auslieferung, Einrichtung und den Support (remote sowie onsite).

Enthalten in: Comfort

3.9 Einrichtung neuer Hard- oder Software

Bei Anschaffung neuer Hard- oder Software installieren oder richten wir diese in der vorhandenen Infrastruktur ein; wenn erforderlich, auch mit der Unterstützung durch Drittfirmen.

Für Laptops werden alle wichtigen WLAN-Netzwerke konfiguriert. Nutzt der Kunde eine spezielle Verschlüsselungssoftware, wird diese mit installiert und aktiviert. Der Anwender erhält eine Einweisung in der Konfiguration und dem Umgang mit der Verschlüsselungssoftware.

Enthalten in: Comfort

3.10 AD Benutzerverwaltung / Rechteverwaltung

Dieser Service enthält die Betreuung der Benutzerverwaltung in der ActiveDirectory, dem Verzeichnisdienst von Microsoft oder dem Office 365 Benutzerportal.

Wir erstellen dort eine Rechte- und Gruppenmatrix und setzen diese nach Kundenvorgaben um. Alle Benutzerdaten, die im Profil des Benutzers liegen, werden bei der Abmeldung vom Computer gesichert und gegebenenfalls beim Neuaufsetzen des Computers automatisch wiederhergestellt.

Enthalten in: Comfort

4 Leistungen Advanced

4.1 Fester Ansprechpartner

Ein fester Ansprechpartner (inkl. einem eingearbeiteten Vertretungskollegen) betreut den Kunden bei allen aufkommenden Fragen.

Enthalten in: Standard, Comfort

4.2 Monatliches Reporting von Virenschutz / Server

Dieser Service enthält einen monatlichen Bericht als PDF-Dokument über den Schutzstatus des Virenschutzes und die aktuellen Daten der Serverleistung.

Enthalten in: Standard, Comfort

4.3 Install / Update Business SW (2x)

Dieser Service enthält die Installation inklusive erforderlicher Updates von zwei kundenspezifischen oder kundeneigenen Softwareprodukten.

Enthalten in: Comfort

4.4 Beratung neuer Hardware / Software

Unsere Mitarbeiter beraten und recherchieren kostenfrei und bestellen neue Hard- und Softwarelösungen. Die entsprechende Hard- und Software wird separat in Rechnung gestellt.

Enthalten in: Comfort

4.5 Inventarisierung + Reporting Computer Hardware / Software

Dieser Service enthält die automatisierte Inventarisierung der Windows-Clients mit allen relevanten Hardwaredaten und Softwareinstallationen. Auf Anfrage verschicken wir als PDF-Dokument ein Reporting aller Clients und eingesetzter Software.

Enthalten in: Comfort

4.6 Budgetplanung / Jahresgespräch IT Status

Dieser Service enthält ein Jahresgespräch mit dem technischen Kundenbetreuer und unserem Abteilungsleiter IT-Support. In dem Zusammenhang erstellen wir eine Analyse der IT-Struktur der letzten 12 Monate bis zum aktuellen Stand inklusive der (Budget-) Planung für das Folgejahr. Im Fokus der Betrachtung liegen die Themen Hard- und Softwareminimierung, Konsolidierung und erforderliche Investitionen (Neuanschaffung).

Enthalten in: Comfort

Wir stehen unseren Kunden selbstverständlich gerne jederzeit beratend zu allen Fragen rund um Ihre IT-Infrastruktur zur Seite.

Sprechen Sie uns einfach an!

5 Änderungskontrolle

Version	Datum	Name	Bemerkungen
1.0	01.02.2017	Martin Barz	Erstellung Dokument
1.1	09.02.2017	Susanne Trenn	Formatierung
2.0	06.09.2019	Maximilian Wolf	Neukatalogisierung
2.1	17.10.2019	Martin Barz	Überarbeitung
2.2	07.04.2020	Martin Barz	Überarbeitung / Zusammenführung Vertragsarten
2.3	28.05.2020	Rico Hertzberg	Überarbeitung