

Version 2.0		Version 1.0	
Modul	Funktionen/Leistungen	Modul	Funktionen/Leistungen
Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzeption und Planung für Ausbau und Restrukturierung von IT- und TK-Systemen</li> <li>- Austausch unter Wartung befindlicher Geräte und Systeme</li> <li>- Installation und Konfiguration neuer Anwendungen auf Clients und Servern</li> <li>- Upgrade von Betriebssystemen auf Client- und Serversystemen</li> <li>- Upgrade von Anwendungen auf Client- und Serversystemen</li> </ul>	Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzeption und Planung für Ausbau und Restrukturierung von IT- und TK-Systemen</li> <li>- Austausch unter Wartung befindlicher Geräte und Systeme</li> <li>- Installation und Konfiguration Anwendungen auf Clients und Servern</li> <li>- Upgrade von Betriebssystemen auf Client- und Serversystemen</li> <li>- Upgrade von Anwendungen auf Client- und Serversystemen</li> </ul>
Kontinuität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wiederherstellung der Funktion von Bestandssystemen bei Ausfall der Hardware (Voraussetzung Herstellerwartung und Datensicherung vorhanden)</li> <li>- Disaster Recovery Test nach individueller Vereinbarung möglich (1 pro Jahr)</li> <li>- Notfallkonzepte - Erstellung und Pflege</li> <li>- Disaster Recovery Konzept + Betrieb (Initialprojekt erforderlich)</li> <li>- Unterstützung bei der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen</li> <li>- Awareness Training Standard</li> <li>- Phishing Kampagnen Standard</li> <li>- Reporting (Sicherheit)</li> <li>- Zugang Dokumentationsdatenbank (doku.icn.de) für erweiterte Dokumentationen</li> <li>- erweiterte SLA und 24/7 Annahme von Störungen möglich (optional)</li> <li>- wöchentliches Jour Fixe möglich</li> </ul>	Systemwiederherstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wiederherstellung der Funktion von Bestandssystemen (Server, PCs, Drucker, etc.) bei Austausch der Hardware (Voraussetzung Herstellerwartung)</li> <li>- Disaster Recovery Test nach individueller Vereinbarung möglich</li> </ul>
Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- System- und Nutzeradministration (Neueinrichtung von Benutzeraccounts / Einrichten neuer Zugänge / Anpassungen der Systemkonfigurationen)</li> <li>- Installation neuer Client-Anwendungen und Paketierung von Software</li> <li>- Unterstützung Drittanbieter bei Anpassungen von Kundensoftware</li> <li>- Anapassung der Anwendungssysteme nach ICN-Standard</li> <li>- Anpassung der sicherheitsrelevanten Anwendungssysteme nach ICN-Standard</li> <li>- Vereinbarung von SLA's für Veränderungsleistungen</li> <li>- festen Ansprechpartner für technische Leitung (TL)</li> <li>- 14 tägiges Jour Fixe möglich</li> </ul>	Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- System- und Nutzeradministration (Neueinrichtung von Benutzeraccounts / Einrichten neuer Zugänge / Anpassungen der Systemkonfigurationen)</li> <li>- Installation neuer Client-Anwendungen</li> <li>- Unterstützung Drittanbieter bei Updates und Wartungen von Kundensoftware</li> <li>- Wartung der Anwendungssysteme nach ICN-Standard</li> </ul>
Entstörung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entstörung aller vom Vertrag erfassten Systeme und Endgeräte (Softwareentstörung)</li> <li>- Hardwareentstörungen bei vorhandenem Herstellersupport (kein vollständiger Austausch)</li> <li>- Entstörung von Fehlermeldungen aus dem Überwachungssystem</li> <li>- Beratungsgespräche / allgemeine Fragen</li> <li>- Vereinbarung von SLA's für Entstörungsleistungen</li> <li>- feste Ansprechpartner für IT-Betrieb und vor Ort Service (KV)</li> </ul>	Entstörung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entstörung aller vom Vertrag erfassten Systeme und Endgeräte</li> <li>- Beratungsgespräche / allgemeine Fragen</li> <li>- Wartung der sicherheitsrelevanten Anwendungssysteme nach ICN-Standard</li> </ul>
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebshandbuch</li> <li>- Netzwerkdokumentation / Netzwerkpläne</li> <li>- ThirdParty Anbindung über API / OpenID / Oauth (IDS Anbindung)</li> <li>- Unterstützung Aufbau Lizenzmanagement / Kundenvorgaben erforderlich</li> </ul>	nicht vorhanden	
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptiver Schutz der Systeme</li> <li>- Überprüfung der Systeme auf Sicherheitsvorfälle (IPS &amp; Antivirus)</li> <li>- Betrieb von Sandboxtechnologien in der Cloud (Lizenzen erforderlich)</li> <li>- Optimierungen von Sicherheitseinstellungen und Regelwerken (IPS-, AV- und Webfilter)</li> <li>- Zugriff auf wichtige Sicherheitsfunktionen / Dashboards</li> <li>- Awareness Training Basis für Anwender</li> <li>- Phishing Kampagnen Basis</li> </ul>	nicht vorhanden	
Aktualisierung - Kundensysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktualisierung freigegebene kundenspezifischer Anwendungen gem. LSB</li> <li>- Unterstützung Drittanbieter bei Updates und Wartungen von jeglicher Kundensoftware (Wartungsvertrag mit Drittanbieter oder loaker IT-Ansprechpartner muss vorhanden sein)</li> </ul>	Aktualisierung - Kundenanwendungen (erst ab Supportservice Standard enthalten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktualisierung kundenspezifischer Anwendungen</li> <li>- Einspielen von Fehlerbehebungs- und Sicherheitspatches kundenspezifischer SW</li> </ul>
Automatisierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strukturierte Benutzerverwaltung (Benutzerkonten, Benutzergruppen, Aufgaben und Rollen)</li> <li>- Bereitstellung Softwareverteilung für Standardsoftware</li> <li>- Bereitstellung Softwareverteilung für kundenspezifische Software, sofern paketierbar</li> <li>- Zentral gesteuerte Systemwartung und automatische Aufgaben</li> <li>- Automatisierung von IT-Workflows</li> </ul>	nicht vorhanden	
ServiceDesk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfassung und Überwachung von Serviceanfragen durch den Kunden (Ticketing)</li> <li>- Rollenbasiertes IT-Service-System mit Anbindung an Kunden Active Directory</li> <li>- Zentrale Verwaltung von Kundensystemen</li> <li>- Zentrale Anlaufstelle für wichtige Kundendokumente</li> <li>- Bereitstellung ICN Servicemanagement</li> </ul>	nicht vorhanden	
Aktualisierung - Standardsysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmäßige Aktualisierung von Betriebssystemen</li> <li>- Regelmäßige Aktualisierung von Standardanwendungen gem. ICN LSB</li> <li>- Regelmäßige Aktualisierung von ausgewählten Anwendungen im Bereich ESET, Swyx und Veeam</li> </ul>	Aktualisierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmäßige Aktualisierung von Betriebssystemen</li> <li>- Regelmäßige Aktualisierung von Standardanwendungen</li> <li>- Zentral gesteuerte Systemwartung und automatische Aufgaben (Defragmentierung, etc.)</li> <li>- Deaktivierung der Update-Hinweise (soweit von Herstellern zugelassen)</li> </ul>
Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überwachung der Systeme hinsichtlich Funktion und Verfügbarkeit</li> <li>- Auswertung und Weiterverarbeitung automatisierter Systemmeldungen</li> <li>- Inventarisierung der Systeme</li> <li>- Fernzugriff auf überwachte Systeme</li> </ul>	Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring und Alarmierung</li> <li>- Bereitstellung kundenindividueller Prüfroutinen (Kundenanwendungen)</li> <li>- Analyse von Störungsmeldungen und Aufbereitung als Info für den Kunden</li> <li>- Remotesupport Werkzeug (TakeControl)</li> </ul>