

## Leistungsbeschreibung – Managed Client

Das Systemhaus 2F-IT stellt ihren Kunden eine Software zur Überwachung und Betreuung der IT-Infrastruktur zur Verfügung (IT-Monitoring).

Der Begriff Client steht für PCs und Notebooks.

2F-IT überwacht die Workstations rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent.

### Folgende Parameter werden überprüft:

- ✓ Systemdienste
- ✓ Festplatten Gesundheit für HDD und SSD Festplatten (S.M.A.R.T)
- ✓ Festplattenspeicherplatz
- ✓ Arbeitsspeicher
- ✓ CPU- Temperatur und Auslastung
- ✓ Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen von Microsoft-Betriebssystemen
- ✓ Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen anderer unterstützter Hersteller \*
- ✓ Installation von Updates, Patches von Microsoft-Betriebssystemen und von anderen unterstützten Herstellern \*
- ✓ Hack-Alarmierung (Monitoring von fehlgeschlagenen Log-In-Versuchen)
- ✓ tägliche Überprüfung der Antivirensoftware auf Aktualität der Signaturen
- ✓ Bluescreen
- ✓ Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software

### Was leistet 2F-IT:

✓ **Fehlerbeseitigung bei Clients:**

- Nach einer Alarmierung bei kritischen fehlgeschlagenen Überprüfungen meldet sich 2F-IT bei ihren Kunden, um die Fehlerbehebung abzustimmen. Dies kann per E-Mail oder telefonisch erfolgen. Die Fehlerbeseitigung ist nicht Bestandteil dieses Leistungspakets und wird separat abgerechnet.

✓ **Installation aktueller Sicherheitsupdates \***

- 2F-IT installiert die vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für:
  - Adobe Reader
  - Adobe Air
  - Adobe Shockwave Player
  - Apache Software Foundation Open Office
  - Apple iPhone Configuration Utility
  - Apple QuickTime
  - Google Chrome
  - Martin Prikryl WinSCP
  - Microsoft Internet Explorer
  - Ghostscript
  - Canneverbe CDBurnerXP
  - Microsoft OfficeViewer
  - Microsoft Silverlight
  - Microsoft Visual C++ Redistributable
  - Microsoft Windows AIK
  - Mozilla Firefox
  - Opera Software ASA Opera
  - Oracle Java JDK
  - Oracle Java JRE
  - Oracle Virtualbox
  - VideoLan VLC
  - Keepass
  - VMware Incorporated VMware vSphere Client
  - Microsoft OfficeViewer
  - Apple iTunes
  - Mozilla Thunerbird
  - Notepad ++

- Rarlab WinRAR
- Gimp
- Filezilla
- Skype
- PDF Architect

- Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart des Clients notwendig, dieser wird 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 2F-IT keine Haftung.

- **Monatlicher Bericht über Monitoring**
  - Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über Monitoring-Ergebnisse und Alarmierungen per E-Mail.
- **Monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates \*:**
  - Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über die Installation der Sicherheitsupdates per E-Mail.

Alle nicht explizit in dieser Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Leistungen sind optionale Leistungen und nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

\*nur mit Patch-Management (ab Paket „Business“)