



Leistungsbeschreibung

VAPS Symantec Antivirus

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS Symantec Antivirus“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH.

2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Das Produkt VAPS Symantec Antivirus umfasst die Bereitstellung eines lokalen Dienstes zur Abwehr von Bedrohungen von innerhalb und außerhalb des Netzwerks des Auftraggebers. Die Absicherung der internen IT-Systeme und ihrer Nutzer steht hierbei im Vordergrund. Die IT-Infrastruktur des Auftraggebers wird durch einen modernen Antiviruschutz vor Malware sowie anderen bösartigen und potenziell schädlichen Programmen geschützt. Das Produkt überprüft außerdem eingehende E-Mails, Dateien und Ihren Internet-Traffic fortlaufend auf Bedrohungen und ergreift im Falle eines Angriffs automatisch entsprechende Gegenmaßnahmen, um eine weitere Verbreitung zu unterbinden. Die Signaturbasierte Antiviren-Engine vergleicht die vorliegende Viren-Signatur und ihren Programmcode mit bereits bekannten Beispielen und stuft diese gemäß ihres Bedrohungsgrad ein.

3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

- Dem Auftraggeber wird ein Zugang zur webbasierten Verwaltungsoberfläche bereitgestellt.
- Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber im Zuge der Bereitstellung ein Standardregelwerk bereit.
- Das Rollout des lokalen Antivirus-Agenten erfolgt auf allen verfügbaren und aktiven Geräten laut Vorgaben des Auftraggebers. Der Auftraggeber entscheidet hierbei darüber, ob der Rollout über Gruppenrichtlinien, ein Installationspaket zum Self-Service oder ganz manuell erfolgen soll.

4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Für die Erbringung von Service- und Supportleistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen lokalen IT-Systemen bereit.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle zur Administration und zum Betrieb vorhandenen Werkzeuge der von ihm eingesetzten IT-Lösungen in einer unterstützten Version und ausreichender Menge verfügbar sind.
- Der Auftraggeber benennt für alle Anfragen und technischen Rückfragen betreffend einen festen Ansprechpartner (Key User) und einen Vertreter im Fall von Krankheit oder Urlaub.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle Endgeräte, welche mit dem Produkt VAPS Symantec Antivirus im Rahmen der Erstinstallation versorgt und abgesichert werden sollen, aktiv und erreichbar sind. Der Auftragnehmer übernimmt bei der Installation keine Haftung für nicht erreichbare Endgeräte, der Auftraggeber steht selbst in der Pflicht diese nachträglich zu installieren.
- Der Auftraggeber beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoD). Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherungs- (Backup-) Maßnahmen (inklusive regelmäßiger Erfolgskontrolle), die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.

5. Verantwortlichkeiten Kunde

- Änderungen des Ansprechpartners und dessen Vertreter muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilen.
- Der Auftraggeber übernimmt die Verantwortung für die korrekte Anzahl der abzusichernden Endgeräte. Änderungen bezüglich der Anzahl an abzusichernden Endgeräten muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilen.

6. Sonstiges

Im Falle von Software-Updates verpflichtet sich der Auftraggeber diese innerhalb der vorgegebenen Zeiträume des jeweiligen Versionsstands zu aktualisieren. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber im Vorfeld über ein anstehendes Update. Auf Wunsch des Auftraggebers kann der Auftragnehmer die erforderlichen Software-Updates gegen Bezahlung durchführen.