



SALFER
MSP

SALFER

Managed Patchmanagement für Endpoints

C. Rudolf Salfer GmbH • Bahnhofstr. 17 • 84453 Mühldorf a. Inn
+49 8631 3677 0 • info@salfer.de

www.salfer.de

Mit dem Salfer Managed Patchmanagement der C. Rudolf Salfer GmbH bieten wir einen umfassenden Service zur regelmäßigen und sicheren Aktualisierung Ihrer IT-Infrastruktur.

Unser Ziel ist es, Sicherheitslücken zu schließen und die Systemstabilität zu gewährleisten.

Leistungsumfang

1. Sicherheitsupdates:

- **Microsoft-Produkte:** Installation aller vom Hersteller als kritisch oder wichtig eingestuften Updates für Microsoft-Betriebssysteme und Microsoft-Office Anwendungen.
- **Drittanbieter-Software:** Regelmäßige Updates für unterstützte Drittanbieter-Software wie z.B. Adobe Reader, Java Runtime, Google Chrome, Mozilla Firefox, und viele mehr. Die genaue Softwareliste ist beim zuständigen Vertriebsmitarbeiter zu erfragen.

2. Patch-Management:

- **Automatisierte Patch-Überprüfung:** Tägliche Überprüfung auf verfügbare Updates und Patches.
- Prüfen von Patches
- **Automatisierte Installation** zur Minimierung manueller Eingriffe.
- **Neustart-Management:** Planung und Durchführung notwendiger Systemneustarts nach der Installation von Updates zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft.
- **Alarmierung:** Benachrichtigung, wenn der Prozess der automatisierten Patches nicht fehlerfrei abgeschlossen werden konnte.

3. Remote-Management:

- **Fernwartung:** Installation einer Software zur Fernwartung und Verwaltung der Update-Prozesse im Hintergrund, inklusive automatisierter Neustart-Planung.
- **Automatisierte Aufgaben:** Planung und Durchführung automatisierter Wartungsaufgaben zur Optimierung der Systemleistung.

4. Berichtswesen:

- **Monatlicher Patch-Report:** Detaillierter Bericht über alle durchgeführten Updates und Patches, inklusive Erfolgsüberprüfung und eventueller Probleme.

5. Service Level Agreement (SLA):

- **Patchdays:** Die regelmäßige Installation der Patches erfolgt einmal wöchentlich an festgelegten Patchdays.
- **Verfügbarkeit:** Unsere Dienstleistungen werden von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00-12:00 und 13:00-17:00 Uhr und freitags von 08:00-15:00 Uhr erbracht. Falls eine schnellere Reaktionszeit erforderlich ist, muss dies individuell vereinbart werden.

6. Abrechnung

- Die **Abrechnung** erfolgt pro verwaltetem Endgerät nach Ihren Konditionen lt. Angebot.

Das Patchmanagement beinhaltet die Installation, aller notwendigen Software-Patches zur Behebung von Fehlern, Sicherheitslücken und zur Durchführung kleinerer Verbesserungen innerhalb der bestehenden Softwareversion. Diese Klausel schließt die Durchführung von vollständigen Versionsupdates aus, welche nicht Teil dieser Leistungsbeschreibung sind.

Versionsupdates, die neue Funktionen oder wesentliche Änderungen beinhalten, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und Genehmigung beider Parteien. Diese werden grundsätzlich nach Aufwand verrechnet.

Das Patchmanagement umfasst ausschließlich das Management für automatisierbare Patchinstallationen (die genaue Softwareliste kann beim zuständigen Vertrieb erfragt werden). Individuelle Software kann im Rahmen des Patchmanagements überwacht werden, die Installation von Patches erfolgt jedoch nach tatsächlichem Aufwand.

Falls die Installation eines Patches fehlschlägt und dies nicht auf einen direkten Fehler der C. Rudolf Salfer GmbH zurückzuführen ist, ist die Wiederinbetriebsetzung des Systems nicht Bestandteil des Managements und wird nach Absprache mit dem Kunden nach Aufwand verrechnet.

Die Leistungsbeschreibung ist nur in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vollständig gültig. Die aktuell gültigen AGB's finden Sie auf unserer Website.

Haftungsausschluss

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Updates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller.

Sicherheitsaktualisierungen können Veränderungen an der installierten Software vornehmen, die zu Problemen führen können. Für daraus resultierende Folgeschäden übernehmen wir keine Haftung.

Für detaillierte Informationen und individuelle Anpassungen unserer Dienstleistungen besuchen Sie uns in der Bahnhofstraße 17, 84453 Mühldorf oder kontaktieren Sie uns direkt.