



Leistungsbeschreibung „IT-Basisschutz Remote“

Wenn im Folgenden das Wort Workstation genutzt wird, sind hiermit PCs und Notebooks gemeint.

Stand: 02/2023

Allgemeines

Die Schwab EDV Computer & Consulting GmbH (im folgenden SCHWAB EDV genannt) stellt den Kunden ein Paket aus Software und Hardware zur Überwachung, Absicherung und Betreuung der Kunden-IT („IT-Basisschutz Remote“) zur Verfügung. Dieses Paket besteht aus:

- Desktop Management und Antivirus Management für bis zu fünf Workstations
- Managed Firewall
- fortlaufende Dokumentation der IT-Infrastruktur
- Einrichtung des IT-Basisschutz (wird separat abgerechnet)
- 90-Minuten Fernwartungs-Kontingent pro Monat zur Fehler- und Störungsbehebung, sowie zu administrativen Tätigkeiten

Nicht enthalten sind folgende zum IT-Basisschutz beitragenden Leistungen, da sie für jeden Kunden individuell angepasst werden müssen: Backup und Mail-Archivierung. SCHWAB EDV bietet diese Leistungen individuell angepasst an.

Desktop Management und Antivirus Management

Die SCHWAB EDV 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 (Kommandozeile, Prozess- und Dienstesteuerung)
- automatisierte Aufgaben
- Taskleistanwendung mit individuellem Symbol und Einstellungen

Was SCHWAB EDV macht:

- **Monitoring von Workstations:**

SCHWAB EDV 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 SCHWAB EDV 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:**

SCHWAB EDV installiert die vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuftes Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, OpenOffice, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes 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 SCHWAB EDV oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.

Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt. Die jeweils aktuelle Übersicht ist unter <https://sis.nable.com/3rdPartySw/ThirdPartySoftware.html> und für Microsoft Programme



unter https://documentation.remote.management/remote-management/user-guide/Content/pm_ms.htm zu finden.

Der Kunde kann auf Wunsch bestimmte Patches von der Installation ausschließen lassen.

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 SCHWAB EDV keine Haftung.

- **Bereitstellung passender Antiviren-Software inklusive Wartungs- und Updatepaket:**

SCHWAB EDV 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 SCHWAB EDV oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.

Die Beseitigung eines Virenbefalls und dessen Folgen sind nicht Bestandteil des Paketes und werden separat abgerechnet.

- **Monatlicher Bericht über den Service:**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über den Service und seine IT-Umgebung per E-Mail.

Managed Firewall

Die Leistung "Managed Firewall" beinhaltet unter anderem folgende Vorteile und Funktionen:

Managed Firewall – UTM Basis

- SPI-Firewall
- IPv4 to IPv6 Bridging
- Intrusion Detection and Prevention (IDP)
- Infected-LAN-Detection
- Anti-DDoS
- Virtual Private Network (VPN): Site-to-Site und Client-to-Site
- Network Monitoring and Reporting
- Entity Management



Ziel des Firewall Managements

Durch eine gemanagte Firewall-Lösung können die sich stetig ändernden Gefahrenlagen im IT Bereich zuverlässig abgewehrt werden. Berücksichtigt man sich ändernde Anforderungen von Unternehmensseite, ist eine stetige Konfiguration und Anpassung der Firewall zwingend erforderlich. Diese Tätigkeiten werden vollständig von Schwab EDV übernommen.

Automatische Aktualisierung der Firewall

Der komplette Netzwerkverkehr wird durch eine Firewall an einem zentralen Punkt überprüft. Damit Schadsoftware und Angriffe identifiziert werden können, müssen Virussignaturen sowie Spam- und Content Filter (sofern in der gewählten Lösung vorhanden) regelmäßig aktualisiert werden. Diese Aktualisierungen werden von Schwab EDV automatisiert durchgeführt. Auf Wunsch werden Black- und Whitelisten individuell angepasst.

Hinweis:

Die Schwab EDV übernimmt keine Haftung für die Fehlerfreiheit der Filter und Signaturen sowie die Sinnhaftigkeit der Risikoklassifizierung. Diese liegt alleine beim jeweiligen Content Lieferanten.

Automatische Sicherung der Konfiguration

Die Konfiguration der Firewall wird von der Schwab EDV automatisch gesichert. Dies ermöglicht die unmittelbare Wiederherstellung des Systems im Bedarfsfall.

Monitoring der Firewall

Durch die stetige Überprüfung der Firewall durch die Schwab EDV können Probleme schneller erkannt und gelöst werden. Die Schwab EDV wird auf den Kunden zukommen und mögliche Beobachtungen melden sowie Handlungsempfehlungen besprechen.

Durch regelmäßige Aktualisierung der Firmware ist die Hardware immer aktuell und alle relevanten Updates werden automatisch eingespielt.

Die inkludierten Leistungen im Überblick:

- Hilfestellung und Beratung zum Einsatz der Lösung
- Monitoring der eingesetzten Hardware und Meldung bei Auffälligkeiten und Bedrohungen
- Laufende Änderungen der Konfiguration sowie Anpassung an neue Bedrohungen und die sich ändernde IT-Landschaft des Kunden

Hinweis:

Die Schwab EDV weist daraufhin, dass der Einsatz einer Firewall und einer Antivirus-Lösung nicht bedeutet, dass jegliche Schadsoftware vom Unternehmen ferngehalten werden kann. Ein 100%iger Schutz ist nicht möglich, da insbesondere der Faktor Mensch in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle spielt. Es gibt immer einen zeitlichen Verzug zwischen Bekanntwerden einer neuen Schadsoftware und dem Anpassen der betroffenen Filterregeln. Zusätzlich zum Einsatz einer Firewall wird



dem Kunden empfohlen, die üblichen Maßnahmen und Standards zum Schutz der Workstations und Server einzusetzen und stetig zu überprüfen. Die Beseitigung eines Virenbefalls oder Angriffs auf das Unternehmensnetzwerk und dessen Folgen sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

Fortlaufende Dokumentation

Die SCHWAB EDV führt eine IT-Infrastrukturanalyse durch, um den aktuellen IST-Zustand der Kunden-IT zu Dokumentieren. Die IT-Infrastrukturanalyse enthält Informationen zu:

- Server
- Clientsysteme
- Netzwerk
- Internetverbindung
- Firewall
- Access Points / Repeater / Powerline
- Drucker
- USV & Brandschutz
- Telekommunikation
- Topologie

Die Ergebnisse der IT-Infrastrukturanalyse werden dem Kunden in schriftlicher Form zugänglich gemacht. Die IT-Infrastrukturanalyse wird alle 12 Monate erneuert.

90-Minuten Fernwartung-Kontingent

Fehler- und Störungsbeseitigung sowie Administrationstätigkeiten sind als Fernwartungsleistung für 90 Minuten monatlich enthalten. SCHWAB EDV erbringt diese Leistungen von Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, ausgenommen sind bundesweite Feiertage. Zusätzlich benötigte Fernwartungsleistung wird gesondert abgerechnet. Ein nicht genutztes Kontingent/Restkontingent kann nicht in den Folgemonat übertragen werden!

Kosten und Laufzeit:

Die Kosten für "IT-Basisschutz Remote" werden ab Installationsdatum berechnet. Es wird immer der komplette Kalendermonat berechnet!

Die Laufzeit beträgt 12 Monate.

Wird der Vertrag bis zum 15. des letzten Vertragsmonats gekündigt, endet er mit Ablauf der Laufzeit. Andernfalls verlängert er sich um jeweils 12 Monate. Die Kündigung muss per E-Mail an buchhaltung@schwab-edv.de erfolgen.

Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang der Kündigung bei SCHWAB EDV maßgebend.



monatliche Kosten:

IT-Basisschutz	299,00 Euro
Erweiterung je Arbeitsplatz ab dem 6. bis zum 15. Arbeitsplatz	10,00 Euro
Erweiterung je Server	69,90 Euro
Einmalige Einrichtungsgebühr:	wird separat abgerechnet

Alle genannten Preise sind Nettopreise und werden zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer berechnet

Stundensatz für weitere Leistungen

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich PC, Drucker und lokaler Peripherie wie technische Hilfestellung, Fehleranalyse, Lösungserarbeitung, Umsetzung, Dokumentation wird gemäß „§ 2 Service- und Wartungsvertrag“ im 15min-Takt abgerechnet. Etwaige Fahrtkosten werden gemäß „§ 2 Service- und Wartungsvertrag“ berechnet.

Ein Fernzugriff auf die Kundensysteme erspart dem Kunden die Fahrtkosten, die Zeit wird wie zuvor genannt abgerechnet.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass aufgrund von Fehlermeldungen, die sich aus dem Monitoring der Clients nach Ziffer 3.1 ergeben, bis zu 15min pro Monat pro Client die notwendigen technischen Maßnahmen auf Basis der Vergütungsregelung in dieser Ziffer eingeleitet werden. Bei Buchung der Flatrate Optionen fallen hierfür keine zusätzlichen Kosten an.

Außerhalb des Zeitraums werden 50% Zuschlag (zwischen 18-8 Uhr) bzw. 100% Zuschlag (Sonntags- und Feiertags) berechnet.