

**Pakete Server Service**

	<b>Standard</b>	<b>User Service</b>	<b>Monitoring Service</b>
1. Web-Zugriff auf Ticketsystem		X	X
2. Fernwartung	X	X	X
3. Inventarisierung des Servers	X	X	X
4. Monatlicher detaillierter Bericht	X	X	X
5. Lizenzmanagement	X	X	X
6. Verteilung aktueller Sicherheitsupdates	X	X	X
7. Managed Anti-Virus	X	X	X
8. Monitoring des Servers	Täglich	24x7 im 15min-Takt	24x7 im 5min-Takt
9. Alarmierungsart	Email	Email und SMS	Email und SMS
10. Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen	Innerhalb 8h	Innerhalb 4h	Innerhalb 2h
11. Defragmentierung der Festplatten in den Servern		Monatlich	Wöchentlich
12. Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen		Monatlich	Wöchentlich
13. Backup Service (Acronis)		1TB	1,5TB
14. Quartalsweises Beratungsgespräch über den IT-Status & IT-Strategie		X	X
15. Einrichtungsgebühr pro Server	€ 49,00	€ 39,00	€ 29,00
16. Stundensatz für vor-Ort-Service	€ 94,00	€ 87,00	€ 80,00
<b>Betreuungs-Pauschale</b>	<b>€ 69,00</b> pro Server monatlich	<b>€ 99,00</b> pro Server monatlich	<b>€ 149,00</b> pro Server monatlich
Rabatte	Ab dem 2. Server 10%, ab dem 5. Server 20%		
17. Option Flatrate für Fernunterstützung	€ 59,00	€ 49,00	€ 39,00
18. Option Flatrate für Fernunterstützung und vor-Ort-Service	€ 299,00	€ 249,00	€ 199,00
19. Option Firewall-Wartung und Überwachung	€ 59,90 pro Monat		€ 49,90 pro Monat

Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

## Leistungsbeschreibung **VEWOTECH** Server Überwachung:

### Voraussetzungen:

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Auftraggeber. Dies umfasst:

- Der Auftraggeber ist für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung verantwortlich und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern.
- Die eingesetzte Hardware darf ein Alter von 4 Jahren nicht überschreiten. Zusätzlich ist zwingend erforderlich, dass die abgesicherte Hardware über eine garantierte Ersatzteilversorgung verfügt. (Schutzbrief bzw. CarePacks)

### 1. Web-Zugriff auf Ticketsystem(wenn vorhanden)

Über ein Online-Ticketing-System nehmen Sie Zugriff auf eine Übersicht aktueller und vergangener Servicefälle. Gleichzeitig ist ein Melden von neuen Problemen oder Aufgaben möglich. Auf neu gemeldete Probleme oder Aufgaben wird die Reaktionszeit nach Punkt 10 angewendet.

### 2. Fernwartungssoftware:

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch **VEWOTECH**-Techniker aus der Ferne über eine gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Anfragenden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Auftraggeber erklärt sich einverstanden, dass **VEWOTECH** sich über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen und sämtliche Daten unbeabsichtigt zugreifen kann. **VEWOTECH** versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Auftraggebers kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

### 3. Inventarisierung des Systems:

Tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hard- und Softwarekonfiguration der Server im IT-Management-System. Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt. 5 eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern oder Standortdaten können hinzugefügt werden. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Server sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als XML-Datei möglich.

### 4. Monatlicher detaillierter Bericht:

Der Auftraggeber erstellt jeden Monat einen Systembericht, in dem die wichtigsten Systemdaten erfasst werden. Dazu gehört eine Übersicht zur Verfügbarkeit einzelner Dienste, Erfolg konfigurierter Prüfungen, Problemzusammenfassung auf Jahresbasis und eine Speicherplatzentwicklung des Exchange Servers und der Festplatten. Der Auftraggeber erhält den Kundenbericht automatisch per Email. Des Weiteren erhält der Auftraggeber einen sogenannten Notizenbericht, in dem die vorgenommenen Maßnahmen des Auftragnehmers ersichtlich sind, die dieser aufgrund von fehlgeschlagenen Prüfungen vornahm.

### 5. Lizenzmanagement:

Verwaltung der installierten Softwareprodukte mit Abgleich der lizenzierten Produkte. Die Liste der lizenzierten Produkte muss manuell im System hinterlegt werden. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das IT-Management-System möglich.

### 6. Verteilung aktueller Sicherheitsupdates:

Installation wichtiger Microsoft Server-Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Java Runtime und Mozilla Firefox auf dem Server. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart des Servers notwendig, dies wird nach Absprache auch außerhalb der Arbeitszeit Mo-Fr 8-18 Uhr ausgeführt und ist im Preis enthalten. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker ist enthalten. Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates wird per E-Mail an den Auftraggeber versendet.

Der Auftragnehmer garantiert die Bereitstellung der Updates innerhalb von 2 Wochen nach Erscheinen der Updates. Der Auftragnehmer wird nach bestem Wissen und Gewissen die Freigabe der Sicherheitsupdates prüfen. Eine Garantie für eine fehlerfreie Installation der Updates kann nicht übernommen werden da dies nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

#### 7. Managed Anti-Virus:

Beinhaltet die Lizenz- und Wartungs-/Update-Gebühren für den Desktop-Schutz des Anti-Virus-Software-Herstellers. Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Virensignaturen werktäglich um 9 Uhr; Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 1 Werktag sein sollte.

Im Standard- und Premium-Paket ist jeweils die Anti-Virus-Absicherung des Mail-Servers über eine MX-Eintragsänderung enthalten. Hierbei werden in einem gesicherten Rechenzentrum vor Zustellung an den Mailserver des Auftraggebers eingehende Mails auf Virenbefall überprüft.

Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. Der Auftraggeber wird nach bestem Wissen und Gewissen Maßnahmen zum Schutz der Server beim Kunden durchführen und überprüfen.

#### 8. Monitoring des Servers:

Überwachung des Servers rund um die Uhr in einem 15- (Standard) bzw. 5-Minuten-Takt (Premium) hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität oder die Exchange-Postfachgröße (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen (1x täglich), Kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (SMART, 1x täglich) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen, Prüfung auf erfolglose Anmeldeversuche (1x täglich), Überprüfung der Erreichbarkeit von Routern und Switches, Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet-Webseite, Überprüfung der Servertemperatur und CPU-Lüfterdrehzahl sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung des Servers hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung.

Auf etwaige Probleme, die mit dem Monitoring erkannt werden, gilt die Reaktionszeit nach Punkt 10.

Fehlermeldungen werden nach Ermessen des Auftragnehmers interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an den Auftraggeber weitergeleitet. Der Auftraggeber erhält Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt.

#### 9. Alarmierungsart:

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System per Email (im Basic-Paket) und/oder per SMS (im Standard- und Premium-Paket) an wählbare Empfänger.

#### 10. Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen:

Als kritisch wird ein Problem eingestuft, wenn dadurch Arbeitsausfall für mehr als 5 Personen verursacht wird oder wichtige Kernprozesse deutlich beeinträchtigt sind. Bei kritischen Problemen muss seitens **VEWOTECH** innerhalb von acht Stunden (Basic-Paket), vier Stunden (Standard-Paket) oder zwei Stunden (Premium-Paket) während des Servicezeitraums werktags 9-18 Uhr mit der Problemlösung entweder beim Auftraggeber vor Ort, per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung begonnen werden. Die Reaktionszeit beginnt mit telefonischer Mitteilung an **VEWOTECH**.

Bei unkritischen Problemen muss im Übrigen innerhalb von 48 Stunden während des Servicezeitraums werktags 9-18 Uhr mit der Problemlösung oder Terminierung der Problemlösung begonnen werden.

#### 11. Defragmentierung der Festplatten in den Servern:

Regelmäßige Durchführung der im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

#### 12. Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen:

Regelmäßige Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien), Terminalserver-Cache und Eventlogeinträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

#### 13. Online-Backup:

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber Festplattenkapazität in einem gesicherten Rechenzentrum und den **VEWOTECH** Online-Backup Client bereit. Die Datenübertragung und Datenspeicherung im Rechenzentrum erfolgt 256 AES-verschlüsselt. Für jeden Server, für den das **VEWOTECH** Server Service Konzept gebucht ist, erhält der Auftraggeber ein Konto zur Sicherung eines Servers. Der Auftragnehmer kann selbst entscheiden, wie viele Versionen seiner Daten er im Rechenzentrum hinterlegen will. Mehrere Versionen erhöhen die genutzte Datenkapazität im Rechenzentrum. Falls mehr als die vereinbarten 10 GB (Standard-Paket) bzw. 25 GB (Premium-Paket) genutzt werden sollten, fällt hierfür ein Aufpreis von 2,50 EUR pro angefangenes weiteres GB an. Es gilt ferner der „Vertrag über ausgelagerte Datensicherung“.

#### 14. Quartalsweises Beratungsgespräch über den IT-Status & IT-Strategie:

Sie erhalten ein kostenfreies Beratungsgespräch über den Status Ihrer IT und die IT-Strategie. Bestandteil ist die gemeinsame Interpretation der durch das IT-Management-System generierten Berichte und die Ableitung etwaiger Maßnahmen. Des Weiteren werden aktuelle Trends in der IT-Branche auf den sinnvollen Einsatz in Ihrem Unternehmen gemeinsam überprüft.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

#### 15. Einrichtungsgebühr:

Für die erstmalige Aufnahme Ihres Servers in das **VEWOTECH** SERVER SERVICE Betreuungsmodell ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig, die nach Aufwand nach Punkt 16 abgerechnet wird. Hieraus ergeben sich ggfls. Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Server des Auftraggebers in das **VEWOTECH** Server Service Betreuungsmodell aufzunehmen. **VEWOTECH** wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Auftraggeber übermitteln. Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Server mit entsprechenden Agenten des IT-Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr pauschal abgegolten.

#### 16. Stundensatz für vor-Ort-Service (Server-Leistungen):

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen an Werktagen von Mo-Fr 9-18 Uhr beträgt zur Zeit 95 EUR/h (Basic-Paket) bzw. 85 EUR/h (Standard-Paket) bzw. 80 EUR/h (Premium-Paket). Abgerechnet wird im 15min-Takt. Anfahrtskosten werden zum Technikerstundensatz berechnet.

Außerhalb des Zeitraums werden 50% Zuschlag (zwischen 18-9 Uhr) bzw. 100% Zuschlag (Sonntags- und Feiertags) berechnet.

#### 17. Option Flatrate für Fernunterstützung:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sind als Fernwartungs-Leistung pauschal enthalten und werden nicht nach Punkt 16 abgerechnet. Für Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) gilt ein Fair-Flat-Agreement welches bedeutet, dass **VEWOTECH** sich bei übermäßiger Nutzung Einschränkungen in der Erbringung vorbehält und dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen signalisiert, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 9-18 Uhr erbracht. Es gilt die Reaktionszeit nach Punkt 10.

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Serversystem dürfen nur durch den **VEWOTECH** Support durchgeführt werden.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Applikationen ActiveDirectory, DNS, DHCP, den Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Softwareprogramme oder angeschlossene bzw. verbundene Geräte wie NAS, SAN-Systeme sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

#### 18. Flatrate für vor-Ort-Service:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sind als vor-Ort-Dienstleistung pauschal enthalten und werden nicht nach Punkt 16 abgerechnet. Für Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) gilt ein Fair-Flat-Agreement welches bedeutet, dass **VEWOTECH** sich bei übermäßiger Nutzung Einschränkungen in der Erbringung vorbehält und dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen signalisiert, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 9-18 Uhr erbracht. Es gilt die Reaktionszeit nach Punkt 10.

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Serversystem dürfen nur in Absprache mit dem **VEWOTECH** Support durchgeführt werden.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten.

Der Auftragnehmer behält sich den Einsatz von Fernwartung bei sinnvollen Einsätzen vor.

Anfahrtskosten wie Technikerzeit und Fahrzeugkosten sind im Preis enthalten.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Applikationen ActiveDirectory, DNS, DHCP, den Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Softwareprogramme oder angeschlossene bzw. verbundene Geräte wie NAS, SAN-Systeme sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

#### 19. Option Firewall-Wartung und Überwachung:

Diese Option beinhaltet das regelmäßige Einspielen wichtiger Sicherheitsupdates spätestens 4 Wochen nach Erscheinungsdatum, Überwachung der Erreichbarkeit der Firewall und Überwachung wichtiger Zustandsinformationen per SNMP mit Alarmierung im Fehlerfall. Die Überprüfung findet in einem 15- (Standard) bzw. 5-Minuten-Takt (Premium) rund um die Uhr statt. Es gilt die Reaktionszeit nach Punkt 10.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788