

REDIT MONITORING

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	SERVICE LEVELS	3
2	EINLEITUNG	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN	3
3.1	<i>Grundmodul</i>	3
3.2	<i>Option Konsole-Zugriff</i>	3
3.3	<i>Zusätzliche Devices</i>	3
3.3.1	Zusätzliche Devices	3
3.3.2	Bundle mit 100 Devices	3
4	VORAUSSETZUNGEN	4
5	ENTHALTENE LEISTUNGEN	4
6	NICHT ENHALTENE LEISTUNGEN	4
7	Basic Template-List	4
8	Überwachung	4
9	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5

1 SERVICE LEVELS

- Die jährliche garantierte Verfügbarkeit der Services beträgt 99.5%. redIT stellt während dieser Zeit den reibungslosen Betrieb der gesamten Umgebung sicher und nimmt Anpassungen und Fehlerbehebungen vor, die nötig sind, um den Betrieb sicherzustellen.
- 7 X 24h Störungsannahme (E-Mail und *Telefon)
(*nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 07.00 17.00)
- Maximal 2h Reaktionszeit (Mo - Fr von 07:00 - 17.00)

2 EINLEITUNG

redIT Monitoring überwacht und erkennt Fehler und Risiken in Ihrer IT-Umgebung, noch bevor diese einen grösseren Schaden anrichten können. Dank Überwachungssensoren sowie eine rasche und kompetente Bearbeitung von Warnungsmeldungen durch geschulte Spezialisten können so rechtzeitig entsprechenden Massnahmen frühzeitig eingeleitet werden, noch bevor diese einen grösseren Schaden anrichten können.

redIT Monitoring eignet sich für alle Unternehmen, egal ob klein oder gross, die einen hohen Anspruch an die Verfügbarkeit Ihrer Systeme haben und vorzeitig über IT-Störungen informiert sein wollen.

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

3.1 Grundmodul

Das Grundmodul kostet 120.-- CHF monatlich und beinhaltet 10 Devices, die überwacht werden können, unabhängig von der Anzahl der zu überwachten Parameter pro Device. Zusätzlich wird dafür eine einmalige Einrichtungsgebühr in der Höhe 250.-- CHF fällig.

3.2 Option Konsole-Zugriff

Grundsätzlich fällt die Überwachung der Systeme und die Alarmierung des Kunden oder Technikers in den Zuständigkeitsbereich der redIT. Möchte der Kunde ebenfalls Zugriff auf die Konsole haben, um den Zustand seiner Services zusätzlich selbst auch überwachen zu können, dann bieten wir ihm dafür einen Webzugriff auf die Konsole. Für diesen Dienst wird eine zusätzliche Gebühr in der Höhe von monatlich 10.-- CHF fällig, sowie 99.-- CHF als einmalige Einrichtungsgebühr.

3.3 Zusätzliche Devices

3.3.1 Zusätzliche Devices

Dieses Paket ergänzt das Grund-Paket mit 1 zusätzlichen Device und kann mehrfach bestellt werden. Die Kosten dafür betragen 5.-- CHF pro Monat sowie eine einmalige Einrichtungsgebühr von 10.-- CHF.

Beispiel für 10 zusätzliche Devices: $10 \times 5 = 50.--$ CHF pro Monat + 100.-- CHF Einrichtungsgebühr.

3.3.2 Bundle mit 100 Devices

Anstatt jeweils einzelne zusätzliche Devices zu bestellen, besteht auch die Möglichkeit auch gleich einen 100er Bundle zu bestellen. Dieses beinhaltet, wie es der Name schon sagt, 100 zusätzliche Devices. Dieses Bundle kostet zusätzlich 280.-- CHF pro Monat, sowie eine einmalige Einrichtungsgebühr in der Höhe von 500.--CHF.

4 VORAUSSETZUNGEN

Für den Einsatz unseres Monitoring-Services Dienstes muss der Kunde vor Ort eine kleine virtuelle Maschine betreiben. Diese dient als Proxy-Server und leitet jeweils die Ereignisse verschlüsselt an die redIT Konsole. Die Anforderungen für den Betrieb dieser virtuellen Maschine sind minimal und dem Kunden entstehen dabei keine zusätzlichen Windows-Lizenzgebühren, da dieser Proxy-Server auf Linux basiert. Die virtuelle Maschine kann auf jedem gängigen Hypervisor Server betrieben werden und wird von redIT dem Kunden vorkonfiguriert zur Verfügung gestellt.

Dafür braucht redIT lediglich eine IP-Adresse des Kundennetzes. Die Anforderungen für den Betrieb der virtuellen Maschine sind mind. 2 GB RAM, 20 GB Diskspace und 2 Cores. Zusätzlich muss der Kunde sicherstellen, dass der TCP Port 10'050 in ausgehender Richtung offen ist, damit der Proxy Server mit der redIT Infrastruktur kommunizieren kann. Eine Kommunikation in umgekehrter Richtung, sprich eingehend, findet nicht statt.

5 ENTHALTENE LEISTUNGEN

Folgende Leistungen sind in der Einrichtungsgebühr enthalten:

- Erstellen und vorkonfigurieren des Proxy-Servers durch redIT
- Upload der virtuellen Maschine auf die Virtualisierung-Plattform des Kunden sowie deren Inbetriebnahme
- Konfiguration der Überwachung von Devices sofern diese auf der Standard-Liste vorhanden sind (siehe Standardliste im Kapitel 7 dieses Dokumentes)

6 NICHT ENHALTENE LEISTUNGEN

Folgende Leistungen sind nicht enthalten:

- Aufbau einer Virtualisierungsplattform für den Betrieb des Proxy Servers
- Einbinden von Devices welche nicht in der Basic Template-Liste enthalten sind
- Freischalten des nötigen Ports auf der Firewall, falls dieser gesperrt ist

Auf Kundenwunsch übernimmt redIT auch diese Aufgaben. Der Aufwand dafür wird jedoch zusätzlich in Rechnung gestellt. redIT ist ausserdem nicht für die Verfügbarkeit des Proxy-Servers zuständig. Der Kunde muss sich bewusst sein, dass bei einem Ausfall des Proxy-Servers oder des Internet-Anschlusses beim Kunden, keine Meldungen an redIT weitergeleitet werden. Bei Nicht-Erreichbarkeit des Proxy Servers alarmiert redIT jedoch umgehend den Kunden bzw. die zuvor definierte Person über den Ausfall.

7 Basic Template-List

- Verfügbarkeit von Netzwerkkomponenten, sprich Switches, Router, Access-Points, etc.
- Überwachung von Windows Server und deren Standarddienste sowie Diskspace, CPU-Load, Memory, etc.
- Überwachung von HP ProLiant 360/380 Server sowie ML350 inkl. aller Hardwarekomponenten

Grundsätzlich können praktisch alle Arten von Devices, Dienste, Storages, etc. überwacht werden. Da diese jedoch im Aufbau sehr unterschiedlich sind können wir dafür keine vorgefertigten Templates bieten. Die Implementierung dieser Devices oder Dienste ist jedoch möglich, der Aufwand dafür müssen wir jedoch dem Kunden separat in Rechnung stellen.

8 Überwachung

redIT überwacht während der in diesem Dokument unter Kapitel 1 beschriebenen Service-Level-Zeiten sämtliche Meldungen, beurteilt diese und meldet die Störung an eine vom Kunden vordefinierte Person weiter. Diese Person kann ein Mitarbeiter des Kunden sein oder aber auch einen Techniker von redIT, welche dann in Absprache mit dem Kunden die angemessenen Massnahmen zur Störungsbehebung ergreift. Sämtliche Meldungen lassen sich zusätzlich auch per E-Mail an eine vordefinierte E-Mail-Adresse schicken.

9 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die übermäßige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten.

Die Services werden «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale. Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Service, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht tangiert.