

## **Leistungsbeschreibung Server Management** – Seite 1 von 2

### **Monitoring von Servern:**

Überwachung der Server rund um die Uhr 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 von SNMP-fähigen Routern und Switches, Überprüfung der Erreichbarkeit einer Internet- Webseite, Überprüfung der Servertemperatur und CPU-Temperatur sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Server installiert. Der Agent benötigt zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443).

### **Alarmierungsart bei Servern:**

Eine Alarmierung erfolgt auf Wunsch aus dem IT-Management-System per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden oder telefonisch. Die Alarmierung erfolgt direkt nach der Feststellung des Problems. Der Kunde kann RossiCom mit der Durchführung der Fehlerlösungsmaßnahme beauftragen. Dies wird gesondert berechnet.

### **Monatlich zusammengefasster Bericht:**

RossiCom erstellt auf Wunsch monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen des Servers zusammengefasst dargestellt sind. Dazu gehört eine Übersicht des Erfolgs konfigurierter Prüfungen wie Anti-Virus, Ereignisanzeigen und Festplattenkapazität. Der Kunde erhält den Bericht auf Wunsch, per E-Mail zugesandt.

### **Inventarisierung und Lizenzmanagement:**

Auf Anfrage können ein Inventarisierungs- und Lizenzmanagement-Report erzeugt und an den Kunden per E-Mail verschickt werden. Der Lizenzmanagementreport listet jede Software mit ihrer Versionsnummer auf, die installiert ist. Der Inventarisierungsreport listet installierte Hard- und Softwarekomponenten je Server auf.

### **Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen:**

Anlassbezogene 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.

### **Installation aktueller Sicherheitsupdates:**

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Adobe Air, Adobe Flash, Adobe Shockwave Player, Apple Quicktime, Open Office, Audacity, CCleaner, Malwarebytes Anti-Malware, Java Runtime, Google Chrome, Libre Office, Thunderbird, Pidgin, Skype, VLC, WinZip, iTunes und Mozilla Firefox.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker. Darüber hinaus erfolgt eine Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine.

**Leistungsbeschreibung Server Management** – Seite 2 von 2

Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt.

Der Kunde kann auf Wunsch bestimmte Patches von der Installation ausschließen lassen.

Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig, dieser wird nach Absprache durch RossiCom durchgeführt.

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über die Installation der Sicherheitsupdates per E-Mail.

Die Bereitstellung der Updates erfolgt innerhalb von einer Woche seit Erscheinen der Updates für 95% der Server, innerhalb von zwei Wochen seit Erscheinen der Updates für 99% der Server. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem von RossiCom bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht.

Die Bereitstellung und Installation von Upgrades / Versionswechseln sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Die Installationen werden von der RossiCom, gesondert berechnet.

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

Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit zu erhöhen. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt RossiCom keine Haftung. RossiCom wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

Stand: 01.08.2019