

leistungsbeschreibung|hosted monitoring services

version 2.0
april 2010

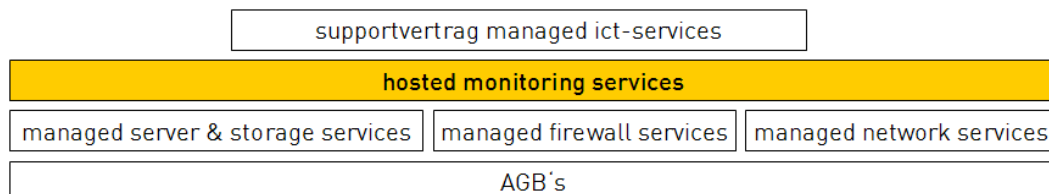
 **hosted|monitoring services**
by achermann consulting ag

Inhaltsverzeichnis

1 Monitoring Services.....	3
1.1 Ziel und Zweck.....	3
1.2 Nutzen für den Kunden	4
2 Dienstleistungs-Matrix.....	5
2.1 Monitoring Solution	6
2.2 Monitoring Applikationen und Service	7
3 Pflichten des Kunden	8
3.1 Voraussetzungen für Monitoring Services	8
4 Preise der Dienstleistungen.....	9
4.1 Preise für Hosted Monitoring Services	9
4.2 Preise für übergreifende Dienstleistungen	9
4.3 Stundenansätze.....	10

1 | Monitoring Services

1.1 | Ziel und Zweck



Dieses Dokument beschreibt die Leistungen von **hosted** monitoring services der **achermann consulting ag (acag)**. Die Leistungsbeschreibung enthält die Aufgaben über Verantwortungen und Kosten der zu erbringenden Dienstleistungen.

hosted monitoring services bedeutet, dass der Kunde die Überwachungsinfrastruktur der acag mitbenutzt. Die kundeneigenen Server, Switches oder Firewalls werden in die acag Überwachung eingebunden. Tritt ein Fehler auf, wird ein Alarm abgesetzt und der Kunde erhält per Email oder SMS eine Statusmeldung. Die Problemlösung obliegt der Verantwortung des Kunden. Die acag wird je nach Bedarf durch den Kunden angeboten.

Sämtliche allgemeinen vertraglichen Bedingungen wie Betriebs- und Reaktionszeiten, Vertragslaufzeit, Konditionen, Sorgfaltspflicht des Kunden, Haftbarkeiten und Schlussbestimmungen werden im **supportvertrag** managed ict-services behandelt. Der Supportvertrag, sowie deren Anhänge, müssen durch den Kunden unterzeichnet werden.

1.2 | Nutzen für den Kunden

- **Kosten sparen:**

Einsparung von Investitionen im Bereich der Überwachungstools und Prozesse. Transparenz und Messbarkeit der genannten Dienstleistung und der Zusatzservices.

- **Kompetenter Telefonsupport:**

Zu den Bürozeiten ist für die acag Monitoring ICT-Services Kunden der kompetente und persönliche Support eine Selbstverständlichkeit.

- **Proaktive Überwachung:**

Unser Überwachungssystem reagiert bei einer Störung sofort und leitet die Meldung per Email an den Kunden weiter. Die Service Level Vereinbarung wird mit dem Kunden definiert und hinterlegt.

- **7x24h Pikettdienst:**

Unser 7x24h Notfalldienst ergänzt den Telefonsupport sowie Einsätze vor Ort ausserhalb der Bürozeiten. Die jeweiligen System-Engineers stellen den Pikettdienst ausserhalb der Bürozeiten.

2 | Dienstleistungs-Matrix

In den folgenden Dienstleistungspositionen werden beschrieben, welche Services in welcher Frequenz überwacht werden. Treten Störungen auf, wird der Kunde via Email sofort darüber informiert.

Art-Nr.	Dienstleistungspositionen	Ausführung		Verrechnung
		Frequenz	Bemerkung	
Monitoring Server, Switches und Firewall				
MON-1	Standard Monitoring Service Überwachung mit Ping & SNMP Alarm erfolgt via E-Mail	laufend		P (Standard)
Monitoring Applikation & Service				
MON-4	Add-On-Script: Überwachung, Funktionalität Web-Applikation	laufend	Webserver	0 (Optional)
MON-5	Add-On-Script: Überwachung der SQL-DB Dienste	laufend	Datenbank Server	0 (Optional)
MON-6	Add-On: Exchange Mail Queue Length	laufend	Exchange Server, SBS	0 (Optional)
MON-7	Add-On-Script: HTTP und / oder SMTP Service	laufend	Webserver SBS	0 (Optional)

P = Pauschale (Dienstleistungen im Preis inbegriffen)

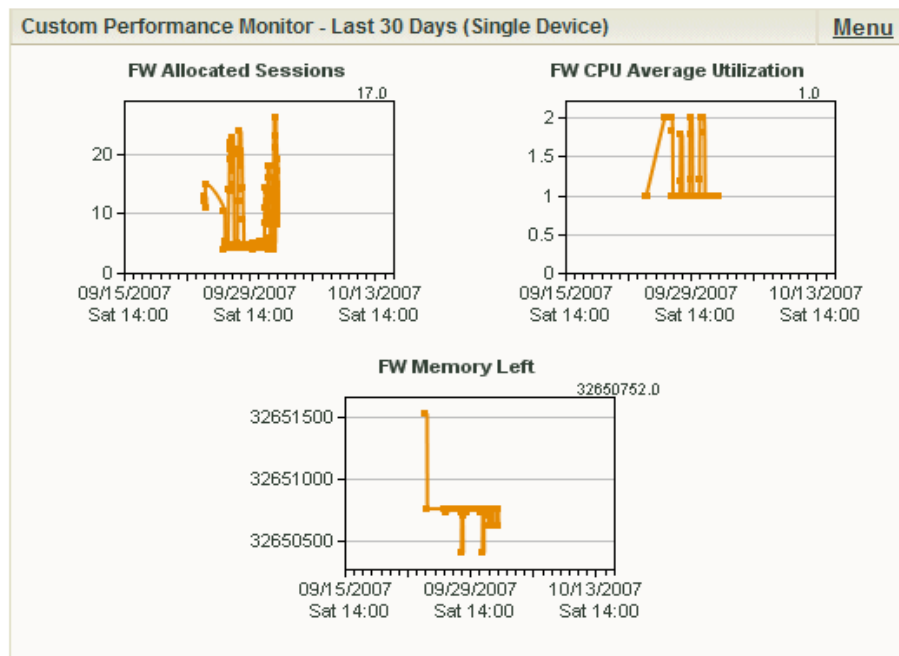
0 = Zusatzoptionen werden analog Preistabelle berechnet

2.1 | Monitoring Solution

Standard Monitoring Service

Mit einem Ping wird die Verbindung überprüft und alle 60 Sekunden auf den Überwachungsmonitor übertragen. Sobald der Status von grün auf gelb und dann auf rot wechselt, wird automatisch eine Meldung generiert und an die zuständige Kundensupportorganisation weitergeleitet.

Folgende Parameter werden gemessen, aufgezeichnet und überwacht: Auslastung von HDU und CPU, Memory Ressourcen, Session Handling und die Anzahl Policies. Die aufgeführten Parameter sind abhängig von den zu überwachenden Devices.



2.2 | Monitoring Applikationen und Service

Überwachung, Funktionalität Webapplikation, HTTP und / oder SMTP

Die Funktionalitäten, wie Application Pool, SQL-Datenbank oder Webseite, werden mit einem Script überprüft und im Überwachungstool eingelesen und ausgewertet.

Device Active Monitor States		Menu
Monitor	State	
◆ HTTP	Up at least 5 min	
◆ HTTPS	Up at least 5 min	
◆ Ping	Up at least 5 min	
◆ SMTP	Up at least 5 min	

Überwachung der SQL-DB Dienste

Die Funktionalität der SQL-DB Dienste werden mit WMI ausgelesen und die Werte an das Überwachungstool übergeben und ausgewertet.

Device Active Monitor States		Menu
Monitor	State	
◆ Free Space Drive C:	Up at least 5 min	
◆ Free Space Drive D:	Up at least 5 min	
◆ Free Space Drive E:	Up at least 5 min	
◆ Ping	Up at least 5 min	
◆ SNMP	Up at least 5 min	
◆ SQL ARBIZ acag	Up at least 5 min	
◆ SQL Local acag	Up at least 5 min	
◆ SQL Radixde acag	Up at least 5 min	
◆ SQL SAH1 acag	Up at least 5 min	
◆ SQL SQL2005 acag	Up at least 5 min	

Exchange Mail Queue Length

Falls der von der acag vorgegebene Schwellenwert die Mail Queue Länge überschreitet, wird automatisch ein Alarm ausgelöst. Die Funktionalität des Exchange Servers ist dann nicht mehr vollumfänglich gewährleistet. In diesem Fall wird das Problem auf Fehler untersucht.

Mon 17/09 14:12	Exchange Backend acag	Down
Mon 17/09 10:48	Mail Queue Length 50	Up at least 5 min
Mon 17/09 10:44	Mail Queue Length 50	Up
Mon 17/09 10:42	Mail Queue Length 50	Down
Sun 16/09 12:53	Mail Queue Length 50	Up at least 5 min
Sun 16/09 12:49	Mail Queue Length 50	Up

3 | Pflichten des Kunden

Damit die acag die in diesem Dokument festgehaltenen Dienstleistungen erbringen kann, müssen auch einige Pflichten durch den Kunden erbracht werden. Diese Voraussetzungen und Verpflichtungen sind ebenfalls Gegenstand des **supportvertrag** | managed ict-services.

3.1 | Voraussetzungen für Monitoring Services

Folgende Voraussetzungen müssen durch den Kunden, allenfalls zusammen mit der acag geschaffen werden, damit der acag Qualitätsstandard von **hosted** | monitoring services erbracht werden kann:

- Das Kundenunternehmensnetzwerk (LAN) wird mit einer Box-to-Box VPN Verbindung (IP-Sec) permanent mit der acag Überwachungsinfrastruktur verbunden. Als Basis dient eine Juniper NetScreen Firewall, welche beim Kunden vor Ort installiert ist.
- Bestehende Zugangsdaten, wie z. B. Passwörter, werden der acag übergeben und der zur Installation und Wartung notwendige Zugang gewährt.
- Die zu überwachenden Dienste des Kunden werden mit der acag Überwachungslösung (WhatsUp Gold) verschlüsselt verbunden, so dass die definierten Parameter permanent in die SQL-DB übernommen, aufgezeichnet und ausgewertet werden können.
- Um verschlüsselten Zugriff auf die **hosted** | monitoring services Infrastruktur von acag zu erlangen, wird ein Abonnement **hosted** | secure access vorausgesetzt.

4| Preise der Dienstleistungen

4.1| Preise für Hosted Monitoring Services

Die Ausgangslage für jeden einzelnen Server ist das Basispaket MON-1. Je nach Bedürfnis können weitere **hosted** monitoring services hinzugefügt werden.

Geräte	Art-Nr.	Skalierbarkeit	*Preise pro Monat
Server Switches Firewalls	MON-1	- Standard Monitoring Services und Alarmsystem mit Email an Kunden	zwischen CHF 8.00 und CHF 50.00
Applikation & Services	MON-3	- Überwachung Kunden Webseite	zwischen CHF 8.00 und CHF 10.00
	MON-4	- Überwachung Web-Applikationen	
	MON-5	- Überwachung des SQL-DB Dienstes	
	MON-6	- Exchange Mail Queue Length	
	MON-7	- http und / oder SMTP Service	

Im **supportvertrag** managed ict-services werden die detaillierten Leistungen und Preise gemäss Kundenanforderungen individuell zusammengestellt. Als Basis dienen jeweils die im Anhang zum Supportvertrag aufgeführten Geräte des Kunden.

4.2| Preise für übergreifende Dienstleistungen

Zusatzkosten Monitoring Solution acag		*Preise pro Monat
LOG	Kundeneigenes Login auf hosted monitoring services (Lizenzanteil)	CHF 50.00
MSA	hosted secure access Abo inkl. Token pro User	CHF 35.00

Mit diesen zusätzlichen Dienstleistungen kann der Kunde die abonnierten Services persönlich überwachen oder über einen geschützten Zugang selber verwalten.

7x24h Pikett Bereitschaft		*Preise pro Monat
PIK-1	Proaktiver Einsatz (Bereitschaftspauschale) + Zuschlag	ab CHF 300.00
PIK-2	Interaktiver Einsatz (Bereitschaftspauschale) + Zuschlag	ab CHF 200.00

Weitere Details über die 7x24h Pikett Bereitschaften kann aus dem Supportvertrag entnommen werden.

4.3 | Stundenansätze

Dienstleistungen ausserhalb dieser Leistungsbeschreibung sowie einmalige Setupdienstleistungen werden nach Aufwand zu folgenden Stundenansätzen verrechnet:

Stundenansätze	*Preise pro Stunde
Ansatz für acag ICT-Services Server und Storage (System Engineer)	CHF 180.00
Ansatz für acag ICT-Services für Firewall und Netzwerk (Security- und Network Engineer)	CHF 200.00

Die Stundenabonnemente werden dem Kunden vor Erbringung der Supportleistungen in Rechnung gestellt, als Gutschrift ausgewiesen und stundenweise abgebucht.

Supportvertrag mit Stundenabonnemente	*Preise pro Stunde
D.01-50 Stunden Packet für Konfiguration und Installation (50 Std.)	CHF 170.00
D.01-100 Stunden Packet für Konfiguration und Installation (100 Std.)	CHF 160.00
D.01-200 Stunden Packet für Konfiguration und Installation (200 Std.)	CHF 150.00

* Alle aufgeführten Preise sind exkl. Mehrwertsteuer

Die monatlich wiederkehrenden Kosten verstehen sich für die in diesem Dokument definierten und durch acag zu erbringenden Dienstleistungen. Die Abrechnung der **hosted** monitoring services erfolgt quartalsweise im Voraus.