



Kundenname: \_\_\_\_\_

# Dienstleistungsrahmenvertrag

Managed Services-Angebote	ESET Antivirus	Managed Service TOP
ESET Endpoint / Antivirus	✓	✓
Wöchentlich automatischer intensiver Virensan	✓	✓
Erkennung und Behebung von Sicherheitsbedrohungen	✓	✓
Spamschutz für Emails	✓	✓
Echtzeitschutz kann durch Kunden nicht deaktiviert werden.	✓	✓
PC-Überwachung, -Wartung, -Monitoring		✓
Automatische Windows / Treiber Updates		✓
Anzahl von PCs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anzahl von Notebooks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anzahl von MAC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>monatliche Kosten pro Gerät</b>	<b>3,60 €</b>	<b>5,90 €</b>



## Beschreibung von Dienstleistungen

### **Endpoint / Antivirus**

Alle Antivirus-Lizenzen sind für Server, MACs und PCs enthalten. Die Antiviren-Software der Fa. ESET ist ein Antivirenprogramm für Privatpersonen, sowie Unternehmen. COMPUTERSERVICE LEX überwacht die Antiviren-Software rund um die Uhr und im Falle der Erkennung eines Virus/Wurms/Adware/Spyware wird ESET ENDPOINT ANTIVIRUS diesen selbstständig entfernen. Sollte der Software dies nicht gelingen, wird automatisch ein Techniker der Fa. COMPUTERSERVICE LEX informiert, welcher in Folge dazu berechtigt ist, das Gerät Offline zu schalten, bzw. dieses Gerät sofort herunter zu fahren. Dies geschieht nur im Notfall.

### **wöchentlich automatischer intensiver Virenschan**

Von COMPUTERSERVICE LEX wird mit der Antivirensoftware wöchentlich ein Intensiver Virenschan durchgeführt. Zudem prüft ESET Endpoint Antivirus automatisch das System sobald eine Gefährdung in Verdacht steht.

### **Erkennung und Behebung von Sicherheitsbedrohungen**

ESET Endpoint Antivirus bietet verwaltete Dienste zur Erkennung und Behebung von Bedrohungen, um schädliche Versuche aufzudecken, in Netzwerke einzudringen und diese zu bekämpfen.

### **Spamschutz für Emails**

ESET Endpoint Antivirus erkennt selbst Emails mit Spam und verschiebt diese in einen eigenen Spamordner (Voraussetzung Microsoft Outlook)

### **Echtzeitschutz kann durch Kunden nicht deaktiviert werden**

Ein weiterer Vorteil des ESET Antivirus ist, dass der Kunde am Client, egal ob gewollt oder ungewollt, den Echtzeitschutz des in den Einstellungen des ESET Endpoint Antivirus nur mittels Passwort, welches nur COMPUTERSERVICE LEX obliegt, abgeschaltet werden kann. In Fällen, wo dies benötigt wird, soll mit COMPUTERSERVICE LEX in Verbindung getreten werden.

### **PC-Überwachung, -Wartung, -Monitoring**

Durch das Monitoring werden Kunden automatisch von COMPUTERSERVICE LEX in Kenntnis gesetzt. Wenn irgendetwas mit dem PC nicht stimmt, sollte eine Hardware einen defekt aufweisen, oder zb. der Festplattenspeicher dem Ende zu gehen, wird der Kunde von COMPUTERSERVICE LEX verständigt und es kann frühzeitig reagiert werden.

### **Automatische Windows Updates**

Probleme durch fehlende Windows Updates.... das war einmal. Durch die Managed Services werden Windows und Treiber Updates durch COMPUTERSERVICE LEX durchgeführt.



## Managed Services Reaktionszeiten

COMPUTERSERVICE LEX ist stets bemüht, sobald als möglich, wenn nötig Eingriffe im System zu tätigen. Jedoch kann es in Ausnahmefällen bis max. 3 Tage dauern, bis eine Störung behoben werden kann.

Der Vertrag der Managed Services beinhaltet keinerlei Arbeitszeit bzw. Hardware bei Reparatur oder Instandhaltungsarbeiten.

Für og. Support wird unter der Woche eine Gebühr von 85€ pro Stunde, sowie am Wochenende eine Gebühr von 105€ pro Stunde erhoben.

Der Kunde stimmt zu, dass Wetter, Verkehrsbedingungen oder höhere Gewalt, die außerhalb der Kontrolle von COMPUTERSERVICE LEX liegen, die Reaktion aus der Ferne oder vor Ort verlängern oder verhindern können.

## Managed Services Voraussetzungen

1. Auf allen Servern, Desktop-PCs und Notebooks/Laptops mit Microsoft Windows- oder Apple-Betriebssystemen, muss ein Betriebssystem laufen, das von Microsoft oder Apple unterstützt wird und bei denen der Support voraussichtlich 12 Monate oder länger mit den neuesten Service Packs und kritischen Updates weitergeführt wird. Wenn Microsoft oder Apple den Support eines Betriebssystems einstellen, muss der Kunde sein Betriebssystem aktualisieren, oder es von jedem Zugriff auf das Netzwerk ausschließen.
2. Verfügt ein Kunde über unternehmensspezifische Software, die in seinem Netzwerk installiert ist, ist der Kunde dafür verantwortlich, die Installation, die Schulung und den kontinuierlichen technischen Support vom Softwareanbieter zu erhalten. COMPUTERSERVICE LEX-Techniker sind in der Lage, beim Netzwerk-Support zu helfen, aber sie sind nicht Experten für alle Software-Anwendungen und verlassen sich darauf, dass der Software-Hersteller auf Kosten des Kunden den Support für die Software übernimmt.
3. COMPUTERSERVICE LEX, ist nach Auftragserteilung dazu berechtigt, Daten (Dateien, Bilder, Videos, Musik, etc.) auf Geräten des Kunden, zu bearbeiten, verschieben, sichern sowie wiederherzustellen, sofern die dem Zweck des Auftrags dient.



## Vereinbarung

Der Kunde und COMPUTERSERVICE LEX vereinbaren Folgendes:

COMPUTERSERVICE LEX wird die im Dienstleistungsrahmenvertrag aufgeführten Managed Service bereitstellen. Die Laufzeit dieses Vertrages beträgt 12 Monate ab Installationstag der Software, welche von COMPUTERSERVICE LEX erfolgt. Dieser Vertrag verlängert sich automatisch für eine Laufzeit von weiteren 12 Monaten nach Einzahlung der Rechnung, welche bereits 3 Monate vor Ablauf der Lizenz per Mail zugesandt wird. Der Kunde stimmt allen Anforderungen auf den vorhergehenden Seiten dieses Dokuments zu.

- Der Kunde zahlt COMPUTERSERVICE LEX einmal jährlich den auf Seite 2 bestätigten Betrag.
- Der Stundensatz von COMPUTERSERVICE LEX für zusätzliche Dienstleistungen vor Ort beträgt 85 € und für Fernwartungen 65 €, werktags von 9 - 17 Uhr; 17:01 Uhr bis 8:59 Uhr werktags sowie ganztags an Wochenenden und Feiertagen beträgt der Stundensatz vor Ort 105€ und für Fernwartungen 85€.
- Der Kunde hält sich an die Richtlinien und Zuständigkeiten, sowie an die Managed Services-Voraussetzungen.

Dieser Vertrag umfasst die Managed Services-Angebote und die Voraussetzungen für Managed Services. Vertragsinhalt sind auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMPUTERSERVICE LEX, die der Kunde per E-Mail erhält und mit deren er ausdrücklich einverstanden ist. Diese Dokumente sind hier durch Verweis einbezogen.

Nachname: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Straße/Nr: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift Kunde: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift Computerservice Lex: \_\_\_\_\_