



Leistungsbeschreibung

Networking Services

SUS EDV Achim Sinse

Horstring 5

76870 Kandel

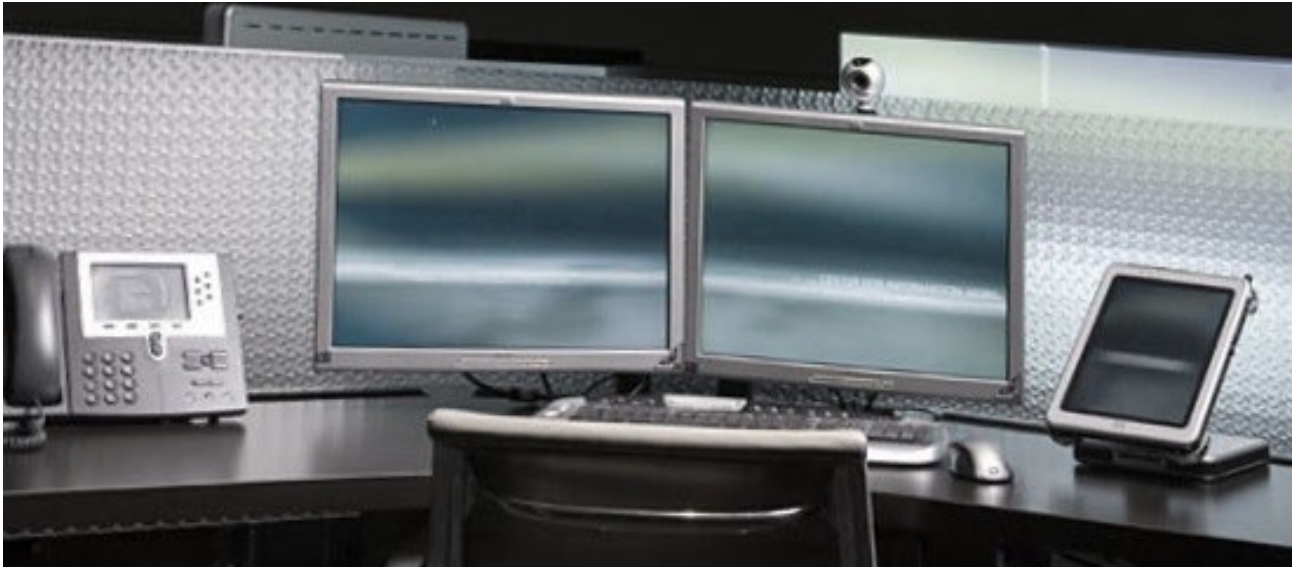
07275/617951

info@sus-edv.com

www.sus-edv.com



Wir über uns	3
Unsere Kompetenzen	4
IT-Infrastruktur Quickcheck	5
IT-Infrastruktur Analyse	6
Kosten für IT-Analyse	7
Server Management	8
Kosten für Server Management	9
Leistungsbeschreibung Server Management	10
Client Management	15
Kosten für Client Management	16
Leistungsbeschreibung Client Management	17
Service volumenpakete	20
Dienstleistungspreise	21
Qualitätsmanagement	22



Ihre IT in fachkundigen Händen

„Seit über einem viertel Jahrhundert unterstützen und erleichtern wir die Arbeit unserer Kunden durch moderne und effiziente IT-Lösungen“.

Achim Sinsel, Geschäftsführer des SUS EDV Systemhauses

Wir kümmern uns darum.

Diesen Satz hört man häufig in unserer Branche. Leider gibt es nur wenige Dienstleister, welche auch wirklich im Sinne des Kunden denken und handeln. Mit dieser Erkenntnis lag es für uns nahe ans Werk zu gehen und diese Situation zu ändern.

Wir waren und sind der Überzeugung, dass die Tage schwerfälliger IT-Dienstleister gezählt sind. Der Markt fordert heute produktive und effiziente Dienstleister, die höchsten Ansprüche in punkto Flexibilität und Projektabwicklung genügen können und dabei trotzdem noch mit attraktiven Preisen aufwarten. Schlanke Strukturen, effizientes Vorgehen und unbedingte Ausrichtung am Kundenwunsch. Dies war und ist die Vision mit der das SUS EDV-Systemhaus an Aufgaben und Projekte herangeht.

Schon bald nach der Gründung im vergangenen Jahrtausend zeigte sich der Erfolg unseres Unternehmens in Form eines beständig wachsenden Kundenstammes von kleinen und mittelständischen Unternehmen, denen wir herstellerunabhängige IT- und Internet-Lösungen aus einer Hand bieten.

Unsere Kernkompetenzen

- Analyse der Anforderungen an Ihre IT und deren optimale Umsetzung auf Ihre individuellen Bedürfnisse
- Planung optimierter IT-Architekturen. Wir orientieren uns stets an Ihren individuellen Unternehmenszielen und Workflows
- Beschaffung und Implementierung leistungsstarker, zuverlässiger IT-Lösungen. Implementierungen führen wir zeitnah und wenn Sie es wünschen ohne Störung Ihrer Arbeitsabläufe durch
- Pflege und Betreuung Ihrer IT durch unsere zertifizierten Techniker. Wir können Ihnen einen 24-Stunden-Service mit definierten Reaktionszeiten bieten. Gerne entwickeln wir Ihnen ein firmenindividuelles Wartungs-, Überwachungs- und Updatekonzept



Verantwortung als Schlüssel zur Zufriedenheit

Team

Unsere Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrungen in der IT-Branche.

Wir stehen für hohe Kompetenz, zuverlässigen Service und schnelle Reaktionszeiten von kompetenten IT-Spezialisten. SUS EDV legt Wert auf Aus- und Weiterbildung und ist stolz auf seine zertifizierten Mitarbeiter.

Projektkompetenz

Unsere Projektleiter und -teams begleiten Sie bei der Konzeption, Planung und dem Aufbau Ihrer IT-Landschaft. Angefangen bei einer soliden und flexiblen Infrastruktur, über sichere und stabile Systeme bis zu einer transparenten Servicestruktur.

Auch bei Umzügen, Migrationen und Rollouts sind wir für Sie da. Dabei haben wir immer die Gesamtheit Ihrer Anforderungen durch Ihr Geschäft und Ihre Mitarbeiter im Blick. Auch für Ihre anderen Dienstleister sind wir Ansprechpartner, damit selbst in komplexen Projekten und unter Zeitdruck alles reibungslos abläuft.

Servicekompetenz

Unsere Mitarbeiter im Service-Desk sind als 1st Level Support Ihre ersten IT-Ansprechpartner und kümmern sich sofort um alle Ihre IT-Anfragen und Probleme. Durch den Remotezugriff können diese Sie schnell und unkompliziert unterstützen. Wenn es sich um komplexere Anfragen oder Probleme handelt, leitet der Service-Desk diese an unsere Kollegen vom 2nd und 3rd Level Support, welche sich umgehend mit der Lösung befassen.

Infrastruktur und Betriebskompetenz

Unsere zertifizierten Administratoren und System Ingenieure überwachen und betreiben Ihre Microsoft so wie Linux Serversysteme, Applikationslandschaften und verwalten Ihre Netzwerk und Systeminfrastruktur.

Regelmäßige Wartungsaufgaben und Updates gehören ebenso zum Tagesgeschäft wie Troubleshooting und Eskalationsmanagement.

Bei Projekteinsätzen richten diese die Systeme mit ein. In unserem Servicemanagement gehören diese zum 2nd und 3rd Level Support.

Sicherheitskompetenz

Wir übernehmen die Verantwortung für den Schutz und die Sicherheit Ihrer Daten sowie Ihrer IT-Systeme. Wir installieren und beherrschen alle relevanten Komponenten, angefangen bei der Firewall, über Backup- und Anti-Viruslösungen bis zu redundanten Systemen und Stromversorgungen.

Wir werden Sie kompetent zum Thema Datenschutz und Sicherheitsrichtlinien beraten, können relevante Prozesse mit Ihnen planen und Lösungen in den Bereichen Verschlüsselung, Zugangssicherheit und Authentifizierung technisch umsetzen.

Das SUS EDV Systemhaus ist Ihr vertrauenswürdiger Partner wenn es um die Sicherheit Ihrer Daten geht!



Leistungsbeschreibung

SUS EDV führt in Ihrer IT-Infrastruktur eine Inventarisierung der Server und Clients, sowie eine Reihe von automatisierten Tests aus.

Die aufgenommenen Daten werden analysiert und auf mögliche Schwachstelle sowie Optimierungsmöglichkeiten hin überprüft.

Nach aktuellen Microsoft Empfehlungen überprüfen wir in Ihrer Infrastruktur:

- Unstimmigkeiten in Ihrem Active Directory
- Probleme in Ihrer DNS Namesauflösung
- Kurzprüfung nach IIS-Schwachstellen ab v5.0
- Kurzprüfung nach SQL-Schwachstellen ab v2005
- Kurzprüfung im Exchange 2007/2013
- Suche nach schwachen Passwörtern
- Suche nach fehlenden Updates und Patches

Die Inventarisierung umfasst:

- Die komplette Windows Server Hardware (ohne Peripheriegeräte)
- Die installierte Software auf allen erfassten Windows Servern und Clients

Rahmenbedingungen

Für den Quickcheck benötigt SUS EDV Zugriff auf eine Workstation innerhalb der Active Directory Struktur mit Remote Desktop Unterstützung, der Zugang auf Ihren Domänenkontroller ermöglicht.

Es ist ein Benutzerkonto zu Verfügung zu stellen, das komplette administrative Rechte innerhalb Ihrer Active Directory Struktur hat.

SUS EDV installiert auf allen Servern und Clients eine Agentensoftware zur Erfassung der Hard- und Software. Die Überprüfungen können nur durchgeführt werden, wenn auf den Clients und Servern zum Zeitpunkt der Überprüfung keine Firewall-Beschränkungen vorliegen.

SUS EDV gewährleistet einen vertraulichen Umgang mit Ihren Daten, welcher mit Beauftragung in einer Verschwiegenheitserklärung festgehalten wird.

Nach abgeschlossener Analyse erhalten Sie alle ausgehändigten Daten und Datenträger zurück.

Der IT-Infrastruktur Quickcheck ist eine gute Investition für Sie, wenn:

- Sie Probleme mit Ihrem Active Directory vermuten
- Ihr(e) Windows Server lange nicht mehr überprüft wurden
- Ihr(e) Exchange oder SQL Server lange nicht mehr überprüft wurden
- Sie sich unklar über den Updatestand ihrer Clients oder Server sind
- Sie keine aktuelle Übersicht über ihre Server und Clients haben

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Mehr Sicherheit in ihrem Unternehmen
- Klare Empfehlungen zur Behebung möglicher Schwachstellen
- Gezielte Analyse von Serverdiensten
- Aktuelle Inventarisierung mit Server und Client Hard und Software.
- Minimalanforderung für den SUS EDV IT-Service



Leistungsbeschreibung

SUS EDV führt in Zusammenarbeit mit Ihrer IT-Leitung oder der Geschäftsführung eine weitreichende Analyse Ihrer IT-Infrastruktur durch.

Die IT-Infrastruktur Analyse umfasst unter anderem:

- Aufnahme bekannter Probleme mit objektivem Zustand der Umgebung, Ihren Zielen, Zuständigkeiten, Ansprechpartnern, etc.
- Server Hard- & Software Erfassung und Analyse
- Client Hard- & Software Erfassung und Analyse
- Active Directory Analyse mit DHCP, DNS, WINS, NTP
- Aufnahme und Analyse Ihrer primären Applikationen
- Übersicht Ihrer bestehenden Lizenzierung
- Infrastrukturerfassung mit aktiven und passiven Netzwerkkomponenten. USV, WLAN und Aufbau Ihres Serverraums
- Internetanbindung, Überprüfung der Sicherheit
- Aufnahme der Drucker und mobilen Endgeräte
- Sicherheits- und Schwachstellenanalyse mit Backup, Ausfallsicherheit, Firewall. Datensicherheit und Analyse der IT-Administration
- Des weiteren umfasst die SUS EDV IT-Infrastruktur Analyse eine Inventarisierung Ihrer kompletten IT-Infrastruktur

Rahmenbedingungen

Für die Infrastrukturanalyse benötigt SUS EDV vollständigen Zugriff auf Ihre IT-Infrastruktur. Neben dem Zutritt zu allen IT-Räumen benötigen wir unter anderem das Passwort des Domänen Administrators.

SUS EDV installiert auf allen Servern und Clients eine Agentensoftware zur Erfassung der Hard- und Software. Die Überprüfungen können nur durchgeführt werden, wenn auf den Clients und Servern zum Zeitpunkt der Überprüfung keine Firewall-Beschränkungen vorliegen.

SUS EDV gewährleistet einen vertraulichen Umgang mit Ihren Daten, welcher mit Beauftragung in einer Verschwiegenheitserklärung festgehalten wird.

Nach abgeschlossener Analyse erhalten Sie alle ausgehändigten Daten, Dokumente und Datenträger zurück.

Der IT-Infrastruktur Analyse

ist eine gute Investition für sie wenn:

- Sie Ihre IT bzw. Ihre IT Betreuung neu gestalten wollen
- Wenn sie grundlegende Probleme oder Schwachstellen in ihrer IT Infrastruktur vermuten
- Wenn sie Ihre IT-Strategie oder ihr IT-Budget neu ausrichten wollen
- Wenn sie Ihre IT in einen geregelten Service überführen wollen
- Wenn sie eine grundlegende Dokumentation für ihre IT-Infrastruktur benötigen

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Planungssicherheit für ihre nächste Budget Planung
- Entscheidungs-Grundlage für ihre strategische Planung
- Risikoeinschätzung
- Klare Empfehlung zur Behebung möglicher Schwachstellen
- Transparenz über Ihre IT-Infrastruktur
- Basis für grundlegende Veränderungen oder Erweiterung der IT-Infrastruktur
- Analyse zum Festpreis = Planungssicherheit



Leistung	IT-Infrastruktur Quickcheck	IT Infrastruktur Analyse
1. Inventarisierung der Server Hardware	X	X
2. Inventarisierung der Client Hardware	X	X
3. Inventarisierung der Windows Server Software	X	X
4. Inventarisierung der Windows Client Software	X	X
5. Überprüfung der Microsoft Updates und Patches	X	X
6. Durchführung automatisierter Test's zur Überprüfung der Windows Server und Applikationen	X	X
7. Inventarisierung der kompletten IT-Infrastruktur		X
8. Detailanalyse aller Server Systeme		X
9. Detailanalyse der Server-Applikationen		X
10. Detailanalyse der Client Systeme		X
11. Sicherheits- und Schwachstellenanalyse		X
12. Analyse des Viren- und Spamschutz		X
13. Analyse der Datensicherung		X
14. Analyse der Firewall und Überprüfung der Internetanbindung		X
15. Aufnahme mobiler Endgeräte, Analyse der Anbindung		X
16. Aufnahme der Drucker und Peripheriegeräte		X
17. Dokumentation der Ergebnisse in digitaler und schriftlicher Form und Nachbesprechung		X
18. Auswertung der Ergebnisse, Schwachstellenanalyse, Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten		X
19. Zusammenfassung der Ergebnisse und Präsentation		X
Preis je nach Größe Ihrer IT-Infrastruktur ab:	ab 590,00 € ²	ab 2290,00 € ³

(2) IT-Infrastruktur Quickcheck für einen Server und bis zu 20 Clients

(3) IT-Infrastruktur Analyse für bis zu drei Server und 30 Clients



Servicebeschreibung

Das SUS EDV Server Management ist der optimale Service zur Überwachung und Betreuung Ihrer Windows und Linux Server. Wählen Sie aus drei Modulen das für Sie passende Leistungspaket zum Schutz Ihrer Server.

Mit dem SUS EDV Server Management bieten wir Ihnen die komplette Bandbreite einer professionellen Server Überwachung, Wartung und Administration an.

Dazu zählen je nach Modul folgende Leistungen:

- Proaktive Überwachung Ihrer Server Systeme
- Überwachung des installierten Antivirus Systems
- Überwachung der installierten Datensicherung
- Update- und Patchmanagement für Ihre Server
- laufende Wartung und Administration Ihrer Server Systeme
- Inventarisierung, Dokumentation, Reports und Beratung

In der ersten Modulvariante „Self Managed“ können Ihre internen IT-Mitarbeiter selbst das Monitoring der Server übernehmen.

SUS EDV Server Management ist der richtige Service für Sie:

Wenn Sie den sicheren Betrieb Ihrer Server nicht mehr dem Zufall überlassen wollen und jederzeit von überall einen vollständigen Überblick über den Zustand ihrer Serverdienste wünschen.

Unser zertifiziertes IT-Service Team übernimmt für Sie die Überwachung, Wartung und Administration Ihrer Server Systeme. Legen Sie die Verantwortung für Ihren Server in professionelle Hände, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren und böse Überraschungen aus Ihrem Serverraum ausschließen können.

Rahmenbedingungen

Für das Servermanagement nutzen wir Ihre Internetverbindung zur Überwachung und Fernwartung der Server.

Die Bereitstellung unserer Leistungen unterliegt unserer Vertraulichkeits- und Datenschutzvereinbarung. Bei der Überwachung werden keine benutzerbezogenen Daten übermittelt.

Der SUS EDV Service steht Ihnen Mo.-Fr. von 09:00 -17:00 Uhr zur Verfügung.

Bei von Ihnen freigegebenem Remotezugriff werden nach vorheriger Absprache mit Ihnen Fehler analysiert und bearbeitet.

Jeweils zum Monatsende erhalten Sie eine Übersicht aller Meldungen so wie der von uns durchgeführten Services. Die Berechnung aller Services läuft monatlich im voraus.

Die Lösungen

- Proaktive Serverüberwachung durch interne IT oder durch den SUS EDV Service
- Überwachung durch Monitoring von Schwellenwerten und Dienstverfügbarkeit direkt oder per SNMP
- Überwachung regelmäßiger Aufgaben (z.B. Datensicherung), Sicherheit (Antivirus, fehlgeschlagene Logins)
- Ausführen regelmäßiger Wartungsaufgaben (Bereinigungen von Log- und temporären Dateien, defragmentieren der Festplatten)
- Update- und Patchmanagement (Windows und Drittanbieter)

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Ihre Server laufen sicher und stabil
- Durch den Wegfall von Routinearbeiten haben Sie mehr Zeit für Entwicklung und Projekte
- Sie minimieren Ihr Ausfallrisiko
- Sie verbessern Ihr Serviceniveau durch ein effektives IT Management
- Sie schützen ihre Investition
- Virenschutz, Datensicherheit und Datensicherung werden täglich kontrolliert

Kosten für das Server Management



Leistungen	Basic (Self Managed)	Standard	Premium
1. Webzugriff auf das Monitoring Dashboard im Internet	X Vollzugriff	X nur lesend	X nur lesend
2. Bereitstellung der Fernwartungssoftware Teamviewer(Client & Server)	X	X	X
3. Inventarisierung der Server Hard- und Software	X	X	X
4. Proaktives Server Monitoring (Dienste und Schwellenwerte)	X alle 15 Min.	X alle 15 Min.	X alle 5 Min.
5. Lizenzmanagement	X	X	X
6. Monatlicher Statusbericht	X	X	X
7. IT-Service Helpdesk		X	X
8. USV Überwachung		X	X
9. Monatliche Schwachstellen- und Risikoanalyse		X	X
10. Überwachung des Anti-Virus Status		X	X
11. Überwachung der Datensicherung		X	X
12. Überwachung der Server Hardware		X	X
13. Überwachung weiterer Systemhardware mit SNMP			X Bis zu 5 Geräte
14. Regelmäßige Wartungsarbeiten			X
15. Ausführung automatisierter Aufgaben			X Bis zu 5 pro Server
16. Monatliche Installation aktueller Sicherheitsupdates und Patches			X
Zuständigkeiten	Alle Tätigkeiten erfolgen durch Ihre eigene IT	Alle Tätigkeiten erfolgen durch SUS EDV	Alle Tätigkeiten erfolgen durch SUS EDV
17. Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
18. Gemeinsame IT-Updates	jährlich	halbjährlich	pro Quartal
19. Einrichtungsgebühr pro Server	199,00 € ³	199,00 € ³	0,00 €
20. Managed Anti-Virus Option	19,00 €	inklusive	inklusive
21. Firewall Wartung und Überwachung	99,00 €	79,00 €	59,00 €
22. Monatlicher Grundpreis pro Server	49,00 € ³	149,00 € ³	299,00 € ³

(2) Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

(3) Staffelpreise schon ab dem zweiten Server!



1. Web-Zugriff auf das SUS EDV Monitoring Dashboard im Internet

Mit dem SUS EDV Monitoring Dashboard haben Sie von überall im Internet die Möglichkeit den gesamten Funktionsumfang (Modul 1) oder nur das Monitoring (Module 2 und 3) vom Monitoring System zu nutzen. Dies umfasst die Konfiguration des Monitoring Systems und das Reporting. In Modul 2 und 3 besteht für Sie nur die Möglichkeit eines lesenden Zugriffs auf das System.

Änderungen auf Kundenwunsch müssen bei einem gemeinsamen Termin zusammen umgesetzt werden. Spätere Änderungen (gemeinsame Verwaltung) sind nur mit einer Neuinstallation zu realisieren.

2. Fremdwartungssoftware Teamviewer (Take Control)

Das SUS EDV Monitoring System beinhaltet Lizenzen für die Fernwartungssoftware Teamviewer. Diese ermöglicht die zeitnahe Problemlösung auf Ihren Serversystemen durch Ihre eigenen Administratoren oder den SUS EDV IT-Service über eine gesicherte Internetverbindung.

Mit Beauftragung erklären Sie sich einverstanden, dass SUS EDV über diese Möglichkeit, nach Rücksprache mit einer von Ihnen zu benennenden Person, Zugriff auf die Serverkonsole erhält.

SUS EDV versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und sämtliche in Kontakt mit den Systemen kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf Verschwiegenheit sowie Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

3. Inventarisierung der Server Hard- und Software

Täglich aktualisierte Auflistung der installierten Hard- und Softwarekonfiguration der Server im SUS EDV Monitoring Dashboard. Fünf eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern oder Standortdaten, können hinzugefügt werden. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Server sowie deren Veränderungen können jederzeit online abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als PDF-Datei möglich.

Für die Funktionalität wird eine Agentensoftware auf dem Server installiert, die zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen benötigt.

4. Pro Aktives Server Monitoring

Werktägliche proaktive Überwachung des Servers rund um die Uhr in einem 15-(Standard) bzw. 5-Minuten-Takt (Premium). Überwachung der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität oder die Exchange Postfachgröße (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (1x täglich), kritische Ereignisse in den Windowsereignisprotokollen, Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche (1x täglich) und Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet-Webseite.

Wenn der Server vom SUS EDV IT-Service überwacht wird (Modul 2 und 3), wird auf etwaige Probleme, die durch die Überwachung erkannt werden, pro aktiv reagiert. Es gelten die Reaktionszeiten nach Punkt 16. Fehlermeldungen werden nach Ermessen von SUS EDV interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an Sie weitergeleitet. Sie erhalten Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das SUS EDV Monitoring Dashboard, um den Status Ihrer IT jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird eine Agentensoftware auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen benötigt.

5. Lizenzmanagement

Übersicht über die installierten Softwarelizenzen mit Abgleich der lizenzierten Produkte. Die Liste der lizenzierten Produkte wird einmalig von SUS EDV (oder Ihnen im Modul 1) bei der Einrichtung manuell im System hinterlegt. Entsprechende Lizenzinformationen sind bei der Einrichtung von Ihnen zu liefern. Eine tagesaktuelle Auswertung oder die Erstellung eines Berichts, ist jederzeit über das SUS EDV Monitoring Dashboard möglich.

6. Monatlicher Statusbericht

Im SUS EDV Monitoring Dashboard besteht die Möglichkeit jeden Monat einen detaillierten Statusbericht zu erstellen, in dem die wichtigsten Systemdaten erfasst werden. Dazu gehört eine Übersicht zur Verfügbarkeit einzelner Dienste, den Erfolg konfigurierter Prüfungen, Problemzusammenfassung auf Monatsbasis sowie eine Speicherplatzentwicklung der Server Festplatten.

Bei Nutzung der Module 2 oder 3 erhalten Sie diesen detaillierten Statusbericht monatlich vom SUS EDV IT-Service. Des Weiteren erhalten Sie ein Serviceprotokoll, in dem die vorgenommenen Maßnahmen des SUS EDV IT-Service ersichtlich sind, die dieser aufgrund von fehlgeschlagenen Prüfungen vorgenommen hat.

7. SUS EDV IT-Service Helpdesk

Im Modul 2 oder 3 steht Ihnen der SUS EDV IT- Servicehelpdesk von Montag bis Freitag in den Zeiten von 09:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Unser Helpdesk erfasst alle Ihre IT-Anfragen über den 1st Level Support in einem Ticket System (AutoTask). Die Bearbeitung Ihrer Anfragen erfolgt durch unser Service Team und wird in unserem Ticket System dokumentiert. Es wird die Reaktionszeit nach Punkt 17 angewendet. Zum Monatsende erhalten Sie über alle Serviceleitungen zur Dokumentation ein Serviceprotokoll sowie je nach Vertrag die entsprechende Abrechnung unserer Leistungen.



8. USV Überwachung

SUS EDV überwacht die Funktionstüchtigkeit der an Ihren Server angeschlossenen unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV). Eine Alarmierung durch SUS EDV erfolgt, sobald die Leistung der USV nicht mehr ausreicht, um Ihren Server bei einem Stromausfall sicher herunter zu fahren oder ein anderes Problem mit der USV besteht. Es wird die Reaktionszeit nach Punkt 17 angewendet.

SUS EDV kann grundsätzlich nicht verhindern, dass es zu einem Stromausfall kommt oder die USV unerwartet ausfällt.

9. Schwachstellen- und Risikoanalyse

Monatlich analysiert der SUS EDV IT-Service Ihre(n) Server nach möglichen Schwachstellen oder Risiken. Der Zustand des Servers wird bewertet im Hinblick auf physikalische Zugangs- und Betriebssicherheit, Zugriffssicherheit, Netzwerksicherheit, Hardwarezustand, Ausfallrisiko, Redundanzen, Systemaktualität sowie Garantien.

Über Auffälligkeiten und empfohlene Maßnahmen werden Sie vom SUS EDV-Service gesondert informiert.

10. Überwachung des Anti-Virus Status

SUS EDV überprüft werktäglich die Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Virens Scanner Signatur. Unterstützt werden Produkte von ca. 30 relevanten Herstellern (ESET, McAfee, Sophos, Trend Micro, ...). Die aktuelle Version der Antivirensoftware sowie die entsprechende Lizenz muss von Ihnen bereit gestellt werden. Die richtige Konfiguration, sowie die Aktualisierung der Virensignaturen und Antivirus Software wird vom SUS EDV-Service überprüft.

Eine Alarmierung durch SUS EDV erfolgt, sobald eine Signatur älter als 3 Werktage sein sollte. Es wird die Reaktionszeit nach Punkt 17 angewendet. Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. SUS EDV wird nach bestem Wissen und Gewissen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Server vor Viren durchführen und überprüfen.

11. Überwachung der Datensicherung

Falls es sich bei dem überwachten Gerät um einen Datensicherungsserver handelt, oder eine lokale Sicherung bestimmter Daten eingerichtet wurde, überwacht SUS EDV werktäglich deren Durchführung und meldet aufgetretene Fehler an Sie. Halbjährlich erfolgt eine Test-Rücksicherung durch SUS EDV von einem aktuellen Sicherungsmedium. Unterstützt werden diverse Datensicherungsprogramme, so wie u. a. von Symantec, Veritas Backup Exec, Brightstor, Arcserve, Acronis, Windows Server Datensicherung.

Eine Alarmierung durch den SUS EDV IT-Service erfolgt, sobald die Datensicherung nicht, nur teilweise oder fehlerhaft erfolgte.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, ein Backup-Konzept zu erstellen, eine angemessene Datensicherung einzurichten und zu dokumentieren. Diese Dokumentation muss SUS EDV in Form eines Sicherungsplans vorliegen. SUS EDV kann Sie im Vorfeld bei der Konzepterstellung und dem Einrichten der Datensicherung unterstützen.

12. Überwachung der Server Hardware

Das SUS EDV Monitoring überwacht die wesentlichen Server Hardwarekomponenten. Dies beinhaltet im Normalfall die Funktionalität des RAID Systems, der Netzteile, der CPU-Lüfter sowie die Servertemperatur, sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen. Weiterhin findet eine Leistungsüberwachung des Servers hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkauslastung statt. Fehlermeldungen werden nach Ermessen von SUS EDV interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an Sie weitergeleitet. Auf etwaige Probleme, die bei der Überwachung erkannt werden, gilt die Reaktionszeit nach Punkt 17. Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 benötigt.

13. Überwachung weiterer Systemhardware mit SNMP

SUS EDV überwacht weitere Hardware- oder Softwaresysteme (z. B. Router, Switches, besondere Dienste auf Clientsystemen, Drucker, Klimaanlage, Temperaturfühler) auf Erreichbarkeit und Funktionalität insofern für diese die SNMP Beschreibungsdateien (MIB) vorliegen. Im Premium Modul können pro Kundeninstallation bis zu fünf weitere Überwachungen eingerichtet werden. SNMP Traps werden derzeit nicht unterstützt. Fehlermeldungen werden nach Ermessen von SUS EDV interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an Sie weitergeleitet. Auf etwaige Probleme, die bei der Überwachung erkannt werden, gilt die Reaktionszeit nach Punkt 17.

14. Regelmäßige Wartungsarbeiten

Im Premium Modul werden auf dem System regelmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt. Dazu gehören die im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung, regelmäßige Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen sowie die Überprüfung von Warteschlangen und Protokollen. Über den Erfolg der Maßnahme erhalten Sie einen monatlichen Bericht vom SUS EDV IT-Service.

15. Systemen oder Kontrollen

Die jeweiligen Aufgaben werden im Vorfeld mit ihnen besprochen und eingerichtet. SUS EDV überwacht die Aufgaben, über die erfolgreiche Durchführung erhalten Sie einen monatlichen Bericht vom SUS EDV IT-Service.



16. Installation aktueller Sicherheitsupdates und Patches

Im Premium Modul installiert SUS EDV regelmäßig per Fernwartungssoftware wichtige Microsoft Sicherheitsupdates, Patches sowie alle weiteren Microsoft Updates auf dem Server. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart des Servers notwendig, dies wird nach Absprache auch außerhalb der normalen Arbeitszeit (Mo.-Fr. 9:00-17:00 Uhr) kontrolliert ausgeführt. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete SUS EDV Mitarbeiter, sowie die Sicherstellung der erfolgreichen Installation und ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates sind Leistungsbestandteil. SUS EDV wird nach bestem Wissen und Gewissen die Freigabe der Sicherheitsupdates prüfen. Eine Garantie für eine fehlerfreie Installation der Updates kann nicht übernommen werden, da dies nicht im Einflussbereich von SUS EDV, sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

Ein eventuell benötigter vor Ort Service, sowie eine Fehlerbehebung nach einem nicht erfolgreich installierten Update sind nicht Leistungsbestandteil und müssen gesondert beauftragt werden.

17. Reaktionszeit bei Unternehmenskritischen Problemen

SUS EDV nimmt bei Störungen eine Einstufung des jeweils vorliegenden Problems nach eigenem Ermessen vor. Bei Problemen mit der Einstufung „Kritisch“, wird innerhalb von acht Stunden (Self Managed, im Falle einer Auftragserteilung), vier Stunden (Standard-Modul) oder zwei Stunden (Premium-Modul) während des Servicezeitraums werktags 9:00-17:00 Uhr mit der Problemlösung begonnen. Dies geschieht entweder bei Ihnen vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung. Die Reaktionszeit beginnt entweder mit der Erfassung der Störung durch unsere Service-Desk Mitarbeiter bei einer Meldung durch Sie per Telefon oder per E-Mail an service@sus-edv.com oder bei einer Systemmeldung aus SUS EDV Monitoring oder einer Warnmeldung im SUS EDV Monitoring Dashboard.

Bei unkritischen Problemen beginnt SUS EDV innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums werktags 9:00-17:00 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung.

18. Gemeinsame IT-Updates

In den verabredeten Intervallen setzen wir uns mit Ihnen zusammen um über die Serviceerbringung sowie über den Betrieb und Zustand Ihrer Systeme zu sprechen. Dabei geht es vorerst darum, möglichst ideale Bedingungen für die Betriebssicherheit, Verfügbarkeit und gute Performance Ihrer unternehmenskritischen Systeme aufrecht zu erhalten. Weiterer Bestandteil der IT- Updates ist die gemeinsame Interpretation der durch SUS EDV Monitoring generierten Berichte und die Ableitung etwaiger Maßnahmen.

19. Einrichtungsgebühr pro Server

Falls Ihr Server nicht von SUS EDV eingerichtet wurde, ist für die erstmalige Aufnahme ihres Servers in das SUS EDV Betreuungsmodell eine Analyse und Dokumentation des Systems notwendig. Diese muss vor der Übernahme des Server Management erfolgen und ist nicht Bestandteil der Einrichtungsgebühr.

SUS EDV bietet Ihnen diese Analyse gerne separat zum Server Management an. (SUS EDV Infrastruktur Quickcheck)

Wenn alle notwendigen Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Server mit den entsprechenden SUS EDV Monitoring Agenten versehen und das SUS EDV Monitoring Dashboard wird für Sie konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 199,- EUR pauschal abgegolten (Im Premium-Modul fällt diese Einrichtungsgebühr nicht an).

20. Managed Anti-Virus Option

Alle Wartungsarbeiten und Störungsbeseitigungen sind als Remote und vor Ort Dienstleistung pauschal enthalten und werden nicht gesondert abgerechnet. Administrations- und Änderungsanforderungen (Installation und Konfiguration) sind in einem dem Vertragsumfang entsprechend angemessenen Rahmen ebenfalls mit inbegriffen. Bei übermäßiger Nutzung behält sich SUS EDV vor, dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen zu signalisieren, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

21. Firewall Wartung und Überwachung

Alle Wartungsarbeiten und Störungsbeseitigungen sind als Remote und vor Ort Dienstleistung pauschal enthalten und werden nicht gesondert abgerechnet.

Administrations- und Änderungsanforderungen (Installation und Konfiguration) sind in einem dem Vertragsumfang entsprechend angemessenen Rahmen ebenfalls mit inbegriffen. Bei übermäßiger Nutzung behält sich SUS EDV vor, dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen zu signalisieren, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

22. Monatlicher Grundpreis

Der Grundpreis pro Server ist monatlich zur Zahlung fällig. Der Grundpreis fällt pro Server und Modul rein Netto zzgl. der jeweils gültigen MwSt. an.

Zusätzliche IT-Service Leistungen werden monatlich zusätzlich zum Grundpreis abgerechnet.





Servicebeschreibung

Das SUS EDV Client Management ist der optimale Service zur Überwachung und Betreuung Ihrer Windows Clients. Wählen Sie aus drei Modulen das für Sie passende Leistungspaket zum Schutz Ihrer Clients.

Mit dem SUS EDV Client Management bieten wir Ihnen die komplette Bandbreite einer professionellen Client Überwachung, Wartung und Administration an.

Dazu zählen je nach Modul folgende Leistungen:

- Proaktive Überwachung Ihrer Client Systeme
- Überwachung des installierten Antivirus Systems
- Update- und Patchmanagement für Ihre Server
- Laufende Wartung Ihrer Client Systeme
- IT-Ansprechpartner und Service-Desk für Ihre Mitarbeiter
- Fernunterstützung für Ihre Mitarbeiter mit Remotezugriff auf den Desktop
- Inventarisierung, Dokumentation, Reports und Beratung

In der ersten Modulvariante „Self-Managed“ können Ihre internen IT Mitarbeiter selber das Monitoring der Clients übernehmen.

SUS EDV Client Management ist der richtige Service für Sie, wenn:

Sie den sicheren Betrieb Ihrer Clients nicht mehr dem Zufall überlassen wollen und jederzeit von überall einen vollständigen Überblick über den Zustand ihrer Clients wünschen.

Unser zertifiziertes IT-Service Team übernimmt für Sie die Überwachung, Wartung und Administration Ihrer Client Systeme. Legen Sie die Verantwortung für Ihre Clients in professionelle Hände, damit Ihre Mitarbeiter vom SUS EDV Helpdesk Team mit seinen kompetenten Ansprechpartnern schnelle Lösungen für Ihre IT-Probleme bekommen.

Rahmenbedingungen

Für das Client Management nutzen wir Ihre Internetverbindung zur Überwachung und Fernwartung der Server. Die Bereitstellung unserer Leistungen unterliegt unserer Vertraulichkeits- und Datenschutzvereinbarung. Bei der Überwachung werden keine benutzerbezogenen Daten übermittelt.

Der SUS EDV IT Service steht Ihnen Mo.-Fr. von 09:00 -17:00 Uhr zur Verfügung.

Bei von Ihnen freigegebenem Remotezugriff werden nach vorheriger Absprache mit Ihren Mitarbeitern Fehler analysiert und bearbeitet.

Jeweils zum Monatsende erhalten Sie eine Übersicht aller Meldungen, so wie der von uns durchgeführten Services. Die Berechnung aller Services läuft monatlich im voraus.

Die Lösungen:

- Proaktive Client Monitoring durch interne IT oder durch den SUS EDV Service
- Überwachung der Betriebssicherheit durch Monitoring von Schwellenwerten und Dienstverfügbarkeit direkt oder per SNMP
- Überwachung regelmäßiger Aufgaben (z.B. Datensicherung), Sicherheit (Antivirus, fehlgeschlagene Logins)
- Ausführen regelmäßiger Wartungsaufgaben (Bereinigungen von Log und temporären Dateien, defragmentieren der Festplatten)
- Update- und Patchmanagement (Windows und Drittanbieter)

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Sofortiges Erkennen von kritischen Systemzuständen oder Ereignissen auf den Clients
- Sie sparen Ressourcen in der IT Administration
- Sie minimieren Ihr Ausfallrisiko
- Sie verbessern Ihr Serviceniveau durch ein effektives IT Management
- Ihre Mitarbeiter erhalten sofortige qualifizierte Unterstützung
- Verbesserung des Betriebsklimas durch besseren Workflow

Kosten für das Client Management



Leistungen	Basic (Self Managed)	Standard	Premium
1. Webzugriff auf das Monitoring Dashboard im Internet	X Vollzugriff	X nur lesend	X nur lesend
2. Bereitstellung der Fernwartungssoftware Teamviewer(Client & Server)	X	X	X
3. Inventarisierung der Client Hard- und Software	X	X	X
4. Proaktives Client Monitoring (Dienste und Schwellenwerte)	X alle 60 Min.	X alle 60 Min.	X alle 30 Min.
5. Lizenzmanagement	X	X	X
6. Monatlicher Statusbericht	X	X	X
7. IT-Service Helpdesk		X	X
8. Monatliche Schwachstellen- und Risikoanalyse		X	X
9. Überwachung des Anti-Virus Status		X	X
10. Überwachung der Client Hardware		X	X
11. Regelmäßige Wartungsarbeiten			X
12. Monatliche Installation aktueller Sicherheitsupdates und Patches			X
Zuständigkeiten	Alle Tätigkeiten erfolgen durch Ihre eigene IT	Alle Tätigkeiten erfolgen durch SUS EDV	Alle Tätigkeiten erfolgen durch SUS EDV
17. Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen	12 Stunden	8 Stunden	4 Stunden
18. Gemeinsame IT-Updates	jährlich	halbjährlich	pro Quartal
19. Einrichtungsgebühr pro Client	19,00 € ³	19,00 € ³	0,00 €
20. Managed Anti-Virus Option	Nicht verfügbar	inklusive	inklusive
22. Monatlicher Grundpreis pro Server	7,90 € ³	14,90 € ³	19,90 € ³

(2) Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

(3) Staffelpreise schon ab dem zweiten Server!



1. Web-Zugriff auf das SUS EDV Monitoring Dashboard im Internet

Mit dem SUS EDV Monitoring Dashboard haben Sie von überall im Internet die Möglichkeit, den gesamten Funktionsumfang (Modul 1) oder nur das Monitoring (Module 2 und 3) vom SUS EDV Monitoring System zu nutzen. Dies umfasst die Konfiguration, das Monitoring Systems und das Reporting. In Modul 2 und 3 besteht für Sie nur die Möglichkeit eines lesen-den Zugriffs auf das System.

Änderungen auf Kundenwunsch müssen bei einem gemeinsamen Termin zusammen umgesetzt werden. Spätere Änderungen (gemeinsame Verwaltung) sind nur mit einer Neuinstallation zu realisieren.

2. Fremdwartungssoftware Teamviewer (Take Control)

Das SUS EDV Monitoring System beinhaltet Lizenzen für die Fernwartungssoftware Teamviewer. Diese ermöglicht die zeitnahe Problemlösung auf Ihren Serversystemen durch Ihre eigenen Administratoren oder den SUS EDV IT-Service über eine gesicherte Internetverbindung.

Mit Beauftragung erklären Sie sich einverstanden, dass SUS EDV über diese Möglichkeit, nach Rücksprache mit einer von Ihnen zu benennenden Person, Zugriff auf die Clientsysteme erhält.

SUS EDV versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und sämtliche in Kontakt mit den Systemen kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf Verschwiegenheit sowie Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

3. Inventarisierung der Client Hard- und Software

Täglich aktualisierte Auflistung der installierten Hard- und Softwarekonfiguration der Clients im SUS EDV Monitoring Dashboard. Fünf eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern der Standortdaten, können hinzugefügt werden. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Clients sowie deren Veränderungen können jederzeit online abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als PDF-Datei möglich.

Für die Funktionalität wird eine Agentensoftware auf dem Server installiert, die zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen benötigt.

4. Pro Aktives Client Monitoring

Werktägliche proaktive Überwachung der Clients rund um die Uhr in einem 60-(Standard) bzw. 30-Minuten-Takt (Premium). Überwachung verschiedener Leistungsindizes anhand von Schwellenwerten so wie verschiedener Dienste und Ereignisse. Bei dem Monitoring werden auch die Inventar-, System- und Patch-informationen gewonnen.

Wenn der Client vom SUS EDV IT-Service überwacht wird (Modul 2 und 3), wird auf etwaige Probleme, die durch die Überwachung erkannt werden, pro aktiv reagiert. Es gelten die Reaktionszeiten nach Punkt 13. Fehlermeldungen werden nach Ermessen on SUS EDV interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an Sie weitergeleitet. Sie erhalten Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das SUS EDV Monitoring Dashboard, um den Status Ihrer IT jederzeit abrufen zu können. Für die Funktionalität wird eine Agentensoftware auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen benötigt..

5. Lizenzmanagement

Übersicht über die installierten Softwarelizenzen mit Abgleich der lizenzierten Produkte. Die Liste der lizenzierten Produkte wird einmalig von SUS EDV (oder Ihnen im Modul 1) bei der Einrichtung manuell im System hinterlegt. Entsprechende Lizenzinformationen sind bei der Einrichtung von Ihnen zu liefern. Eine tagesaktuelle Auswertung oder die Erstellung eines Berichts, ist jederzeit über das SUS EDV Monitoring Dashboard möglich.

6. Monatlicher Statusbericht

Im SUS EDV Monitoring Dashboard besteht die Möglichkeit, jeden Monat einen detaillierten Statusbericht zu erstellen, in dem die wichtigsten Systemdaten erfasst werden. Dazu gehört eine Übersicht zur Verfügbarkeit einzelner Dienste, den Erfolg konfigurierter Prüfungen, Problemzusammenfassung auf Monatsbasis sowie eine Speicherplatzentwicklung der Server Festplatten.

Bei Nutzung der Module 2 oder 3 erhalten Sie diesen detaillierten Statusbericht monatlich vom SUS EDV IT-Service. Des Weiteren erhalten Sie ein Serviceprotokoll, in dem die vorgenommenen Maßnahmen des SUS EDV IT-Service ersichtlich sind, die dieser aufgrund von fehlgeschlagenen Prüfungen vorgenommen hat.

7. SUS EDV IT-Servicehelpdesk

Im Modul 2 oder 3 steht Ihnen der SUS EDV IT- Servicehelpdesk von Montag bis Freitag in den Zeiten von 09:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Unser Helpdesk erfasst alle Ihre IT-Anfragen über den 1st Level Support in einem Ticket System (Auto Task). Die Bearbeitung Ihrer Anfragen erfolgt durch unser Service Team und wird in unserem Ticket System dokumentiert. Es wird die Reaktionszeit nach Punkt 13 angewendet. Zum Monatsende erhalten Sie über alle Serviceleitungen zur Dokumentation ein Serviceprotokoll sowie je nach Vertrag die entsprechende Abrechnung unserer Leistungen.



8. Schwachstellen-und Risikoanalyse

Monatlich analysiert der SUS EDV IT-Service ihren Client nach möglichen Schwachstellen oder Risiken. Der Zustand des Client wird bewertet im Hinblick auf physikalische Zugangs- und Betriebssicherheit, Zugriffssicherheit, Netzwerksicherheit, Hardwarezustand, Ausfallrisiko, Redundanzen, Systemaktualität sowie Garantien.

Über Auffälligkeiten und empfohlene Maßnahmen werden Sie vom SUS EDV-Service gesondert informiert.

9. Überwachung des Anti-Virus Status

SUS EDV überprüft werktäglich die Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Virens Scanner Signatur. Unterstützt werden Produkte von ca. 30 relevanten Herstellern (McAfee, Sophos, Symantec, Trend Micro, ...). Die aktuelle Version der Antivirensoftware sowie die entsprechende Lizenz muss von Ihnen bereit gestellt werden. Die richtige Konfiguration, sowie die Aktualisierung der Virensignaturen und Antivirus Software wird vom SUS EDV-Service überprüft.

Eine Alarmierung durch SUS EDV erfolgt, sobald eine Signatur älter als 3 Werktage sein sollte. Es wird die Reaktionszeit nach Punkt 17 angewendet. Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. SUS EDV wird nach bestem Wissen und Gewissen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Server vor Viren durchführen und überprüfen.

10. Überwachung der Client Hardware

Das SUS EDV Monitoring überwacht die wesentlichen Client Hardwarekomponenten. Dies beinhaltet im Normalfall die Funktionalität der Festplatten oder des RAID Systems, der Netzteile, der CPU-Lüfter und die Servertemperatur, sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen. Weiterhin findet eine Leistungsüberwachung des Servers hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkauslastung statt.

Fehlermeldungen werden nach Ermessen von SUS EDV interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an Sie weitergeleitet. Auf etwaige Probleme, die bei der Überwachung erkannt werden, gilt die Reaktionszeit nach Punkt 13.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 benötigt.

11. Regelmäßige Wartungsarbeiten

Im Premium Modul werden auf dem System regelmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt. Dazu gehören die im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung, regelmäßige Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen sowie die Überprüfung von Warteschlangen und Protokollen.

Über den Erfolg der Maßnahme erhalten Sie einen monatlichen Bericht vom SUS EDV IT-Service.

12. Installation aktueller Sicherheitsupdates und Patches

Im Premium Modul installiert SUS EDV regelmäßig per Fernwartungssoftware wichtige Microsoft Sicherheits-Updates, Patches sowie alle weiteren Microsoft Updates auf dem Server. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart des Clients notwendig, dies wird nach Absprache auch außerhalb der normalen Arbeitszeit (Mo.- Fr. 9-17 Uhr) kontrolliert ausgeführt. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete SUS EDV Mitarbeiter sowie die Sicherstellung der erfolgreichen Installation und ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates sind Leistungsbestandteil SUS EDV wird nach bestem Wissen und Gewissen die Freigabe der Sicherheitsupdates prüfen. Eine Garantie für eine fehlerfreie Installation der Updates kann nicht übernommen werden, da dies nicht im Einflussbereich von SUS EDV, sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

Ein eventuell benötigter vor-Ort Service, sowie eine Fehlerbehebung nach einem nicht erfolgreich installierten Update sind nicht Leistungsbestandteil und müssen gesondert beauftragt werden.

13. Reaktionszeit bei Problem die zu einer Arbeitsunterbrechung führen

SUS EDV nimmt bei Störungen eine Einstufung des jeweils vorliegenden Problems nach eigenem Ermessen vor. Bei Problemen mit der Einstufung „kritisch“, wird innerhalb von zwölf Stunden (Self-Managed, im Falle einer Auftragserteilung), acht Stunden (Standard Modul) oder vier Stunden (Premium-Modul) während des Servicezeitraums werktags 9-17 Uhr mit der Problemlösung begonnen. Dies geschieht entweder bei Ihnen vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung. Die Reaktionszeit beginnt entweder mit der Erfassung der Störung durch unsere Service-Desk-Mitarbeiter bei einer Meldung durch Sie per Telefon oder per E-Mail an service@sus-edv.de oder bei einer Systemmeldung aus SUS EDV Monitoring oder einer Warnmeldung im SUS EDV Monitoring Dashboard. Bei unkritischen Problemen beginnt SUS EDV innerhalb von 48 Stunden während des Servicezeitraums werktags 9-18 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung.

14. Gemeinsame IT-Updates

In den verabredeten Intervallen setzen wir uns mit Ihnen zusammen um über die Serviceerbringung sowie über den Betrieb und Zustand Ihrer Systeme zu sprechen. Dabei geht es vorerst darum, möglichst ideale Bedingungen für die Betriebssicherheit, Verfügbarkeit und gute Performance Ihrer unternehmenskritischen Systeme aufrechtzuerhalten. Weiterer Bestandteil der IT-Updates ist die gemeinsame Interpretation der durch SUS EDV Monitoring generierten Berichte und die Ableitung etwaiger Maßnahmen.



15. Einrichtungsgebühr pro Client

Falls Ihr Client nicht von SUS EDV eingerichtet wurde, ist für die erstmalige Aufnahme Ihres Clients in das SUS EDV Betreuungsmodell eine Analyse und Dokumentation des Systems notwendig. Diese muss vor der Übernahme des Client Management erfolgen und ist nicht Bestandteil der Einrichtungsgebühr. SUS EDV bietet Ihnen diese Analyse gerne separat zum Client Management an. (SUS EDV Infrastruktur Quickcheck)

Wenn alle notwendigen Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Server mit den entsprechenden SUS EDV Monitoring Agenten versehen und das SUS EDV Monitoring Dashboard wird für Sie konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 19.-EUR pauschal abgegolten (Im Premium Modul fällt diese Einrichtungsgebühr nicht an).

16. Managed Anti-Virus Option

Alle Wartungsarbeiten und Störungsbeseitigungen sind als Remote und vor-Ort-Dienstleistung pauschal enthalten und werden nicht gesondert abgerechnet. Administrations- und Änderungsanforderungen (Installation und Konfiguration) sind in einem dem Vertragsumfang entsprechend angemessenen Rahmen ebenfalls mit inbegriffen. Bei übermäßiger Nutzung behält sich SUS EDV vor, dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen zu signalisieren, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

17. Monatlicher Grundpreis

Der Grundpreis pro Server ist monatlich zur Zahlung fällig. Der Grundpreis fällt pro Client und Modul rein Netto zzgl. der jeweils gültigen MwSt. an. Zusätzliche IT-Service Leistungen werden monatlich zusätzlich zum Grundpreis abgerechnet.



Der neue Weg, der Ihre IT Kosten senkt

Professionelle Dienstleistung und IT-Service von SUS EDV erhalten Sie ab jetzt bei uns zu reduzierten Preisen.

Wir haben für Sie das SUS EDV Service Volumenpakete entwickelt. Dieses ermöglicht es Ihnen, IT-Dienstleistungen mit höchstem Wirkungsgrad zu günstigen Konditionen zu erhalten.

Das bedeutet einerseits bessere und intelligentere Service Produkte mit hohem Nutzen für ihr Geschäft. Andererseits wird die interne IT-Struktur gestrafft und die Arbeitsabläufe werden optimiert.

Ihr Vorteil: Neben einer Zeitersparnis dürfen Sie bei gleicher Leistung und Qualität mit einer finanziellen Einsparung von bis zu 15% kalkulieren.

Kontingente	Wert	Zahlbetrag	Ersparnis in €	Ersparnis in %
SERVICE 1.500	1.500,00 €	1.425,00 €	75,00	5
SERVICE 2.500	2.500,00 €	2.325,00 €	175,00	7
SERVICE 3.500	3.500,00 €	3.185,00 €	215,00	9
SERVICE 5.000	5.000,00 €	4.450,00 €	550,00	11
SERVICE 7.500	7.500,00 €	6.525,00 €	975,00	13
SERVICE 10.000	10.000,00 €	8.500,00 €	1500,00	15

Die Konditionen

- Das Guthaben wird mit jedem Service-Einsatz von SUS EDV je nach Servicelevel verrechnet
- Die Preise verstehen sich Netto, zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer
- Nach Ablauf eines Geschäftsjahres, nach Erwerb des Kontingents, verfällt das nicht genutzte Restguthaben.
- Die Auszahlung eines nicht in Anspruch genommenen Kontingents ist nicht möglich
- Die Verwendung des Kontingent ist ausschließlich für den Bezug von Dienstleistungen des SUS EDV IT-Service, außerhalb von Projekten vorgesehen
- Ein Erwerb von Hard- und Software im Rahmen des Service Kontingent ist nicht möglich
- Das SUS EDV IT-Service Kontingent ist nicht mit anderen Rabatten kombinierbar
- Die nach der Bestellung des SUS EDV IT-Service Kontingent ausgestellte Rechnung ist ohne Abzug von Skonto sofort zahlbar



Leistungen	Stundensatz	Tagessatz
Senior-Consultant	120,00 €	960,00 €
3rd Level Support / System Engineer / Projektleiter/ Software Entwickler	89,00 €	721,00 €
IT-Service / 1st und 2nd Level Support	68,00 €	544,00 €
Trainer / Workshop	120,00 €	960,00 €

Aufschläge (auf die oben beschriebenen Sätze)	Aufschlag
Dienstleistungen zwischen 17.00 bis 22.00 Uhr (Mo.-Fr.)	50 %
Dienstleistungen an Samstagen (09.00 - 17.00 Uhr)	100 %
Dienstleistungen nach 22.00 Uhr (Mo.- Fr.), Sa. ab 18.00 Uhr	100 %
Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen (09.00 - 17.00 Uhr)	100 %

Anfahrts- und Reisekosten	
Fahrtkostenpauschale pro KM	0,40 €
Stundensatz für Anfahrtszeit (vom regulären Stundensatz)	50 %
Übernachtungen	nach Aufwand
Sonstige Kosten (Flug, Taxi, Bahn usw.)	nach Aufwand
Tagesspesen nach steuerlichen und gesetzlichen Richtlinien	nach Aufwand

Erläuterungen

Die reguläre Arbeitszeit unserer Mitarbeiter vor Ort beträgt pro Tag max. 8 Stunden in der Zeit von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen und Brauchtumstagen). Für alle weiteren Zeiten gelten die genannten Aufschläge.

Unsere Abrechnung erfolgt bei einem vor Ort und Remote Service im 15 Minuten Takt.

Alle Preise verstehen sich zzgl. evtl. anfallender Nebenkosten (Übernachtung, Fahrtkosten, Reisekosten, Spesen etc.) sowie der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Es gelten immer unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Änderungen und Irrtümer behalten wir uns vor.







SUS EDV Achim SinseI

Horstring 5

76870 Kandel