

Leistungsbeschreibung SYNAXON Managed RMM

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen	2
Wichtige Hinweise	3
Umgang mit Kundendaten	3
Was SYNAXON leistet	3
Was SYNAXON nicht leistet	4
Pflichten des Partners	4
Kosten und Laufzeit	5
Allgemein	5
Details zur Abrechnung	5
Kündigung	5

Haftungsausschluss

Wir machen darauf aufmerksam, dass unser Managed-Service-Angebot und unsere über dieses Serviceangebot erhältlichen Dokumente lediglich dem unverbindlichen Informationszweck dienen und keine Rechtsberatung im eigentlichen Sinne darstellen. Die Inhalte dieses Angebots können und sollen eine individuelle und verbindliche Rechtsberatung, die auf deine spezifische Situation eingeht, nicht ersetzen. Insofern verstehen sich alle angebotenen Informationen ohne Gewähr auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Die Inhalte unserer Internetseite und Dokumente – vor allem die Rechtsbeiträge – werden mit größter Sorgfalt recherchiert. Dennoch kann der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen übernehmen. Die Informationen sind insbesondere auch allgemeiner Art und stellen keine Rechtsberatung im Einzelfall dar. Zur Lösung von konkreten Rechtsfällen konsultiere bitte unbedingt einen Rechtsanwalt.

Allgemeine Informationen

Wenn im Folgenden das Wort Workstation genutzt wird, sind hiermit PCs und Notebooks gemeint.

SYNAXON bietet seinen Partnern eine Software zur Überwachung und Betreuung der Kunden-IT, bestehend aus einem webbasierten Dashboard ("IT-Monitoring"). Allgemein bezieht sich Remote Management & Monitoring auf die Fernüberwachung von IT-Systemen und -Netzwerken. Dies umfasst die Überwachung von Hardware, Software, Netzwerkverbindungen und anderen IT-Ressourcen zur Sicherstellung ihrer Funktionalität und frühzeitiger Problemidentifikation. Unternehmen nutzen solche Tools, um Verfügbarkeit, Leistung und Sicherheit ihrer IT-Infrastruktur zu optimieren.

- **24/7 Überwachung:** Systemdienste, Festplattenzustand, Speicher- und CPU-Auslastung, Windows-Dienste, Festplattenauslastung, Anti-Virus-Signaturen, Ereignisprotokolle und S.M.A.R.T.-Status der Festplatten.
- **Updates und Schwachstellen:** Identifizierung fehlender Updates, Patches und Sicherheitslücken für Microsoft-Betriebssysteme und andere unterstützte Hersteller.
- **Netzwerküberwachung:** Ping-Tests und Login-Versuche: Überwachung von Netzwerkgeräten und fehlgeschlagenen Login-Versuchen.
- **Protokollanalyse:** SNMP und Windowsereignisanzeige: Auslesen und Überprüfen auf kritische Fehler.
- **Verfügbarkeitsprüfung:** Webseiten und Antivirensoftware: Tägliche Überprüfung der Erreichbarkeit und Aktivität.
- **Backup-Überwachung:** Kontinuierliche Prüfung unterstützter Backup-Programme.
- **Datenmanagement:** Ermittlung des Datenwachses auf ausgewählten Partitionen und Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten.
- **Berichterstattung:** Tägliche E-Mail-Berichte über kritische Ereignisse.
- **Fernwartung:** Installation von Software zur Fernwartung und Remoteverwaltung im Hintergrund (Kommandozeile, Prozess- und Dienststeuerung).
- **Inventarisierung:** Erfassung eingesetzter Hard- und Software.
- **Automatisierung:** Durchführung automatisierter Aufgaben im Dashboard.
- **Benutzeranpassung:** Taskleistenanwendung mit individuellen Symbolen und Einstellungen.
- **Patch-Management:** Für Microsoft- und Nicht-Microsoft-Produkte. Manuelle oder automatische Installation über das Dashboard.

Wichtige Hinweise

- Die oben aufgeführten Funktionen stellen lediglich einen Auszug dar und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Richtigkeit. Die Verfügbarkeit und Funktionalität der Dienste ist abhängig von den jeweils unterstützten Betriebssystemen. Eine detaillierte Übersicht über die unterstützten Systeme findest du hier:
<https://synaxon.atlassian.net/wiki/spaces/SMST/pages/117080071>
- Die Verantwortung für die Fehlerfreiheit und Kompatibilität von Updates liegt beim jeweiligen Softwarehersteller. SYNAXON übernimmt keine Haftung für eventuelle Folgeschäden, die durch Sicherheitsaktualisierungen oder (Treiber-) Updates entstehen könnten.

Umgang mit Kundendaten

1. Zur Nutzung dieses Produktes sind keine Kundendaten verpflichtend. Es kann anonymisiert oder pseudonymisiert genutzt werden. Wir empfehlen allerdings, zumindest die korrekte Firmierung zu hinterlegen.
2. Die im System hinterlegten Kundendaten werden an den Hersteller übermittelt, dürfen dort jedoch ausschließlich für die Zuordnung der abrechnungsrelevanten Daten genutzt werden.
3. Unser Service ist darauf ausgelegt, dich vollumfänglich zu unterstützen. Für Automatisierungsaufgaben mit Kundenbezug nutzen wir die von dir hinterlegten Daten. Die SYNAXON wird zu keiner Zeit Kontakt zum Endkunden aufnehmen.

Was SYNAXON leistet

- **Webbasiertes Kundenmanagement-Dashboard:** SYNAXON stellt ein vorkonfiguriertes, webbasiertes Dashboard für effizientes Kundenmanagement zur Verfügung.
- **Patch-Management für Workstations:** Vorqualifizierung, Bewertungen und Freigabe von Windows und unterstützte Drittanbieter - Software-Patches für Workstations, um Sicherheit und Leistung zu gewährleisten.
- **Unterstützung bei Systemmigration:** Professionelle Hilfe beim Umzug von alten Systemen.

- **Monatlicher Service-Bericht:** Partner erhält einen monatlichen Bericht über den Service und die IT-Umgebung des Kunden, einsehbar im SYNAXON Managed RMM -Portal oder per E-Mail.
- **Skript-Bibliothek:** Es wird eine kontinuierlich wachsende Bibliothek von Skripten für verschiedene IT-Aufgaben und -Prozesse bereitgestellt.
- **Bereitstellung von Wissensressourcen:** Es werden Artikel in der Wissensdatenbank sowie Erste-Schritte-Videos zur Verfügung gestellt.
- **Abrechnungsdaten als CSV-Datei:** Bereitstellung von Abrechnungsdaten im CSV-Format.
- **Marketing- und Vertriebsunterlagen:** Es werden Marketing- und Vertriebsmaterialien zur Verfügung gestellt.
- **Support:** Professionelle Unterstützung durch das Synaxon Services Team.
- **Kommunikation mit Hersteller-Support:** SYNAXON ist der zentrale Ansprechpartner für den Partner und wird im Bedarfsfall an den Hersteller eskalieren.

Was SYNAXON nicht leistet

- **Fernwartung oder Remote-Zugriffe:** Es erfolgt keine Fernwartung oder Bereitstellung von Remote-Zugriff auf Workstations oder Server der Kunden.
- **Softwareinstallation /-deinstallation:** Manuelle Installations- oder Deinstallationsarbeiten von Software werden nicht übernommen.
- **Proaktives Patchen:** Die Installation oder das Patchen von Servern, macOS-Clients oder Linux Geräten ist kein Bestandteil des Leistungsangebots.
- **Installation von Treibern:** Die Installation oder Aktualisierung von Hardware-Treibern ist nicht im Leistungsumfang enthalten.
- **Endkundenkontakt:** SYNAXON Services nimmt keinen Kontakt zu den Kunden des Partners auf.

Pflichten des Partners

- **Installation des Agenten:** Der Partner ist für die Installation des Agenten auf den entsprechenden Endgeräten eigenständig verantwortlich.
- **Regelmäßige Durchsicht von Kommunikationskanälen:** Systematisches Prüfen von E-Mails, Support Tickets, Produkt Release Notes oder Newsfeeds auf Benachrichtigungen und wichtige Ankündigungen.
- **Freigabe der Kommunikationsports:** Sicherstellung, dass die erforderlichen Ports für die Nutzung des Produkts freigegeben sind, um die Kommunikation des Agenten zu ermöglichen.

- **Mithilfe zur Fehlerbeseitigung:** Unterstützung im Fehlerbehebungsprozess, beispielsweise durch Sammeln von Logs auf Kundengeräten oder den Zugriff von Geräten zum Troubleshooting.
- **Regelmäßige Neustarts der Geräte:** Durchführung von regelmäßigen Neustarts zur Förderung der Performance und Stabilität der Endgeräte.

Kosten und Laufzeit

Allgemein

Preise gemäß gültiger Preisliste, abrufbar im Partnerbereich.

einmalige Aktivierungsgebühr: entfällt

monatliche Plattform-Nutzungsgebühr: entfällt

Gebühr für Wartung & Support: entfällt

Über unser Managed-Service-Angebot hinausgehende und explizit schriftlich beauftragte Dienstleistungen werden pro angefangener Stunde berechnet.

Details zur Abrechnung

Die Kosten werden ab aktiver Nutzung berechnet. Die Nutzung beginnt mit der Installation eines Gerätes. Es wird immer der volle Kalendermonat abgerechnet.

Kündigung

Kündigt der Partner diese Leistung, entbindet das **nicht** von der Zahlung für die ins Produkt eingebrachten Kunden. Eine automatische Löschung durch die SYNAXON erfolgt nicht. Weiter hat auch eine Kündigung der SYNAXON Partnerschaft keinen Einfluss auf die bestehende Leistung der SYNAXON Services.

Für die korrekte Kündigung genügt es, den Kunden einschließlich aller Geräte im Dashboard zu löschen.