



Leistungsbeschreibung PC-SPEZIALIST Servicepaket Premium

Die Lohrer IT GmbH stellt ihren Kunden eine Software zur Überwachung und Betreuung der Kunden-IT zur Verfügung ("IT-Monitoring").

Die Software („Monitoring-Agent“) bietet auf Servern und Workstations unter anderem folgende Funktionen:

- Rund-um-die-Uhr-Überwachung von Systemdiensten, Festplattenzustand, Speicher und CPU-Auslastung
- Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen von Microsoft-Betriebssystemen und anderer unterstützter Hersteller
- Ping-Test auf Netzwerkgeräte
- Monitoring von fehlgeschlagenen Log-In-Versuchen
- Auslesen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt
- Überprüfung von Webseiten auf Verfügbarkeit
- tägliche Überprüfung der Antivirensoftware auf Aktualität
- fortlaufende Backup-Überprüfung (von unterstützten Programmen)
- Feststellen des Datenwachses der letzten 24 Stunden auf ausgewählten Festplattenpartitionen, sowie Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten
- Überprüfung der Windowsereignisanzeige auf kritische Fehler
- E-Mail-Bericht über kritische Ereignisse der letzten 24 Stunden
- Installation einer Software zur Fernwartung von überwachten Systemen
- Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software
- Remoteverwaltung im Hintergrund (Commandozeile, Prozess- und Dienststeuerung) automatisierte Aufgaben
- Taskleistanwendung mit individuellem Symbol und Einstellungen



Was Lohrer IT GmbH macht:

- **Monitoring von Workstations:**

Lohrer IT GmbH überwacht die Workstations rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Zustand des letzten Backups, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen. Für die Funktionalität wird der Agent auf den Workstations (Windows und MacOS) installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).

- **Fehlerbeseitigung bei Workstations:**

Nach einer Alarmierung bei fehlgeschlagenen Überprüfungen meldet sich Lohrer IT GmbH 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.

- **Installation aktueller Sicherheitsupdates**

Lohrer IT GmbH installiert die vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestufteten Microsoft-Betriebssystemupdates, sowie Updates für u.a. 7-Zip, Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, FileZilla, Foxit Reader, Java Runtime, Google Chrome, Java Runtime Environment, Notepad++, Paint.NET, PuTTY, Skype, VLC Media Player und Mozilla Firefox.

Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart der Workstation notwendig, dieser wird nach Absprache durch Lohrer IT GmbH oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.

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 Lohrer IT GmbH keine Haftung.

- **Monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über die Installation der Sicherheitsupdates per E-Mail.



- **Bereitstellung passender Antiviren-Software inklusive Wartungs- und Updatepaket**
Lohrer IT GmbH installiert eine Antiviren-Software und überprüft regelmäßig den Virenschutz auf Aktualität und Integrität. Sie alarmiert bei veralteten Antivirus-Signaturen und passt die Richtlinien bei Störung des Systems oder anderer Software an. Falls ein Neustart der Workstation notwendig sein sollte, wird dies nach Absprache durch Lohrer IT GmbH oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.
- **Telefonischer Support und Fernwartung**
Der Kunde erhält monatlich 15 Freiminuten für telefonische Unterstützung und Fernwartung. Über diese Zeit hinausfallende Dienstleistung wird nach der aktuellen Dienstleistungspreiseliste abgerechnet. Verbleibende Freiminuten können nicht in den Folgemonat übernommen werden. Grundsätzlich wird dem Kunden, abweichend zur Standard Preisliste, keine Remotepauschale in Rechnung gestellt.
- **Vor-Ort-Service**
Der Kunde erhält eine kostenfreie Vor-Ort-Dienstleistungsstunde pro Jahr für alle IT- und TK-Dienstleistungen. Die Anfahrt wird nach aktueller Preisliste separat berechnet.

Hinweise und Pflichten des Kunden:

- Der Kunde ist verpflichtet, bei Fehlern oder Unregelmäßigkeiten Lohrer IT GmbH unverzüglich zu informieren.