



Leistungsbeschreibung

VASEC Endpoint - managed by VAPS

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

1. Zweck

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

2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Das Produkt VASEC Endpoint umfasst die Bereitstellung eines 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 Antivirusschutz vor Malware sowie anderen bösartigen und potenziell schädlichen Programmen geschützt. Neben den klassischen, bereits bekannten Bedrohungen verfügt VASEC Endpoint zudem über KI-gestützte Analysen von bis dato unbekannter Schadsoftware. VASEC Endpoint kommuniziert zudem mit einer sich in der Cloud befindlichen Datenbank, aus dieser werden in Echtzeit Daten abgerufen und mit den vorliegenden Bedrohungen abgeglichen.

3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

- Bereitstellung eines Cortex-Agent zur Installation auf Servern und Clients beim Endkunden
- Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber im Zuge der Ersteinrichtung ein Standardregelwerk bereit
- Alarmierungen an eine zentrale Emailadresse des Kunden
- Information und Bereitstellung neuer Cortex-Agent Versionen
- Pflege zentraler Freischaltungen von False-Positiv Meldungen
- Bereitstellung von aktualisierten Cortex-Agent Installationspaketen bei neuen Releases
- Supportunterstützung für die Behandlung von Alarmmeldungen
- Freischaltungen von zu Unrecht geblockten Applikationen
- Monatliche Bereitstellung eines Reports der versorgten Endgeräte inklusive Clientversion

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.
- Die Installation der Clients im Autohaus erfolgt durch den Kunden. Eine separate kostenpflichtige Installationsbeauftragung der VAPS ist allerdings möglich.
- Der Auftraggeber beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoDV). 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 Vertreters muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilen.
- Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass die beim ihm eingesetzten Cortex-Agenten in einer vom Hersteller supporteten Version betrieben werden

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.

Im Falle eines außerplanmäßigen Anbieterwechsels ist eine Trennung des „Child-Mandanten“ vom übergeordneten VAPS-Mandanten nicht möglich. Das damit verbundene Regelwerk wird im Falle des Anbieterwechsels nicht weitergegeben.