



Informationen zu COMPUS Managed IT-Service

Konzept und Nutzen:

- Hohe Servicequalität durch permanente, proaktive und detaillierte Überwachung.
- Effizientes Management komplexer IT-Infrastrukturen.
- Übersichtliche und aussagekräftige Reports
- Reduzierter Aufwand für den COMPUS Service
- Überwachung aller kritischen IT-Komponenten mit einem System

1. Monitoring und Leistungsüberwachung

Wir führen eine detaillierte und permanente Leistungsüberwachung des Systems durch:

IT-Infrastruktur:

- ✓ Überwachung sämtlicher Hardware-Komponenten wie z.B. Prozessor, RAM, Festplatten, Lüfter etc.
- ✓ Überwachung der Systemtemperatur
- ✓ Überwachung der Festplattenauslastung
- ✓ Überwachung der Ereignismeldungen

Systemsoftware:

- ✓ Überwachung kritischer Systemdienste
- ✓ Überwachung des Virenschutz
- ✓ Überwachung der Datensicherungsjobs
- ✓ Überwachung des Internetzugangs
- ✓ Überwachung von Storagesystemen
- ✓ Überwachung von Hyper-V-Servern
- ✓ Überwachung von Hyper-V-Clustern

Auf Wunsch stellen wir Ihnen einen komprimierten Bericht über die geleisteten Services im Rahmen eines Monatsreports zur Verfügung.

Die Benachrichtigung der Störungen erfolgt per Email an COMPUS und per Dashboard.

2. MS-Patchmanagement

Microsoft veröffentlicht am zweiten Dienstag im Monat neue Systempatches. Darunter befinden sich auch sicherheitsrelevante Programmupdates. Patches sind grundlegende und wichtige Systemanpassungen, die zur Stabilität und Betriebsbereitschaft erforderlich sind, können in seltenen Fällen aber auch zu Programmunverträglichkeiten führen, für die wir keine Gewährleistung übernehmen können.

4. Remotemanagement

Bestandteil des COMPUS Managed-IT-Services ist die Möglichkeit des Remote-Service. Im Problemfalle schaltet sich ein Administrator von COMPUS direkt auf das System auf und löst zeitnah und effizient die erkannten Probleme.

5. Optionen für den COMPUS-Managed IT-Service

Basis für die Nutzung ist der Vertrag zum COMPUS Managed IT-Service als Ersatz bzw. Ergänzung der COMPUS-Systempflege.

Wir bieten drei Varianten:

- ✓ **Silber: Dashboard und Admin-Urlaubsvertretung**
- ✓ **Gold: Handlungsverpflichtung bei Fehlern**
- ✓ **Platin: Inklusive Anwendersupport**

Die monatlichen Pauschalen ergeben sich aus der Preisliste. Die Pauschalen beinhalten die IT-Systemüberwachung, die Fehlerdiagnose und das Patchmanagement. Die Fehlerbeseitigung erfolgt nach Aufwand. Ergänzende Serviceleistungen (Changes an der IT-Infrastruktur oder Anwendungsumgebung) sind nicht Bestandteil dieses Servicekonzeptes und werden gesondert in Rechnung gestellt.

Bei systemkritischen Komponenten setzen wir eine erweiterte Herstellergarantie (z.B. HP CarePack) voraus.

6. Laufzeit/Kündigung/Zahlung

Der COMPUS Managed-IT-Service kann jederzeit zum Monatsende gekündigt werden. Es gelten die AGB der COMPUS Computer GmbH. Bei Vertragskündigung werden die Komponenten des COMPUS Managed IT-Service durch COMPUS deaktiviert und deinstalliert.