

# Leistungsbeschreibung

## IT-Monitoring



*Vorbemerkung: Wenn im Folgenden das Wort Workstation genutzt wird, sind hiermit Personal Computer, Thin Clients und Notebooks gemeint.*

Die Ventkom IT-Service GmbH & Co. KG (nachfolgend Ventkom) stellt ihren Kunden eine Software zur Überwachung und Betreuung der Kunden-IT zur Verfügung (IT-Monitoring).

Die Software (Monitoring-Agent) bietet auf Servern und Workstations unter anderem folgende Funktionen:

- Rund-um-die-Uhr-Überwachung von Systemdiensten, Festplattenzustand, Speicher- und CPU-Auslastung,
- Sicherheitsrisikoprüfung auf fehlende Updates, Patches und Schwachstellen von Microsoft-Betriebssystemen und anderer unterstützter Hersteller,
- Ping-Test auf Netzwerkgeräte,
- Monitoring von fehlgeschlagenen Log-In-Versuchen,
- Auslesen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt,
- tägliche Überprüfung der Antivirensoftware auf Aktualität,
- fortlaufende Backup-Überprüfung (von unterstützten Programmen),
- Feststellen des Datenwachses der letzten 24 Stunden auf ausgewählten Festplattenpartitionen, sowie Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten,
- Überprüfung der Windowsereignisanzeige auf kritische Fehler,
- E-Mail-Bericht über kritische Ereignisse der letzten 24 Stunden,
- Installation einer Software zur Fernwartung von überwachten Systemen,
- Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software,
- Remoteverwaltung im Hintergrund (Kommandozeile, Prozess- und Dienststeuerung),
- automatisierte Aufgaben und
- Taskleistanwendung mit individuellem Symbol und Einstellungen.

Das IT-Monitoring unterteilt sich in das Workstation Management und das Server Management.

### Workstation Management:

- **Monitoring von Workstations:**  
Überwachung der Workstations rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent beispielhaft hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Zustand des letzten Backups, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.
- **Installation aktueller Sicherheitsupdates bei Workstations**  
Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuft Updates für Microsoft-Produkte sowie Updates für Nicht-Microsoft-Produkte (sofern unterstützt). Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart der Workstation notwendig. Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutinen hinzugefügt. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Updates, 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 übernehmen wir keine Haftung.

- **Monatlicher Bericht über den Service**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über den Service und seine IT-Umgebung per E-Mail.

### Server Management:

- **Monitoring von Servern:**

Überwachung der Server rund um die Uhr mit dem Monitoring-Agent beispielhaft hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplattenauslastungswertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Zustand des letzten Backups, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.

- **Installation aktueller Sicherheitsupdates bei Servern**

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Updates für Microsoft-Produkte sowie Updates für Nicht-Microsoft-Produkte (sofern unterstützt). Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart des Servers notwendig. Dieser Neustart erfolgt ausschließlich in Absprache mit dem Kunden oder während vereinbarter Wartungsfenster. Es werden fortlaufend weitere Programme (sofern technisch möglich) der Updateroutine hinzugefügt. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Updates, 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 übernehmen wir keine Haftung.

- **Monatlicher Bericht über den Service**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen monatlichen Bericht über den Service und seine IT-Umgebung per E-Mail.

Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation erfolgt über eine tägliche Abfrageroutine. Nach Installation eines Updates ist gelegentlich ein Neustart des Servers notwendig, dieser wird nach Absprache durch Ventkom oder selbstständig vom Kunden durchgeführt.

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

# Leistungsbeschreibung

## IT-Monitoring



Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt Ventkom keine Haftung.

Sonstige Dienstleistungen (Fernwartung, Hersteller-Hotline, Installationen, Beratungen, vor Ort Service, Reparaturen etc.) werden in der monatlichen Abrechnung mit einem Leistungsnachweis abgerechnet.

### Laufzeit

Die Kosten für das IT-Monitoring werden ab Installationsdatum berechnet. Es wird immer der komplette Kalendermonat berechnet. Die Mindestlaufzeit ist 12 Monate und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn Sie nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Die Kosten für das IT-Monitoring, sowie der Stundensätze entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste auf [www.ventkom.de](http://www.ventkom.de) (Sondervereinbarungen ausgenommen).