

## Allgemeine Informationen

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

Die RossiCom, Marcel Roßbach stellt Ihren Kunden eine softwareunterstützte 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 Login-Versuchen
- Auslesen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt
- Überprüfung von Webseiten auf Verfügbarkeit
- tägliche Überprüfung der unterstützten Antivirensoftware auf Aktualität
- fortlaufende Überprüfung von unterstützten Backup-Programmen
- Feststellen des Datenzuwachses 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 Dienststeuerung)
- automatisierte Aufgaben
- Taskleistanwendung mit individuellem Symbol und Einstellungen

Diese Aufzählung ist nur Auszug der Funktionen und hat kein Anrecht auf Richtigkeit oder Vollständigkeit. Sie ist zudem abhängig von den unterstützten Betriebssystemen.

## Was die RossiCom, Marcel Roßbach leistet

- **Monitoring von Workstations und Servern**  
Überwachung der Workstations und Server rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent beispielhaft 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.
- **Installation aktueller Sicherheitsupdates bei Workstations**  
Automatische Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuft Updates für Microsoft-Produkte sowie Updates für Nicht-Microsoft-Produkte.

Überprüfung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart der Workstation notwendig; dieser wird durch die RossiCom, Marcel Roßbach oder den Kunden selbstständig durchgeführt.

Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt.

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Updates, 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 die RossiCom, Marcel Roßbach keine Haftung.

- **Installation aktueller Sicherheitsupdates bei Servern**

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuft Updates für Microsoft-Produkte sowie Updates für Nicht-Microsoft-Produkte.

Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart des Servers notwendig. Dieser Neustart erfolgt ausschließlich in Absprache mit dem Kunden oder während vereinbarter Wartungsfenster.

Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt.

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 RossiCom, Marcel Roßbach keine Haftung.

- **Bericht über den Service**

Der Kunde kann sich auf Nachfrage einen Bericht über den Service und seine IT-Umgebung per E-Mail zusenden lassen.

## Kosten und Laufzeit

Die Laufzeit beträgt 1 Monat und ist monatlich kündbar.

Es wird immer die aktuell installierte Anzahl an Geräten im Service abgerechnet. Sollten innerhalb des laufenden Monats weitere hinzukommen werden diese nachberechnet.

Die Abrechnung erfolgt immer zum letzten Tag des aktuellen Monats für den Folgemonat.

Bsp: Die Managed Service Rechnung für den August ist am 31. Juli fällig. Die Rechnungen erhalten Sie immer ca. in der Mitte des aktuellen Monats.

## Preise für das Monitoring & Patchmanagement

RCMS-MPW	Monitoring & Patchmanagement - Workstation	16,50€ zzgl. MwSt. pro Gerät pro Monat
RCMS-MPS	Monitoring & Patchmanagement - Server	55,00€ zzgl. MwSt. pro Server Monat
RCMS-OB	Monitoring & Patchmanagement - Onboarding	21,00€ zzgl. MwSt. pro Gerät einmalig

Es ist kein weiterer Remote oder Vor-Ort-Service in dieser Leistung enthalten.