



Leistungsbeschreibung

# VAPS Patchmanagement-Service

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

- Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS Patchmanagement-Service“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS.

## 2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Das Produkt VAPS Patchmanagement-Service umfasst ein aktives Patchmanagement der beim Kunden im Einsatz befindlichen Client- und Serversysteme. Der Patchmanagement-Dienst bezieht sich zum jetzigen Zeitpunkt ausschließlich auf Microsoft-Betriebssysteme.

Die Patches werden innerhalb eines durch den Auftragnehmer vordefinierten Wartungszeitraums beim Auftraggeber eingespielt. Sofern es zu unerwarteten Änderungen des Wartungszeitraums seitens des Auftragnehmers kommen sollte, werden diese mindestens 2 Wochen vor der Durchführung an den Auftraggeber kommuniziert.

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit gegen Bezahlung einer zusätzlichen Pauschale das Standardwartungsfenster für sich individuell anzupassen.

Des Weiteren wird der Auftraggeber über den Wartungsstatus der betroffenen Systeme informiert und aktiv auf vorhandene Handlungsfelder hingewiesen

Der Auftraggeber setzt in allen Fällen voraus, dass die betroffene Software für Patchmanagement Bestandteil der nachfolgenden Liste ist:

- Windows Server\*
- Windows Client\*

\*In einer durch Microsoft supporteten Version.

## 3. Leistungsumfang & Leistungsausschluss

### a. Onboarding

Das Produkt Patchmanagement-Service umfasst mehrere Prozess-Phasen. Für die Übernahme des Auftraggebers in den Regelbetrieb ist zunächst ein Onboarding der Kundenumgebung nötig. Innerhalb des Onboarding-Prozesses werden abgekündigte Betriebssysteme identifiziert und in einem Vorprojekt abgelöst. Neben den eigentlichen Betriebssystemen wird auch die notwendige Infrastruktur im Netz des Auftraggebers konfiguriert und die Verbindung zu den Systemen des Auftragnehmers hergestellt. Im Anschluss erfolgt der erste Patchvorgang, um die Systeme des Auftraggebers auf den aktuellen Stand zu bringen.

Sofern der Auftraggeber über veraltete und nicht aktiv vom Hersteller supportete Betriebssysteme (Bspw. Windows 7, Windows Server 2008,...) verfügt, können diese nicht in den Patchmanagement-Service integriert werden. Die Modernisierung der Betriebssysteme wird von der VAPS empfohlen und muss als gesondertes Projekt beauftragt werden.

- Anlage der Autohaus-Gruppen im zentralen WSUS
- Anlage einer Gruppenrichtlinie zur Updateverteilung der Clients in der Kundendomäne
- Installation des WSUS beim Kunden
- Anbindung an den VAPS-WSUS-Server
- Erstinstallation der Patches auf aktuellen Stand (Im Projektrahmen)

### b. Regelprozess Clients

- Test der Windowsupdates in einer Testumgebung mit Standard-BK
- Zentrale Freigabe der Patches und Sync mit Kunden-WSUS
- Installation im AH per GPO
- Information des Auftraggebers, wenn Clients einen Fehler bei Update haben
- Reportversand an den Kunden nach Abschluss des Patchvorgangs

Die Freigabe von Updates erfolgt einmal pro Woche.

### c. Regelprozess Server

- Test der Windowsupdates in einer Testumgebung mit Standard-BK
- Zentrale Freigabe der Serverupdates und Sync mit Kunden-WSUS
- Installation der Updates in zwei Intervallen
  - o Update des Kunden-WSUS-Servers
  - o Update der restlichen Kundenserver
- Nachkontrolle der Fehler des Patchreports, wenn Fehler auftreten
  - o Updatevorgang gilt als erfolgreich, wenn sich ein Server nach dem Update wieder erfolgreich am WSUS registriert

Die Updates der Server erfolgen einmal pro Monat im Rahmen des definierten Wartungsfensters.

### d. Monitoring & Reporting

- Monitoring der Kunden-WSUS-Server auf Erreichbarkeit
- Information des Auftraggebers bei Nicht-Erreichbarkeit des Kunden-WSUS-Server
- Reportversand an den Kunden nach durchgeführten Patchvorgängen

### e. Leistungsausschluss

- Keine Problembhebung und Verantwortung von Systemausfällen aufgrund fehlerhafter Herstellerpatches oder Inkompatibilität
- Keine Verantwortung der Updateprobleme nach eigenständigen Änderungen der Domäne, der Server oder der GPOs im Autohaus
- Keine Kontrolle der Funktionalität der Applikationen und Dienste auf den Kundenservern
- Keine Bearbeitung der identifizierten Handlungsfelder im Onboarding-Prozess. Auftraggeber muss diese gesondert beauftragen.

## 4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Für die Erbringung von Service- und Supportleistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen lokalen Systemen im notwendigen Umfang bereit.
- Der Auftraggeber benennt für alle Anfragen den Vertrag oder laufende Entstörungen betreffend einen festen Ansprechpartner (Key User) und einen Vertreter im Fall von Krankheit oder Urlaub, befugt ist, für den Auftraggeber verbindliche Erklärung abzugeben und Erklärungen der VAPS GmbH entgegenzunehmen.
- Der Auftraggeber ist für die Erreichbarkeit seiner Geräte verantwortlich.
- Der Auftraggeber übernimmt die Kommunikation mit den Anbietern genutzter Software. Im Falle von Inkompatibilitäten mit aktuellen Windows-Patches ist der Auftraggeber dazu aufgefordert, diese dem Auftragnehmer im Vorfeld eines Patchvorgangs mitzuteilen.
- Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer einen internen Ansprechpartner für den Reportingversand. Diesbezügliche Änderungen sind dem Auftragnehmer umgehend mitzuteilen.
- Der für den WSUS angedachte Server muss mindestens über 500 GB freien Speicherplatz verfügen und mit einem durch Microsoft supporteten Windows Server Betriebssystem (Stand 12.08.2021: Windows Server 2016/19) bestückt sein.
- Für die Anbindung des Auftraggebers an den WSUS-Server des Auftragnehmers wird eine VAPS-Leitung oder eine VASEC benötigt.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle Beistellungen, welche nicht über den Auftragnehmer bezogen worden sind, gemäß der jeweils gültigen Nutzungs- und Lizenzbestimmungen erworben und zum Einsatz gebracht werden.
- 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 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.
- Der Auftraggeber hat die VAPS GmbH unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber VAPS GmbH so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- Der Auftragnehmer unterlässt es, Mitarbeiter der VAPS GmbH oder des Dritten für die Dauer des Vertrages und bis zu 2 Jahre nach Beendigung des Vertrages mit der VAPS GmbH unmittelbar oder mittelbar abzuwerben. Soweit nicht anders geregelt, verspricht der Auftraggeber für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen diese Pflicht eine Vertragsstrafe, deren Höhe in das billige Ermessen (§315 BGB) der VAPS GmbH gestellt wird. Dem Auftraggeber bleibt es unbenommen, die Angemessenheit gerichtlich überprüfen zu lassen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzanspruches bleibt unberührt.



## 5. Verantwortlichkeiten Kunde

- Der Auftraggeber meldet auftretende Probleme an den Auftragnehmer und wirkt bei der Problembeseitigung im Rahmen seiner Möglichkeiten mit sowie veranlasst die notwendigen Maßnahmen bzw. führt diese durch.
- Änderungen des Ansprechpartners und dessen Vertreter muss der Auftraggeber der VAPS GmbH unverzüglich mitteilen.

## 6. Sonstiges

Die Erstinstallation der aktuellen Patches im Rahmen des Onboardings wird nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Problembeseitigungen, welche nach einem Patchdurchlauf auftreten, sind nicht Bestandteil dieses Services und bedürfen einer separaten Beauftragung des Auftragnehmers.

Verfügbarkeit / Wartungszeiträume:

<i>Wartungszeitraum</i>	Durch die VAPS vorgegebenes Wartungsfenster
<i>Servicezeiten</i>	Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr
<i>Berechnungsbeginn</i>	Individuelle Festlegung

### Supportanfragen:

Supportanfragen können telefonisch oder per E-Mail aufgegeben werden.

Telefonnummer: 05136 – 898 8000

E-Mail: support@vaps.de

Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr