

Proaktives System Monitoring

Leistungsbeschreibung vom 20.06.2014
Ansprechpartner: Heimon Hinze, Dr. Lutz Netik

Positionierung

Proaktives System Monitoring ist ein automatisch arbeitender Service, der Ihre IT-Infrastruktur überwacht und schnell und effizient Probleme entdeckt.

Der IT-Verantwortliche erhält alle notwendigen Informationen über den Status der Ressourcen und ihrer spezifischen Sensoren, die jeweils einen technischen Parameter kontrollieren. Er kann auch Reports erstellen.

Beginnende Störungen oder Engpässe werden erkannt und automatisch gemeldet.

Der Manager kann sich selbst auf einfachem Weg eine Übersicht über den Status verschaffen.

Ziel ist es, maximale Verfügbarkeit und optimale Performance für Ihre IT-Infrastruktur zu erreichen.

IT-Ressourcen können z.B. folgenden IT-Komponenten sein:

- Aktive Netzwerkkomponenten wie Router, Switches, Firewalls, VPN-Gateways
- Server-Hardware und Betriebssystem
- Serveranwendungen bzw. Dienste wie z.B. Terminalserver, File- und Printserver, Email Server, Datenbankserver, Webserver, Webservices usw.
- Virenschutz, Backup, Mailgateway, Volumes etc.
- Drucker (Tonerstand, Seitenanzahl etc.)
- Es können nahezu alle Komponenten im Netzwerk und auch andere geeignete technische Ressourcen überwacht werden.

Sensoren: Das Proaktive System Monitoring stellt mehr als 200 Sensortypen für alle üblichen IT-Parameter (z.B. Ping, HTTP, SMTP, POP3, FTP usw.) bereit.

Die Sensoren signalisieren Antwortzeiten, Auslastung, einzelne Fehler oder Beginn und Ende von Ausfällen.

Beachten Sie bitte, dass die Leistungsbeschreibung durch uns jederzeit geändert werden kann. Massgeblich ist immer der aktuelle Stand auf www.netik.de/leistungsbeschreibungen.

Voraussetzungen	Installation einer Remote Probe (Software) auf einem physikalischen oder virtuellen Windows-Server im Kundennetz. Die Remote Probe muss ständig aus dem Rechenzentrum des AN erreichbar sein.
Alternativen	-
Optionen	Aktive Überwachung und Benachrichtigung während der Geschäftszeiten im Rahmen eines Servicevertrags mit Dr. Netik & Partner GmbH.

Servicebeschreibung

Service für 1 Server mit einer spezifischen Zahl von Sensoren Die Sensoren entsprechen dem Standard des AG oder ggf. einer kundenspezifischen Vereinbarung in der Einrichtungscheckliste
Service für 1 Aktive Netzwerkkomponente oder Prozesse (1 Sensor, z.B. Ping).

Die Zahl und Art der einbezogenen IT-Ressourcen (Server und Aktive Netzwerkkomponenten) werden in der Anlage zum Vertrag aufgeführt.

1. Der AN betreibt den Service, der aus einer Komponente (Remote Probe) auf einem Windows Server des AG und aus einer Komponente im Rechenzentrum des AN besteht.

Wenn IT-Ressourcen an mehreren Standorten des AG überwacht werden sollen, dann ist eine Remote Probe je Standort erforderlich.

Die Daten werden für spätere Auswertungen in einer Datenbank abgelegt, so dass auch auf langfristige Änderungen reagieren werden kann. Der Speicherplatz ist nicht limitiert. Auswertungen und Statistiken zu Sensoren können maximal für 365 Tage rückwirkend eingesehen werden.

2. Der AG erhält für sein Personal unbeschränkten Zugang zum Webportal für Überwachung und Reporting. Das Webportal wird mittels Web-Browser dargestellt und liefert Übersichts- und Detailansichten.
Es können Standardreports und ggf. AG-spezifische Reports abgerufen werden.
3. Die IT-Verantwortlichen des AG erhalten Benachrichtigungen über beginnende Störungen und Engpässe per Mail oder ggf. auf anderen Kommunikationswegen. Ausgelöst wird eine Benachrichtigung beim Erreichen eines definierten Schwellwertes (Warnung oder Alarm) und beim Ausfall.
4. Der AG kann eine „Chefansicht“ als Übersicht über den Ressourcenstatus mittels Webbrowser darstellen.
5. Einrichtung und Anpassung des Proaktiven System Monitoring Service:

Leistungen für Einrichtung und ggf. kundenspezifische Anpassung (z.B. Reports) sind nicht im Service enthalten und werden gesondert über Angebot/Auftrag abgewickelt. Dazu zählt auch die Installation und Einrichtung der Remote Probe und ggf. eines VPN.

Für die Vereinbarung der Details stellt der AN eine Einrichtungscheckliste zur Verfügung.

Pflichten des AG

Vom AG wird ein geeignetes Gerät für die Installation der „Remote Probe“ bereit gestellt. Dabei muss es sich nicht um dedizierte Hardware handeln. Weiterhin muss der AG einen Ansprechpartner für Zustellung der E-Mail Benachrichtigungen und für den Zugriff auf das Web Portal benennen. Der Ansprechpartner ist verantwortlich für die Abstimmung und Aktualisierung der zu überwachenden Geräte und Sensoren.

1. Für eine zweckmäßige Reaktion auf Anzeige oder Benachrichtigung durch den Proaktiven System Monitoring Service bleibt der AG selbst verantwortlich, es sei denn, er schließt einen gesonderten Systemservicevertrag mit Dr. Netik & Partner GmbH ab.
2. Der AG muss den ungestörten Betrieb der Remote Probe und der Verbindung zu unserem Rechenzentrum sicherstellen.
3. Die dem AG zugeordneten Lizenzschlüssel, Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie evtl. selbst festgelegte zusätzliche Geheimschlüssel sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Der AN ist unverzüglich zu informieren, wenn der AG vermutet, dass unberechtigte Dritte in den Besitz der Daten gelangt sind.
4. Der AG ist nicht berechtigt, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte in IT-Services oder -Anwendungen, die von AN betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.

Nutzungsrechte

Der AG erhält während der Vertragslaufzeit das Recht zur Nutzung des Proaktiven System Monitorings und den Zugriff auf das Webportal. Nach Vertragsende werden sämtliche Probes deinstalliert und der Zugriff auf das Webportal abgeschaltet.

Die Leistungsbeschreibung kann jederzeit aktualisiert/geändert werden.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer