

Leistungsbeschreibung Desktop Management – Seite 1 von 2

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

Monitoring von Workstations:

Überwachung der Workstations rund um die Uhr mit einem agentenbasierten, automatischen Software-Tool 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 ein Agent auf den Workstations installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443)

Alarmierungsart bei Workstations:

Eine Alarmierung erfolgt auf Wunsch aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden oder telefonisch. Die Alarmierung erfolgt direkt nach der Feststellung des Problems. Der Kunde kann RossiCom mit der Durchführung der Fehlerlösungsmaßnahme beauftragen. Dies wird gesondert berechnet.

Monatlich zusammengefasster Bericht:

RossiCom erstellt auf Wunsch monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Workstation zusammengefasst dargestellt sind. Dazu gehört eine Übersicht des Erfolgs konfigurierter Prüfungen wie Anti-Virus, Ereignisanzeigen und Festplattenkapazität. Der Kunde erhält den Bericht per E-Mail zugesandt.

Inventarisierung und Lizenzmanagement:

Auf Anfrage können ein Inventarisierungs- und Lizenzmanagement-Report erzeugt und an den Kunden per E-Mail verschickt werden. Der Lizenzmanagementreport listet jede Software mit ihrer Versionsnummer und Anzahl von Workstations auf, auf der diese installiert ist. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Workstation auf.

Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen:

Anlassbezogene Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

Installation aktueller Sicherheitsupdates:

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft-Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, Open Office, Audacity, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker. Darüber hinaus erfolgt eine Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

Leistungsbeschreibung Desktop Management – Seite 2 von 2

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

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

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart der Workstation notwendig, dieser wird nach Absprache durch RossiCom oder durch den Kunden selbstständig durchgeführt.

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

Die Bereitstellung der Updates erfolgt innerhalb von einer Woche seit Erscheinen der Updates für 95% der Workstations, innerhalb von zwei Wochen seit Erscheinen der Updates für 99% der Workstations. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem von RossiCom bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht.

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 keine Haftung. RossiCom wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.