

## Leistungsschein

<b>ServiceID</b>	<b>SRV00082</b>
<b>Leistungsbereich</b>	<b>Managed Services</b>
<b>Servicename</b>	<b>Monitoring</b>
Zusammenfassung	Monitoring der gesamten IT-Infrastruktur zur Erfassung des Betriebsstatus und betriebsrelevanter Events
Servicelevel gemäß SLA Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bronze (10x5xNBD)</li> <li>• Silber (13x6xNBD)</li> <li>• Gold (24x7x4)</li> </ul>
Jährliche Verfügbarkeit (mindestens)	99,0 %
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status-Monitoring: Beschreibt die Überwachung von eindeutigen Zuständen wie z.B. Windows- / Linux-Services, Speicherplatzauslastungen oder Hardwarezustände</li> <li>• Event-Monitoring: Beschreibt die Überwachung und Auswertung von Signalen und vereinzelt auftretenden Ereignissen wie z.B. Logfiles, Anomalien in der Auslastung etc.</li> <li>• Verfügbarkeits-Report über den definierten Zeitraum mit prozentualer und absoluter Auswertung</li> </ul>
Leistungsparameter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staffelung nach Credits bestimmt durch die Anzahl von überwachten Services</li> <li>• Überwachung der VM-Hülle und nach Möglichkeit Betriebssystem-Kernfunktionen</li> </ul>
Leistungsabgrenzung	Ein Troubleshooting als Reaktion auf ein Event aus dem Monitoring ist separat zu beauftragen und nicht Bestandteil dieses Services.
Optionale Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ggf. tieferegehende Überwachung kundenspezifischer Anwendungen</li> <li>• Benachrichtigung z.B. über aktuell auftretende Schwellwertüberschreitungen oder Alarmer</li> </ul>
Mitwirkungspflicht des Kunden	Bereitstellen der benötigten Informationen für die Monitoring-Planung (z.B. Zugangsinformationen nach technischem Bedarf, etc.)
Lieferzeit	Best effort / max. 3 Werktage