

1 Präambel

Das Dokument hat die Aufgabe zentrale Begriffe der Sigma-IT GmbH zur definieren und inhaltlich darzustellen.
Die Bereiche umfassen:

- die Hotline-Tätigkeit
- die angebotenen Managed Services

der Sigma-IT GmbH.

Wichtige Abkürzungen:

UHD = User Help Desk (Hotline für Kunde)

SD = Service-Desk (Unternehmensbezogene Leistungen)

SLA = Service Level Agreement (Servicevertrag mit zeitlichen Zusicherungen (Ticket Reaktionszeiten))

DEFINITIONEN

2 Ticket Reaktionszeiten

Diese Zeiten sind interne Vorgaben der Sigma-IT GmbH. Sie dienen der internen Leistungs-Messung.

Die Priorisierung der eingehenden Tickets erfolgt durch unsere Technische Einsatzplanung der Sigma-IT GmbH.

Es gibt die Möglichkeit spezielle Reaktionszeiten und Lösungszeiten zu vereinbaren. Diese werden individuell verhandelt.

2.1 TTR (Time to React, Reaktionszeit)

Die Reaktionszeit ist die Zeit, bis der Ticketempfänger mit dem Bearbeiten des Tickets beginnt.

Ein Großteil der Tickets wird durch die automatische Überwachung der System-Funktionen erzeugt und bereits fertig klassifiziert an das Ticketsystem übergeben.

2.2 TTS (Time to Solve, Lösungszeit)

Zeit bis zur Lösung des Problems. Das ist in der heutigen Zeit schwer einzuhalten da die Komplexität der Systeme eine klare Lösungsstrategie höchstens für einfache Supportfälle vorliegt. Die meisten und insbesondere die Sicherheitsvorfälle (betrifft das ISMS) können keine TTS haben. In dem Fall ist es eine Zeitvorgabe, die der Eskalation dient. Nach dieser Zeit sollte spätestens eine Strategie vorliegen, die zu einer Lösung oder einem Work-Around führt.

DEFINITIONEN

2.3 Übersicht

2.3.1 SD mit SLA:

Bereich	Name des Tags im Tanss	TTR	Eskalation	TTS
SD mit SLA	1 – Priorität Standard	8h ¹	16h ¹	-
SD mit SLA	2 – Priorität normal	4h ¹	8h ¹	-
SD mit SLA	3 – Priorität hoch	2h ¹	4h ¹	-
SD mit SLA	4 – Priorität sehr hoch	1h ¹	2h ¹	-

2.3.2 SD ohne SLA:

Bereich	Name des Tags im Tanss	TTR	Eskalation	TTS
SD ohne SLA	1 – Priorität Standard	24h ¹	32h ¹	-
SD ohne SLA	2 – Priorität normal	16h ¹	24h ¹	-
SD ohne SLA	3 – Priorität hoch	8h ¹	16h ¹	-
SD ohne SLA	4 – Priorität sehr hoch	4h ¹	8h ¹	-

DEFINITIONEN

3 Service Desk (SD) - / User Help Desk (UHD) - Service

Der Kunde kann zur Aufrechterhaltung der IT-Struktur Leistungen bei der Sigma-IT GmbH abrufen. Die Art der Leistung und deren Abgrenzung werden im Folgenden genauer aufgeführt. Zusätzlich stellt Sigma-IT GmbH dem Kunden einen Userhelpdesk (UHD) zur Verfügung, der als erste Anlaufstelle für die Probleme der internen IT-Anwender zur Verfügung steht. Es gelten die AGBs der Sigma-IT GmbH.

3.1 Servicezeitraum

Der Servicezeitraum reicht von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Arbeitstag), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der Sigma-IT GmbH in Ludwigsburg, Baden-Württemberg.

3.1.1 Aufschläge für Arbeiten außerhalb des Servicezeitraumes

	von	bis	Aufschlag
Montag-Freitag	0:00	8:00	25%
Montag-Freitag	8:00	17:30	0%
Montag-Freitag	17:30	0:00	25%
Samstag			50%
Sonntag			100%
Feiertage (BW)			100%

3.2 Störungsmeldungen

Die Störungsmeldungen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

Unter der bekannten Hotline-Nummer: **+49 7141 141 26 – 112**
 und unter der bekannten E-Mail-Adresse: **hilfe@sigma-it.de**

DEFINITIONEN

3.3 SD/UHD Leistungen und Abrechnung von Leistungen

Grundsätzlich sind alle Leistungen kostenpflichtig.

Grundsätzlich unterscheiden wir folgende Leistungen:

Bezeichnung	ITIL Klasse	Verbuchen
Störungsbeseitigungen	„Incident Management“	wenn vorhanden gegen Stundenkontingent Verträge oder „Managed Service Plus“ Verträge gebucht werden
Administrationstätigkeiten	„Service Request Management“	wenn vorhanden gegen Stundenkontingent Verträge oder „Managed Service Plus“ Verträge gebucht werden
Änderungen	„Change Request“	können nicht gegen Verträge gebucht werden
Beratung/Consulting	Fördermittel, IT-Sachverständige, Security Experten	Leistungen können nicht gegen Verträge gebucht werden

SD/UHD Leistungen sind Dienstleistungen und werden naturgemäß **nicht erfolgsabhängig** abgerechnet.

Sigma-IT GmbH erbringt die Leistungen nur an Komponenten der IT-Infrastruktur. Der UHD umfasst Störungsbeseitigungen und Administrationstätigkeiten.

Der SD/UHD umfasst folgende Leistungen:

- Bereitstellung einer Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen
- Qualifizierung der Störungsmeldungen
- Störungsbeseitigung (Remote, wenn möglich)

Die SD/UHD Leistungen **beinhalten nicht** (sog. "Sonder-Leistungen"):

- Schulung, Beratung und Einweisung in Hard- und Software
- Release-Wechsel der Softwarehersteller (Major Release Update, neue Softwareversion)
- Leistungen, die über die vereinbarte Stundenanzahl hinausgehen
- Bevorratung und Bereitstellung von Ersatzteilen
- Beschaffung von Hard- und Software.
- Kosten für An- und Abfahrt des Servicetechnikers

DEFINITIONEN

- Änderungen an der IT-Struktur (z.B. ausrollen von Software)

Fragt der Kunde Sonder-Leistungen an oder werden aus Sicht von Sigma-IT GmbH Sonder-Leistungen erforderlich, wird Sigma-IT GmbH hierauf hinweisen und mit den Sonder-Leistungen erst beginnen, wenn der Kunde sie **ausdrücklich beauftragt**¹ hat. Bei **Gefahr im Verzug**² kann Sigma-IT GmbH jedoch auch nach eigenem Ermessen Sonder-Leistungen durchführen, wird aber den Kunden unverzüglich hierüber informieren. Für Sonder-Leistungen gelten die Regelungen dieses Vertrages.

¹ Durch Annahme eines Angebotes.

² Kritische Updates nach sicherheitsvorfällen oder bekanntwerden von erheblichen Sicherheitslücken.

DEFINITIONEN

4 Managed Services

Unter dem Begriff Managed Service verstehen wir die verantwortungsvolle Übernahme Ihrer Verpflichtungen, die sich durch den Betrieb der IT-Infrastruktur ergeben:

- Schnelle Reaktion auf bekannte Sicherheitsvorfälle durch unser Informations-Sicherheits-Management
- Updates installieren und prüfen (bei kritischen Sicherheitspatches ohne schuldhaftes verzögern) und Protokollierung
- Aufrechterhaltung des IT-Betriebs (Überwachung von Diensten und Hardware-Sensoren) und Protokollierung
- Tägliche Backupüberprüfung (Ergebnisprüfung ohne Inhaltsprüfung) und Protokollierung

Sigma-IT **Managed Service** wird im Folgenden abgekürzt: S.I.M.S.

Folgende Vertragsarten werden unterschieden:

Datum: 01.03.2022	Entwurf: PS	Definitionen	TLP: Level 0 – Weiss nicht limitiert
© Sigma-IT GmbH, Monreposstr. 57, 71634 Ludwigsburg	Freigabe: GF		Seite 7 von 15

DEFINITIONEN

4.1 Managed Service Fernzugriff

Ist in allen Managed Service Verträgen der Sigma-IT GmbH enthalten.

Sigma-IT GmbH erbringt Leistungen auch über Fernzugriff (Remote), sofern der Kunde bei ihm vorhandene Fernzugriffsmöglichkeiten für Sigma-IT GmbH freischaltet und die Nutzung gestattet. Die beim Kunden erforderliche Software für die Fernzugriffe wird von der Sigma-IT GmbH gestellt und betrieben.

Unsere Fernwartungssoftware protokolliert jeden Vorgang unsererseits und ist direkt mit unserem Ticketsystem gekoppelt. Ferner wird ein Videoprotokoll der Sitzung erstellt, das nach spätestens 30 Tagen automatisch gelöscht wird.

Server Standard Einstellung:

S ³	Die Fernwartungssoftware wird auf allen Servern installiert. Damit sind Fernwartungen jederzeit möglich.
----------------	--

Arbeitsplätze Standard Einstellung:

S	Die Fernwartungssoftware wird auf allen PCs installiert. Nach Absprache oder begleitendem telefonischen Kontakt wird eine Fernwartung gestartet.
O ⁴	Die Fernwartungssoftware soll nicht auf unseren PCs installiert werden. Der Fernzugriff wird dann situationsabhängig freigegeben: https://remote.sigma-it.de/

³ Standardeinstellung

⁴ Option

DEFINITIONEN

4.2 Managed Service Monitoring

Proaktives Monitoring ist ein wesentlicher Teil der Sigma-IT Managed Services. Hierzu wird eine Verwaltungssoftware installiert. Diese sammelt Hard- und Softwareparameter und übermittelt diese Einsatzparameter in das Terra-Cloud Rechenzentrum an unsere Server. Dort werden die Parameter automatisiert ausgewertet. Mögliche Fehler und bestehende Fehler werden sofort maschinell an unser Ticketsystem übermittelt.

Standardprüfungen:

Arbeitsplätze (Windows OS ⁵)	Server (Windows OS ⁶)
Anti-Viren Software Status (Software die in das Security Center berichtet)	Anti-Viren Software Status eigener AV Softwareprodukte.
Festplatten S.M.A.R.T.	Auslastung der Festplatte (10%, 5%)
Auslastung der Festplatte (10%, 5%)	Performance Check alle 5 Minuten
Patchstand des Betriebssystems (wenn möglich, z.B. nicht bei veralteten Betriebssystemen)	Patch-Stand des Betriebssystems (wenn möglich, z.B. nicht bei veralteten Betriebssystemen)
Terracloud Software Überwachung	Alle Dienste, die auf Automatisch Starten stehen
	Erreichbarkeit im Netzwerk (Heartbeat)
	Firewall Überprüfung (VPN Kanäle, Systemstatus, ATP)
	Cloud Konnektivität
	Überprüfung der Backup Ziele (HDD defekt, Systemstatus)
	Datev Serverdienste (wenn installiert)
	Exchange Server Überwachung (wenn installiert)
	Megaraid Contoller Überwachung (wenn installiert)
	Terracloud Software Überwachung (wenn installiert)
	Altaro Backup (wenn installiert)
	Veeam Backup (wenn installiert)
	Überprüfung des Status (an, aus) der VMs bei Hyper-V Servern
	Überprüfung des Status (an, aus) der VMs bei vmware Servern
	SQL Checks (individuell)
	MSSQL Backup Check (wenn installiert)
	Weitere individuelle Möglichkeiten: Dateigrößen, Verzeichnisgrößen, Eventlogs, Anwendungen, uvm.

⁵ durch Support vom Hersteller abgedeckte Systeme

DEFINITIONEN

Auf den Geräten wird ein Client ausgerollt. Darüber kann Software bereitgestellt werden. Zum Beispiel den Firefox Webbrowser oder den Adobe Reader. Das dient der Installation von Standardsoftware aus geprüften Quellen.

Server Standard Einstellung:

S	Das proaktive Monitoring soll auf unseren Servern installiert werden.
---	---

Arbeitsplätze Standard Einstellung:

S	Das proaktive Monitoring soll auf unseren Arbeitsplätzen installiert werden.
---	--

DEFINITIONEN

4.3 Managed Service Patch-Management/Updates

Das aktive Patch-Management ist ein wesentlicher Teil der Sigma-IT Managed Services. Hierzu wird eine Verwaltungssoftware installiert. Diese Software prüft alle Systeme auf vollständig installierte Sicherheits-Patche. Die überprüften Softwarepakete umfassen nicht nur Microsoft Produkte, sondern auch 3rd-Party Software wie Adobe, Chrome, Firefox und weitere.

Ausgenommen sind Major Release Updates, Feature Updates, Hotfixes von installierten Softwarepaketen. Diese Installationen können oft nicht automatisch ausgeführt werden und sind nicht Bestandteil der Vereinbarung. Hierzu nehmen wir dann automatisch mit Ihnen Kontakt auf, um die Installationen zu planen.

Bei zeitkritischen Hotfixes sind wir eventuell gezwungen die Installation während oder außerhalb der Arbeitszeit vorzunehmen.

Bei Gefahr im Verzug muss ein Notfallkontakt hinterlegt werden, damit bei Gefahr ein Vorgehen ohne schuldhaftes Verzögern abgestimmt werden kann. Sollte der Notfallkontakt nicht zu erreichen sein, bestimmt das ISMS Gremium der Sigma-IT GmbH über das weitere Vorgehen.

Server Standard Einstellung:

S	Das Patch-Management wird auf allen Servern installiert.
---	--

Arbeitsplätze Standard Einstellung:

S	Das Patch-Management wird auf allen Arbeitsplätzen installiert.
---	---

Wir befürworten aus Kosten- und auch Sicherheitsgründen ein automatisches Patchen der Systeme.

Jedes Update kann zu unerwünschten Nebenwirkungen führen. Diese werden durch unsere Technik schnellstmöglich beseitigt. Die sind jedoch keine Garantieleistungen. Updates werden von dem jeweiligen Hersteller kostenfrei, innerhalb des Produktlebenszyklus⁶, bereitgestellt (Microsoft, DocuWare, ...).

⁶ Detailinformationen werden durch den Hersteller, z.B. Microsoft, bereitgestellt.

DEFINITIONEN

4.4 Managed Service Backup

Darunter versteht die Sigma-IT GmbH das Backup in das Terra Cloud Rechenzentrum. Diese Sicherung bietet viele Vorzüge:

- Georedundente Datenspiegelung (Terra-Cloud Rechenzentrum und Co-Location in Frankfurt)
- Bis zu 42 Sicherungssätze (30 Tage Rückwirkend und 12 Monatssicherungen)
- Zugriff erfolgt nur mittels Backup-Client und Verwaltungsoberfläche.
- Daten werden verschlüsselt übertragen und gespeichert.
- Ein direkter File-Basierender Zugriff ist ausgeschlossen.
- Überwachung der Backupmeldung; Logfile-Prüfung (Fehler, Warnung, Vollständig), keine Daten-Rücksicherung
- Paketweise Bestellung, 500GB und 5 Server bilden 1 Paket. Beim Überschreiten einer der Mengen wird **automatisch** ein neues Paket gebucht.
- Monatliche Abrechnung.

Rechenzentrum:

TERRA CLOUD GmbH
Hankamp 2
32609 Hüllhorst
Germany (Hauptsitz)

<https://terracloud.de>

DEFINITIONEN

4.5 Managed Service Inventarisierung

Das von der Sigma-IT GmbH eingesetzte Tool zur Überwachung der Server und Client Systeme (RMM, Remote Management) erstellt automatisch eine Inventardatenbank der Kunden IT.

Was wird inventarisiert:

- Hardware-Konfiguration
- Installierte Software
- IP-Adressen und Netzwerk-Ports
- Dienste
- Userlogins

Server Standard Einstellung:

S	Die Inventarisierung wird auf allen Servern ausgerollt.
---	---

Arbeitsplätze Standard Einstellung:

S	Die Inventarisierung wird auf allen Arbeitsplätzen ausgerollt.
---	--

DEFINITIONEN

4.6 Managed Service Fernwartungskosten

Mit dieser Option sind Dienstleistungen für die festgelegten Systeme **per Fernwartung** inkludiert.

Folgende Leistungen sind inkludiert:

- Störungsbeseitigungen⁷
- Administrationstätigkeiten⁷

Folgende Leistungen sind **nicht** inkludiert:

- Änderung/Change⁷
- Beratung/Consulting⁷

⁷ Siehe Kapitel SD/UHD Leistungen und Abrechnung von Leistungen

4.7 Übersicht:

Optionen	Managed Service Basis		Managed Service Plus	
	PC	Server	PC	Server
Artikel c-entron ERP	SYSMON-PC-BASIS	SYSMON-SRV-BASIS	SYSMON-PC-PLUS	SYSMON-SRV-PLUS
Managed Service Inventarisierung	✓	✓	✓	✓
Managed Service Patch-Management	✓	✓	✓	✓
Managed Service Monitoring	✓	✓	✓	✓
Managed Service Fernzugriff	✓	✓	✓	✓
Managed Service Fernwartungskosten	✗	✗	✓	✓
Muss jeder Server gezählt werden? (Hardware oder virtuelle Maschine)	✗	✓	✗	✓
Muss jeder PC-Arbeitsplatz gezählt werden? (Hardware oder virtuelle Maschine)	✓	✗	✓	✗
Automatische Installation von Sicherheitspatches	✓	✓	✓	✓
Zusätzliche Dienstleistungen sind kostenfrei	✗	✗	s. Managed Service Fernwartungskosten	s. Managed Service Fernwartungskosten
Ausrollen von Major Release Updates / neue Softwareversionen	✗ Betrifft das Change-Management ⁸	✗ Betrifft das Change-Management ⁸	✗ Betrifft das Change-Management ⁸	✗ Betrifft das Change-Management ⁸

Legende:

- ✓ Ist im Leistungsumfang enthalten
- ✗ Ist nicht im Leistungsumfang enthalten

⁸ Siehe Kapitel „SD/UHD Leistungen und Abrechnung von Leistungen“