

Wartung von Hardware, Netzwerk und Hotline

Leistungen und Modelle

Leistungen



Leistungen



- **Wartung**

- Patch Management (Betriebssystem und Anwendungen)

- Update der Antiviren-Software und der Email Spamfilter

- Bereinigung des Betriebssystems

- Aktualisierung Gerätetreiber

- **Telefonischer Support**

- priorisierte Behandlung mit garantierten Reaktionszeiten

- Hilfestellung bei allen technischen Problemen

- zugesicherte Erreichbarkeit während der Servicezeiten

Leistungen



- **Dokumentation**

 - Ausführliche Dokumentation der Server und Arbeitsplätze

 - Übersicht über die verwendete Software inklusive Lizenzcheck

 - Pflege der vorhandenen Netzwerkdokumentation

- **Bereitstellung Firewall / VPN Lösung**

 - Absicherung des Internetzugangs

 - Möglichkeit zur Einrichtung externer Zugänge

 - Failover Funktionalität bei mehr als einem Internetzugang

 - Hohe Performance durch hardwarebasiertes System

Leistungen



- Monitoring

Überwachung der Serverdienste (z.B. Backup, Email) und Netzwerks

Hardware Monitoring (Speicher, Festplatten, CPU)

Auswertung Logdateien

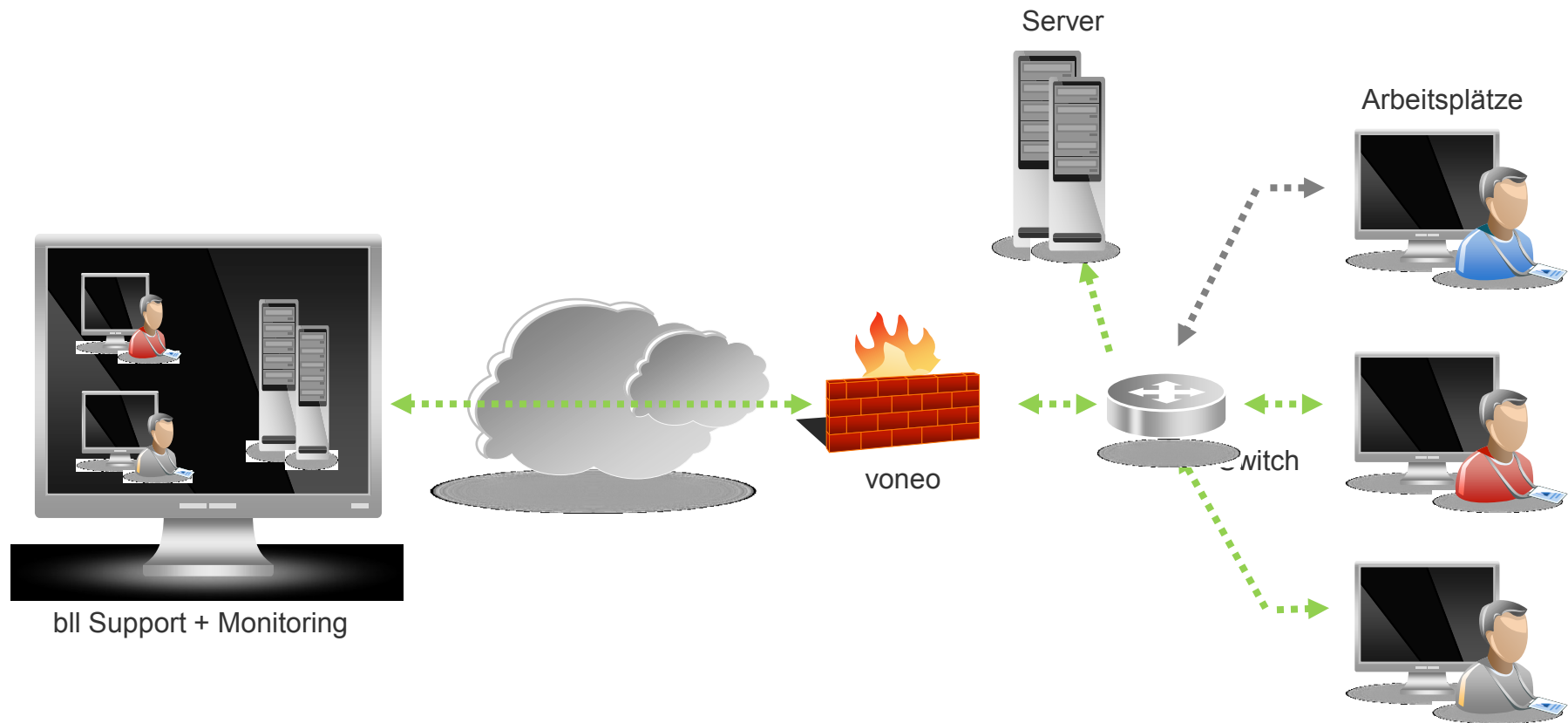
Benachrichtigung bei Fehlern und Störungen

Service Status						
bllsrv01	Auslastung Festplatte C:	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	c: - total: 117.19 Gb - used: 33.76 Gb (29%) - free 83.43 Gb (71%)
	Auslastung Festplatte D:	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	d: - total: 814.32 Gb - used: 483.45 Gb (59%) - free 330.88 Gb (41%)
	Druckerwarteschlange	OK	05-03-2010 09:59:21	1d 5h 44m 7s	1/3	Spooler: Started
	MS Exchange Informationsspeicher	OK	05-03-2010 09:59:21	1d 5h 35m 7s	1/3	MSExchangeIS: Started
	PPTP	OK	05-03-2010 09:59:21	1d 5h 38m 7s	1/3	TCP OK - 0.000 second response time on port 1723
	Prozessorlast	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	CPU Load 0% (5 min average)
	Server Uptime	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	System Uptime - 1 day(s) 5 hour(s) 46 minute(s)
	Speicherauslastung	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	Memory usage: total:16499.56 Mb - used: 6523.24 Mb (40%) - free: 9976.32 Mb (60%)
	Terminaldienste	OK	05-03-2010 09:59:21	1d 5h 38m 7s	1/3	TCP OK - 0.000 second response time on port 3389
	ntbackup_wbadmin	OK	05-03-2010 10:00:23	1d 5h 43m 5s	1/3	OK: Start: 30.04.2010 22:00 . Sicherung wurde erfolgreich ausgeführt. 01.05.2010 02:31:56

Leistungen



- Monitoring + Support



Leistungen



- **Operating**

- Erstellen, Löschen und Modifizieren von Benutzerkonten (inkl. Profilen)

- Verwaltung der Email-Konten Exchange Server

- Erstellen und Löschen von Computerkonten

- **Instandsetzung**

- Behebung von Störungen (Betriebssystem, Anwendungen)

- Bei Serverausfall Reparaturbeginn innerhalb der Reaktionszeit

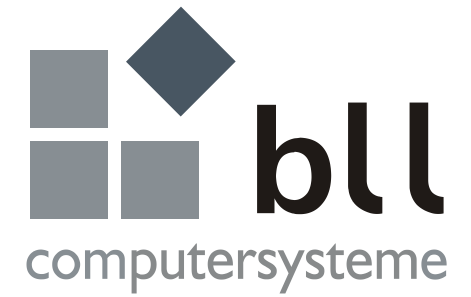
- Wiederaufsetzen des Servers (bei vorhandenem Server-Fullbackup)

- kostenlose Bereitstellung von Ersatzgeräten während der Reparatur

Vorteile



- ✓ minimierte Ausfallzeiten
- ✓ kalkulierbare Kosten durch monatlichen Festpreis
- ✓ aktueller Softwarestand gewährleistet
- ✓ bevorzugte Behandlung bei Anfragen
- ✓ fest zugewiesener Techniker
- ✓ ermäßigte Stundensätze



Serverwartungsmodelle



Wartungsmodell	Standard	Premium
Wartung	✓	✓
Patch Management	✓	✓
Kontrolle + Update Antivirenlösung	✓	✓
Betriebssystem Bereinigung	✓	✓
Aktualisierung Gerätetreiber	✓	✓
Telefonischer Support	✓	✓
Monitoring	✓	✓
Hardware Monitoring	✓	✓
Überwachung Serverdienste + Netzwerk	✓	✓
Auswertung Logdateien	✓	✓
Benachrichtigung bei Fehlern und Störungen	✓	✓

Serverwartungsmodelle



Wartungsmodell	Standard	Premium
Dokumentation	✓	✓
Bereitstellung Firewall / VPN Lösung	✓	✓
Operating		✓
Einrichtung und Betrieb der Benutzerkonten		✓
Verwaltung der Emailkonten		✓
Organisation der Computerkonten, DHCP und DNS		✓
Instandsetzung		✓
Behebung von Störungen (Betriebssystem, Anwendungen)		✓
Reparatur und Wiederherstellung Server		✓
Bereitstellung von kostenlosen Ersatzgeräten		✓
Monatliche Gebühr (Server)	ab 150,- €	ab 250,- €