

IT-Serviceverträge

für kleine und mittelständische Unternehmen

Projektierung / Businesssoftware / IT-Services / IT-Infrastruktur / IT-Sicherheit / Virtualisierung / IT-Outsourcing

Managed Services / Eigenbetrieb Services / Hosting & Cloud Services / Full Outsourcing Services

Inhaltsverzeichnis

Unser Servicekonzept	4
Unsere Vorgehensweise	6
Gratis-60-Tage-Test	8
Unsere Services im Überblick	10
Managed Server Services	12
Managed Workstation Services	14
Managed Backup Services	16
Managed Antivirus Services	18
Managed Firewall Services	20
Patchmanagement Services	22
Reporting Services	24
Helpdesk Services	26

Proaktives Monitoring

Ein Ausfall eines Servers oder Störungen im Unternehmensnetzwerk können zum Stillstand Ihrer Produktion oder anderen kritischen Geschäftsprozessen führen, wodurch immense Kosten entstehen können.

Mit dem proaktiven Monitoring von COMPIMEX können frühzeitig Fehler erkannt werden, bevor das System ausfällt. Durch den Einsatz unserer Managementlösung werden Alarme, Warnungen oder andere Ereignisse von uns zentral und zeitnah ausgewertet.

Zum Beispiel werden fehlgeschlagene Datensicherungen, ein fehlender oder nicht aktueller Antivirenschutz, Fehler in der E-Mail-Kommunikation oder in Ihrem Netzwerk, fehlende Windows Updates und bevorstehende IT-Ausfälle und viele weitere kritische Ereignisse automatisch der „Zentrale“ gemeldet.

Nach einer Meldung werden sofort entsprechende Maßnahmen von uns eingeleitet, um kurze Entstörungszeiten zu gewährleisten oder Sie bei der optimalen Auslastung Ihrer IT-Ressourcen zu beraten.



Höhere Sicherheit

- u.a. Automatische Updates / Antivirenschutz-, Backup- & Firewallüberwachung / Aktualisierung der Sicherheitslösungen / Prüfung auf fehlgeschlagene Logins



Stabile Systeme

- Präventive IT-Wartung (regelmäßige Vorsorge)
- Proaktives Monitoring (frühzeitige Behebung von ausgelösten Tickets)



Automation

- Automatische Entstörung / Automatisierte Wartungsarbeiten / Systemoptimierung



Regelmäßiges Reporting

... über den aktuellen Zustand Ihrer IT-Systeme
Sicherheit, Antivirus, Backup, Festplatte, Dienste, Ereignisse, Leistung, Updates



Garantierte Reaktionszeiten

- Liegt eine Störung vor, reagieren wir innerhalb der fest definierten Reaktionszeit.
- Supportanfragen werden schnell per Fernwartung oder wenn nötig vor Ort gelöst.

Unser Servicekonzept

Wir bieten Ihnen attraktive Serviceverträge zu monatlichen Fixkosten an

Für die Sicherheit Ihrer IT-Systeme und –Anwendungen haben wir eine Vielzahl an buchbaren Services für Sie entwickelt. Wir kümmern uns um die **Überwachung, Vorsorge und Störungsbehebung** Ihrer Server, Clients und sonstigen IT-Komponenten.

Für die Umsetzung haben wir **zwei** verschiedene Servicekonzepte entwickelt:

Pro Service können Sie je nach Ihren speziellen Anforderungen zwischen „**Monitoring Only**“ oder „**Monitoring + Serviceplan**“ wählen. Fordern Sie nur die Services an, die Sie auch wirklich benötigen.

Definition

Service

z.B.: Server- & Clientüberwachung, Patchmanagement, Antivirusmanagement ...

Monitoring Only

24/7 Überwachung und frühzeitige Alarmierung, weitere Reaktion nach Absprache.

Monitoring + Serviceplan

Dienstleistungserbringung auf Basis speziell von uns entwickelter **Servicepläne**.

Im Falle eines ausgelösten Alarms greifen wir **zeitnah** in Ihr System ein, um drohende Ausfälle zu vermeiden. Wird beispielsweise ein geringer Speicherplatz auf einer Serverfestplatte durch unsere Monitoringlösung erkannt, leiten wir eine Erhöhung der Kapazitäten ein, **bevor** das gesamte System ausfällt.

Anhand von **Serviceplänen**, wie zum Beispiel der **regelmäßigen** Installation von Softwareupdates sorgen wir für eine **höhere Verfügbarkeit** Ihrer unternehmenskritischen Anwendungen.

Dabei profitieren sowohl



Geschäftsführung

- + Konzentration auf Ihr Kerngeschäft
- + Monatliche Fixkosten
- + Vergünstigter Stundensatz
- + Garantierte Serviceleistungen
- + Transparenz durch Reports

Technik

- + Entlastung durch IT-Automation
- + Höhere Verfügbarkeit der Systeme
- + Schnellere Problembehebung
- + Hohe Transparenz über Kunden-IT
- + Remote-Zugriff ohne Störung der Mitarbeiter

Alles aus einer Hand - Überwachung, Vorsorge und Störungsbehebung



Monitoring Only



Monitoring + Serviceplan

Beschreibung

Mit unserer Monitoringlösung haben wir ein wachsames Auge auf Ihre IT-Umgebung.

Wir erhöhen die **Verfügbarkeit** Ihrer Systeme, indem wir Sie rechtzeitig über kritische Ereignisse und Alarmer informieren und den Systemzustand regelmäßig in Form von Berichten auswerten.

Die Entstörung erfolgt im Fehlerfall erst nach Absprache mit Ihnen.

Durch die zuvor erfassten Daten des Monitorings können unsere Techniker Fehler mit kürzeren Entstörungszeiten beheben.

Zum Monitoring ergänzende Servicepläne helfen dabei, Ihre IT-Infrastruktur effizient und sicher am Laufen zu halten, sodass Ausfallzeiten und Helpdesk-Anrufe auf ein Minimum reduziert werden.

Pro Service bieten wir Ihnen von uns **speziell entwickelte Servicepläne** für Ihre individuellen Anforderungen an.

Die Fehlerbehebung wird automatisch von unseren Technikern laut den beschriebenen Leistungen in den Serviceplänen durchgeführt.

Auf Wunsch können wir weitere, auf Ihr Unternehmen angepasste Servicepläne, anbieten.

u.a. sind folgende Leistungen pro Paket enthalten

- + Inventarisierung
- + u.a. Ereignis-, System-, Dienstüberwachung
- + Sammlung von Performancedaten
- + Regelmäßige Berichte über den Systemzustand Ihrer IT-Umgebung

Beinhaltet alle Leistungen aus dem „Monitoring Only“-Paket sowie folgende zu monatlichen Fixkosten:

- + IT-Automation
- + Proaktives Monitoring
- + Präventive IT-Wartung
- + Weitere Dienstleistungen

Vorteile beider Pakete

+ **Hohe Transparenz:** Auswertung der Ergebnisse anhand regelmäßiger Reports und Kostentransparenz in Form von monatlichen Fixkosten.

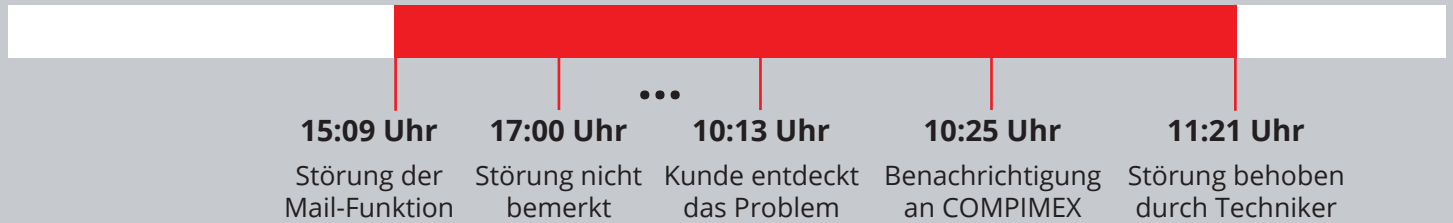
+ **Kürzere Entstörungszeiten:** Sammlung von Leistungsdaten und Eventlogs zur schnelleren Problemfindung (Auswertung aus der Ferne, dann Reaktion/Entscheidung).

+ **Nutzung des Ticketsystems:** Ihre Mitarbeiter können bequem über ihre Arbeitsplatzrechner das COMPIMEX-Ticketsystem zur Ticketerstellung benutzen.

+ **Remote-Zugriff:** Unsere Managementlösung erlaubt in den meisten Fällen eine Fehlerbehebung aus der Ferne ohne Störung Ihrer Mitarbeiter bei ihrer Arbeit.

Unsere Vorgehensweise

konventionelles Vorgehen - Feuerwehreinsatz

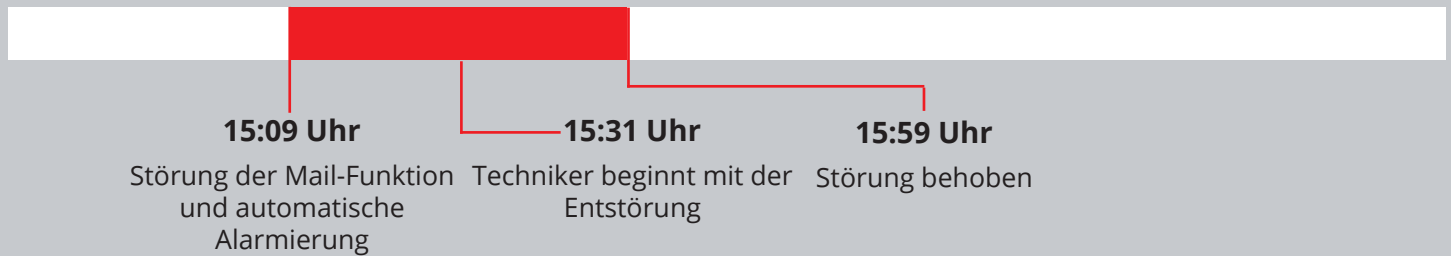


1. Inventarisieren - Voraussetzung für ein schnelles Handeln

Zuerst identifizieren wir Ihre IT-Infrastruktur und nehmen die zu überwachenden Komponenten in unsere Managementlösung auf. Dadurch verschaffen wir Ihnen und unseren Technikern Transparenz über Ihre gesamten IT-Systeme und -Anwendungen, um ein schnelles Handeln bei Ausfällen zu ermöglichen.

- Automatische Netzwerkerkennung
- Bestandsmanagement: Inventarisierung von Hard- und Software
- Voraussetzung für ein schnelles Handeln

Proaktives Monitoring - Vollautomatisierte Systemüberwachung rund um die Uhr



2. Überwachen - 24/7 Monitoring Ihrer IT-Umgebung

Wir überwachen Ihre IT-Infrastruktur rund um die Uhr. U.a. werden kritische Ereignisse, Prozesse, Dienste und Leistungs- und Performancedaten von Servern, Workstations, Firewalls, Switches und weiteren Netzwerkgeräten in unserer Managementlösung zentral verwaltet.

- Definierte Schwellwerte
- Alarmierung im Fehlerfall
- Fehler-Management: System-, Ereignis-, Dienst-, Netzwerküberwachung etc.
- Sammlung von Leistungs- und Performancedaten
- Regelmäßige Systemüberprüfungen / automatische Reports

3. Vorbeugen - Fehler präventiv erkennen, um Ausfälle zu vermeiden

In Form von **vordefinierten Serviceplänen** bieten wir proaktives Monitoring, präventive IT-Wartung, IT-Automation und weitere Dienstleistungen an.

Auf Basis der durch die Monitore ausgelösten Alarme werden Fehler frühzeitig erkannt, zeitnah ausgewertet und die zuständigen Servicetechniker sofort benachrichtigt.

- Intervallwartung
- vordefinierte Servicepläne
- weitere Servicepläne auf Wunsch

4. Beheben - Kürzere Entstörungszeiten durch Überwachung und Automation

Anschließend werden entsprechende Maßnahmen von uns eingeleitet, um **kurze Entstörungszeiten** zu gewährleisten.

- Sicherer Remote-Zugriff
- Ticketsystem & Zeiterfassung
- kürzere Entstörungszeiten
- Automatische Fehlerbehebung durch Automation
- Techniker-Einsatz vor Ort oder per Fernwartung

Gratis-60-Tage-Test



Es entstehen keine Kosten



Zwei-Monate-Laufzeit



Überwachung der Server und Workstations

Überwachung und Berichterstellung

Wenn Sie noch unsicher sind, ob unser Servicekonzept für Ihr Unternehmen geeignet ist, dann testen Sie uns und nutzen für einen Zeitraum von 2 Monaten unsere attraktiven Services für Ihre Server und Workstations - **ohne Verpflichtungen und kostenlos**.

Ihre Testversion beinhaltet die folgenden Leistungen:

- 24/7-Monitoring der Server und Workstations
- Backup-, Antivirus-, Patchmanagementüberwachung
- Benachrichtigung über kritische Alarme/Ereignisse/Tickets
- Tägliche Systemüberprüfungen
- Automatisches Reporting über den Systemzustand (monatlich)
- Standard Support der Helpdesk Services (garantierte Reaktionszeiten, Nutzung des Ticketsystems)

Regelmäßige Systemüberprüfungen

FESTPLATTE	Prüfung der Festplatte auf freien Speicherplatz, SMART-Status und Fehler.
LEISTUNG	Prüfung der Prozessorleistung oder Arbeitsspeicherauslastung auf Überschreitung von definierten Grenzwerten innerhalb der letzten Tage.
SICHERHEIT	Prüfung des Systems auf fehlgeschlagene Login-Versuche.
DIENSTE	Prüfung, ob kritische Windows-Dienste gestoppt sind.
UPDATES	Prüfung des Installations-Status von aktuellen Microsoft Updates.
EREIGNISSE	Prüfung der Windows-Ereignisanzeige auf kritische Fehler.
BACKUP	Prüfung der installierten Sicherungssoftware auf erfolgreiche Backups.
ANTIVIRUS	Prüfung des Virenschanners auf Installation, Status und Aktualität.



Automatische Berichte



in wenigen Minuten
einsatzbereit



Unverbindlich

Beispiel „Report - Systemüberprüfungen“

HOSTNAME	SERVER01
SERVERROLLE	Mailserver
DOMÄNE	compimex.local
BETRIEBSSYSTEM	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard x64
IP-ADRESSE	10.0.0.1
MAC-ADRESSE	00-1C-C0-58-C7-DA

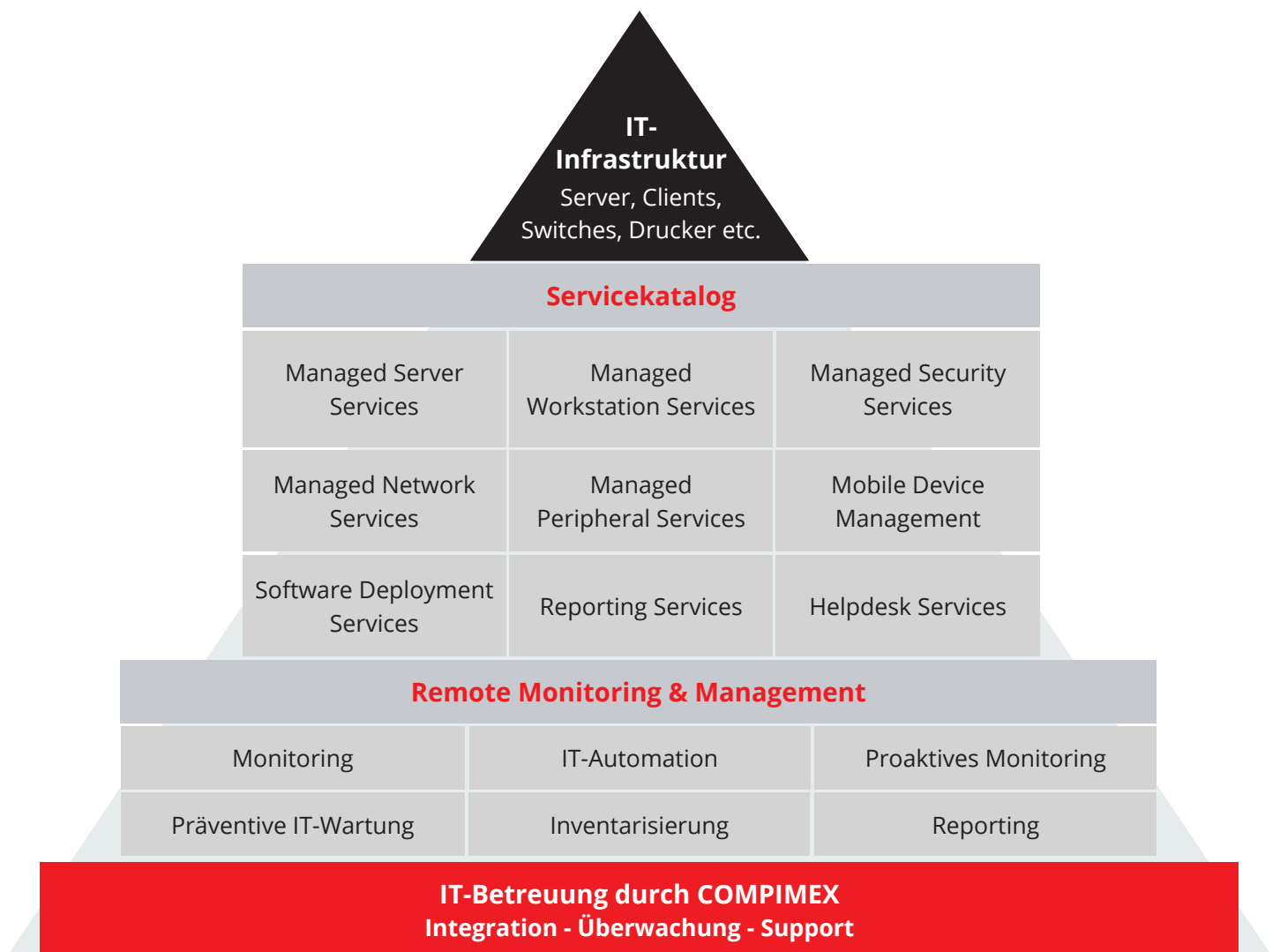
FESTPLATTE	99%	<ul style="list-style-type: none"> Genügend freier Speicher auf allen internen Festplatten verfügbar. Interne Festplatten haben keine Fehlerereignisse ausgelöst. Festplattenfragmentierung: C: 31% fragmentiert. Interne Festplatten haben die SMART-Überprüfung bestanden.
LEISTUNG	100%	<ul style="list-style-type: none"> Durchschnittliche CPU-Auslastung innerhalb der definierten Grenzen. Stündliche CPU-Auslastung in den letzten 24 Std. innerhalb der Grenzen. Stündliche RAM-Auslastung in den letzten 24 Std. innerhalb der Grenzen. Dieses System entspricht den aktuellen Betriebssystem-Standards.
SICHERHEIT	30%	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfung auf Anzahl fehlgeschlagener Logins erfolgreich.
DIENSTE	100%	<ul style="list-style-type: none"> Alle kritischen Windows-Dienste werden momentan ausgeführt.
UPDATES	41%	<ul style="list-style-type: none"> 20 kritische Updates fehlen (75%). 37 wichtige Updates fehlen (20%). 25 Standard Updates fehlen (5%).
EREIGNISSE	100%	<ul style="list-style-type: none"> Es wurden keine kritischen Fehler im Ereignisprotokoll aufgezeichnet.
BACKUP	100%	<ul style="list-style-type: none"> Alle Backups wurden erfolgreich durchgeführt.
ANTIVIRUS	75%	<ul style="list-style-type: none"> Antivirenschutz ist installiert. Antivirenschutz ist aktiviert. Virendefinitionen veraltet seit mehr als 30 Tagen.

Unsere Services im Überblick

Unser Servicekatalog - Solides Fundament mit attraktiven Synergien

Mit den COMPIMEX Managed Services optimieren wir Ihre Geschäftsprozesse, reduzieren Ihre Kosten und kümmern uns um den Rest, sodass Sie sich wieder auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Der Einsatz unserer Managementlösung und der von uns erstellte Servicekatalog bilden ein solides Fundament für den reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur.



Baukastensystem - wir haben für Sie die passenden Rundumsorglos-Pakete

Wir bieten Ihnen einen **flexiblen Servicekatalog** mit verschiedenen Services an, aus denen Sie sich Ihre **maßgeschneiderten Pakete** für Ihre IT-Systeme zusammenstellen können - ganz nach Ihren individuellen Bedürfnissen.

Mit der nutzungsbasierten Abrechnung (pro Gerät / pro Monat) zahlen Sie nur für die Services, die Sie auch wirklich nutzen!

Auszug aus unserem Servicekatalog			
Managed Server Services	Managed Workstation Services	Managed Security Services	Managed Network Services
Hardware beliebige Servertypen Software Windows/Linux Virtualisierung Mailserver Datenbanken Businesssoftware ...	Hardware Desktop-PCs Laptops Thin-Clients Software Windows/Linux Office ...	Firewall Datensicherung Antivirus Anti-Malware E-Mail Sicherheit Patchmanagement ...	Switches Router USVs ...
Managed Peripheral Services	Mobile Device Management	Reporting Services	Helpdesk Services
Drucker ...	Smartphones Tablets ...	täglicher Systemcheck Ticketverlauf ...	Standard Support Premium Support Ticketsystem ...
Software Deployment Services			
automatische Updates Java, Flash, Adobe Reader ...			
Ausbringung Standardsoftware MS Office ERP-Client ...			
weitere Services können individuell für Sie angepasst und erweitert werden			



Managed Server Services

u.a. für folgende Serverrollen und -typen:

Microsoft Windows Server
Microsoft Exchange Server
Microsoft Domain Controller Server
Virtualisierung
Datenbanken
Businesssoftware

Monitoring Only

Ereignisprotokollüberwachung: Überwachung der Windows-Ereignisanzeige

Systemüberwachung: u.a. Überwachung der Festplatte, Erreichbarkeit des Servers, Hardwareänderungen, CPU- und RAM-Auslastung

Dienstüberwachung: Überwachung der gestarteten Windows-Dienste

Netzwerküberwachung: Überwachung der Netzwerkkonnektivität, ob aufgeführte Ports geöffnet und eine Verbindung hergestellt werden kann

Softwareüberwachung: Inventarisierung der installierten Software. Prüfung auf Funktionalität der geschäftskritischen Anwendungen

Performance- und Leistungsdaten: Sammlung von Performance-Daten wie zum Beispiel RAM-, CPU- und Netzwerkauslastung

Reports: Berichte über den Zustand (Verfügbarkeit, Störungen, Auslastung) Ihrer IT-Infrastruktur in festgelegten Intervallen

Servicepläne

Zusätzlich zur Überwachung der Serverinfrastruktur erhalten Sie Automation, proaktives Monitoring und eine präventive IT-Wartung in Form eines Serviceplans.

Automation: Neben der automatischen Bereinigung der temporären Dateien werden die Festplatten automatisch defragmentiert und kritische Serverdienste bei Störungen automatisch neu gestartet.

Proaktives Monitoring: Für Ihre Serversysteme verfügen wir über zahlreiche Monitore, mit dessen Hilfe ein drohender Systemausfall frühzeitig erkannt werden kann. Im Falle einer gemeldeten Störung greifen wir sofort ein, um drohende Ausfälle zu vermeiden und kurze Entstörungszeiten zu gewährleisten.

Wird beispielsweise ein zu geringer Speicherplatz auf einer Serverfestplatte durch unser Monitoring erkannt, leiten wir proaktiv eine Erhöhung der Kapazitäten ein, bevor das gesamte System ausfällt.

Präventive IT-Wartung: Damit Ausfälle Ihrer Server auf ein Minimum reduziert werden, übernehmen wir regelmäßig wichtige Wartungsaufgaben wie zum Beispiel die monatliche Systemprüfung oder die Prüfung auf immer wiederkehrende Ereignisse.

- + **Überwachung** Ihrer Serverlandschaft rund um die Uhr
- + **Alarmierung in Echtzeit** und schnelle Fehlerfindung
- + **IT-Outsourcing:** Auslagerung Monitoring & IT-Wartung
- + **Weniger Ausfälle** durch proaktives Monitoring und präventive IT-Wartung
- + **Engpässe vermeiden** durch Sammlung von Performancedaten
- + **Noch kürzere Reaktionszeiten** für Ihre kritischen Server



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Managed Server Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
 Systemüberwachung
 Dienstüberwachung
 Softwareüberwachung
 Netzwerküberwachung
 Performance- und Leistungsdaten
 Reports

Automation

Automatische Bereinigung der Temp-Files
 Automatischer Dienstneustart
 Automatische Festplattendefragmentierung
 ...

Proaktives Monitoring

Wiederherstellung der Netzwerkkonnektivität
 Zuteilung von Systemressourcen
 Erhöhung des Festplattenspeicherplatzes
 ...

Präventive IT-Wartung

Monatlicher Serverneustart
 Monatliche Systemprüfung
 Monatliche Prüfung der kritischen Ereignisse
 ...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



Managed Workstation Services

u.a. für folgende Geräte:

Desktop-PCs
Laptops/Notebooks
Thin-Clients

Monitoring Only

Mit unserem zentralen Monitoringsystem erhöhen Sie die **Produktivität** Ihrer Mitarbeiter. Die auf den Arbeitsplätzen installierten Agenten lösen je nach Ereignis entsprechende Alarme aus, ohne dass Ihre Mitarbeiter während Ihrer Arbeitszeit gestört werden.

Auch die meisten Wartungs- oder Supportarbeiten können von unseren Servicetechnikern im Hintergrund durchgeführt werden.

In Form von monatlichen Berichten erhalten Sie **Transparenz** über den IT-Zustand wie beispielsweise die Verfügbarkeit, Leistung oder alle angefallenen Tickets der einzelnen Workstations.

Servicepläne

Neben dem Monitoring der Arbeitsplatzrechner (Ereignisprotokoll-, System-, Dienst-, Netzwerk-, Softwareüberwachung) verfügen wir über ergänzende Servicepläne.

Automation: Zusätzlich zur automatischen Bereinigung der temporären Dateien werden die Festplatten automatisch defragmentiert und kritische Dienste automatisch neu gestartet, sobald diese gestoppt werden oder ausfallen.

Proaktives Monitoring: Für Ihre Arbeitsplatzrechner verfügen wir über zahlreiche Monitore, mit welchen ein drohender Systemausfall frühzeitig erkannt werden kann.

Werden beispielsweise vermehrt Fehlerereignisse der physischen Festplatten festgestellt, kann dies ein Indikator für einen bevorstehenden Festplattendefekt bedeuten, wodurch ein Datenverlust resultieren könnte.

Damit es nicht zu einem solchen Sicherheitsvorfall kommt, agieren wir proaktiv, indem wir Sie rechtzeitig über Handlungsalternativen informieren oder selbstständig Gegenmaßnahmen vornehmen.

Präventive IT-Wartung: Zu vereinbarten Wartungszeiträumen können wir in regelmäßigen Abständen Wartungsarbeiten, wie zum Beispiel die monatliche Systemüberprüfung oder die Prüfung auf immer wiederkehrende Windows-Ereignisse, für Sie übernehmen.

- + **Regelmäßige Berichte** erhöhen die Transparenz über alle Clients
- + **Leistungssteigerung:** Ressourcen-Engpässe beseitigen
- + **Remote-Support:** Mitarbeiter werden bei Ihrer Arbeit nicht gestört
- + **Frühe und effektive Fehlererkennung** durch Monitoring
- + **Schneller Support** durch Nutzung des Ticketsystems
- + **Noch kürzere Reaktionszeiten**



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Managed Workstation Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
 Systemüberwachung
 Dienstüberwachung
 Softwareüberwachung
 Netzwerküberwachung
 Performance- und Leistungsdaten
 Reports

Automation

Automatische Bereinigung der Temp-Files
 Automatischer Dienstneustart
 Automatische Festplattendefragmentierung
 ...

Proaktives Monitoring

Problembeseitigung defekter Treiber oder Software
 Beseitigung von Leistungsengpässen
 ...

Präventive IT-Wartung

Monatliche Systemprüfung
 Monatliche Prüfung der kritischen Ereignisse
 ...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



Managed Backup Services

u.a. für folgende Backuplösungen:

Symantec BackupExec
Veeam Backup & Replication
Storagecraft Shadowprotect

Monitoring Only

Backupüberwachung - Risiko des Datenverlustes minimieren

Der Schutz der Unternehmensdaten ist essentiell wichtig. Neben Produktionsausfällen, Vertrauenseinbußen bei Kunden, negatives Ansehen in der Öffentlichkeit und hohen Konventionalstrafen kann sogar die **Existenz** des Unternehmens bei einem Datenverlust bedroht sein.

Daher bieten wir Ihnen eine **24/7-Überwachung** Ihrer Backuplösung an, um Sie bei Backup-Problemen automatisch zu benachrichtigen und nach Rücksprache notwendige Maßnahmen einzuleiten.

Servicepläne

Neben der Backupüberwachung erhalten Sie zusätzlich Servicepläne, in denen die Automation, proaktives Monitoring, präventive IT-Wartung und weitere Dienstleistungen definiert sind.

Automation: Falls sich ein notwendiger Backupdienst unvorhersehbar beendet, wird automatisch der Neustart des Dienstes veranlasst. Gelingt dies nicht, wird ein Ticket zur weiteren Bearbeitung ausgelöst.

Proaktives Monitoring: Durch unsere zentrale Monitoringlösung werden Sicherheitsvorfälle, wie zum Beispiel fehlgeschlagene oder nicht planmäßig gestartete Backups, aufgedeckt.

Anschließend werden die Servicetechniker beauftragt, die fehlerhaften Sicherungsvorgänge manuell nachzuholen, um Datenverluste zu vermeiden.

Präventive IT-Wartung: Eine sichere und lückenlose Datensicherung setzt regelmäßige Wartungsarbeiten voraus, die Sie an COMPIMEX auslagern können.

Zu den wiederkehrenden Aufgaben gehören u.a. die regelmäßige Kontrolle der Sicherungsaufträge und -parameter, die Sichtkontrolle erstellter Backups, die Analyse der Sicherungsprotokolle der Backupsoftware oder die Aktualisierung der Dokumentation des Datensicherungskonzeptes.

Weitere Dienstleistungen: Als weitere Dienstleistungen enthält der Serviceplan die Reparatur defekter Sicherungsaufträge oder ausgefallener Backup-Dienste. Im monatlichen Fixpreis ist außerdem die Änderung bereits eingerichteter Backup-Jobs und die Rücksicherung einzelner Ordner bzw. Dateien mit inbegriffen.

- + **Alles aus einer Hand:** Backuplösung + Monitoring + Servicepläne
- + **Risiko zum Datenverlust reduzieren**
- + **24/7 Backupüberwachung** auf Vollständigkeit & Regelmäßigkeit der Jobs
- + **Automatische Benachrichtigung** bei Backup-Problemen
- + **Schnelle Reaktionszeiten** des COMPIMEX-Helpdesks



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Managed Backup Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
 Dienstüberwachung
 Sicherungsstatus
 Reports

Automation

Automatischer Dienstneustart
 ...

Proaktives Monitoring

Nachholen fehlgeschlagener Sicherungen
 Reparatur defekter Sicherungsaufträge
 ...

Präventive IT-Wartung

Regelmäßige Kontrolle der Sicherungsaufträge/-jobs
 Sichtkontrolle erstellter Backups
 ...

Weitere Dienstleistungen

Rücksicherung einzelner Ordner/Dateien
 ...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



Managed Antivirus Services

u.a. für folgende Antivirenschutzsoftware:

Panda Security Antivirus
Sophos Antivirus

Monitoring Only

Mit der Überwachung der Antivirenschutzsoftware bieten wir Ihnen **umfassenden Schutz** für Ihre Arbeitsplatzrechner und Server.

Die definierten Monitore senden automatisch Alarme und Tickets, wenn beispielsweise der Schutzclient deaktiviert bzw. nicht installiert ist, veraltete Virendefinitionen vorliegen, Dienste ausfallen oder ein Virus erkannt wird.

Servicepläne

Mit dem Einsatz von Serviceplänen kümmern wir uns um die Pflege Ihrer Antivirenschutzsoftware, wie zum Beispiel der regelmäßigen Aktualisierung des Antivirenschutzes oder der Konfiguration der Schutzeinstellungen.

Automation: Ist die Virendefinition veraltet, wird automatisch ein Aktualisierungsversuch eingeleitet. Darüber hinaus werden die erforderlichen Dienste des Antivirenschutzclients automatisch neu gestartet, sobald Fehler erkannt werden.

Proaktives Monitoring: Falls veraltete oder fehlerhafte Signaturdateien auftreten, werden proaktiv manuelle Updates oder Reparaturen der Signaturen durch unsere Servicetechniker durchgeführt.

Präventive IT-Wartung: Für einen maximalen Schutz übernehmen wir lästige aber notwendige Wartungsaufgaben, wie die Ausbringung von Antivirenschutzclients, manuelle Engine-Updates der Antivirenschutzsoftware und Scanvorgänge in regelmäßigen Abständen gemäß der festgelegten Wartungszeiträume.

Weitere Dienstleistungen: Weitere Dienstleistungen, wie zum Beispiel die Konfiguration der Schutzeinstellungen (Regeln) oder die Neuinstallation bzw. Deinstallation des Schutzclients sind im Serviceplan enthalten.

- + **Alles aus einer Hand:** Antivirenschutzlösung + Monitoring + Servicepläne
- + **Umfassender Schutz** für Ihre Server und Arbeitsplatzrechner
- + Alle Systeme verfügen über **das gleiche Sicherheitslevel**
- + **Weniger Ausfälle:** durch regelmäßige Wartung des Virenschutzes
- + **Monatliche Reports** über den Status der Schutzclients



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Managed Antivirus Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
Dienstüberwachung
Schutzstatus
Reports

Automation

Automatischer Dienstneustart
Automatisches Signaturupdate/Update des Schutzclients
...

Proaktives Monitoring

Manuelles Update der Signaturdateien
...

Präventive IT-Wartung

Manuelles Engines-Update der Software
Regelmäßiger Scanvorgang (und Auswertung)
...

Weitere Dienstleistungen

Reparatur/Neuinstallation des Schutzclients
...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



u.a. für folgende Firewall-Systeme:

Sophos UTM

Monitoring Only

Erkennung von Gefahren und potentiellen Sicherheitslücken

Durch die **24/7 Überwachung** der Firewalldienste erstellen wir regelmäßige Reports über die wichtigsten Sicherheitsvorfälle in Ihrem Netz.

Die definierten Monitore senden automatisch Alarme und Tickets, falls ein Einbruchversuch in Ihr Netzwerk stattfindet oder ein wichtiger Dienst ausgefallen ist.

Servicepläne

Bietet Ihr Unternehmen einen angemessenen Schutz gegen Angriffe von Hackern, Konkurrenten oder anderen Kriminellen?

Viele kleine und mittelständische Unternehmen haben bereits eine Firewall implementiert und nehmen an, dass diese Schutzvorkehrung angemessen ist.

In der Praxis zeigt sich allerdings, dass die einmal gekaufte Firewall **schnell veraltet** ist und **nicht aktualisiert** wird.

Damit dieser Fall nicht eintritt, erhalten Sie von uns Servicepläne zum monatlichen Fixpreis für die Wartung Ihrer Firewall.

Automation: Automatisches Einspielen von Sicherheitsupdates und Upgrades.

Proaktives Monitoring: Bei einem Ausfall der aktiven Internetverbindung oder weiteren Diensten, wie z.B. der VPN-Verbindungen kümmern sich unsere Techniker um die Wiederherstellung.

Präventive IT-Wartung: In regelmäßigen Intervallen prüfen unsere Techniker bereits erstellte Firewallregeln auf Korrektheit. Durch die monatliche Auswertung der Reports wird Sicherheitslücken vorgebeugt.

Weitere Dienstleistungen: Zu den Serviceplänen gehören weitere Dienstleistungen, die das Serviceangebot abrunden. Bei Bedarf erstellen wir neue Regeln oder passen den Webfilter an.

- + **Risikominimierung** durch regelmäßige Updates
- + **Sicherheit:** Erhöhung der Sicherheit durch regelmäßige Prüfung bereits erstellter Firewallregeln
- + **Hohe Flexibilität:** Individuelle Zeitpläne zur Durchführung der Updates
- + **Geringere Kosten** durch IT-Automation
- + **Regelmäßige Berichte** über den Status der Firewall



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Managed Firewall Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
 Dienstüberwachung
 Firewallstatus
 Reports

Automation

Automatisches Einspielen von Updates
 ...

Proaktives Monitoring

Manuelle Installation fehlgeschlagener Updates
 Wiederherstellung der Internetverbindung
 ...

Präventive IT-Wartung

Prüfung auf Korrektheit der vorhandenen Firewallregeln
 Auswertung der Reports / Logs
 ...

Weitere Dienstleistungen

Konfiguration der Firewallregeln
 Konfiguration des Url-/Contentfilter's
 ...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



Patchmanagement Services

u.a. für folgende Systeme/Anwendungen:

Microsoft Windows Server
Microsoft Exchange Server
Microsoft Windows Clients
Microsoft Office

Monitoring Only

Patchmanagementüberwachung - Transparenz über den Updatestatus

Unterstützt werden dabei **alle Microsoft-Produkte** von Microsoft Windows über die Office-Produkte bis hin zu Microsoft Exchange oder Microsoft SQL Server.

U.a. folgende Sensoren/Monitore:

- **Installation kritischer Updates fehlgeschlagen**
- **Fehlende Servicepacks**
- **Fehlende Sicherheitsupdates**

Auch die Verteilung neuester Patches und Updates von Lösungen anderer Hersteller oder von wichtigen Internetbrowsern, kann von uns individuell übernommen werden.

Servicepläne

Wenn Sie die Installation, Wartung und sonstige Aufgaben des Patchmanagements abgeben möchten, erhalten Sie Servicepläne zum monatlichen Fixpreis für Ihre Server und Arbeitsplätze.

Automation: Mit Hilfe der Remote-Management-Lösung werden je nach Kritikalität der Updates und betroffenen IT-Systeme automatisch Microsoft Updates eingespielt.

Proaktives Monitoring: Sobald die automatische Installation der kritischen Updates und Patches fehlschlägt, werden diese manuell durch die COMPIMEX-Service Techniker eingespielt.

Präventive IT-Wartung: Erforderliche Wartungsaufgaben, wie zum Beispiel die Filterung und Freigabe von Updates oder die Erstellung von Update-Gruppen werden in regelmäßigen Intervallen von uns vorgenommen.

Weitere Dienstleistungen: Zu den Serviceplänen gehören weitere Dienstleistungen, die das Serviceangebot abrunden. Neben der manuellen Reparatur des Windows-Update-Dienstes kümmern wir uns außerdem um die Deinstallation von einzelnen Updates und die Anfertigung von Snapshots und Backups der Server vor dem Einspielen der Serverupdates.

- + **Risikominimierung** durch regelmäßige Updates
- + **Sicherheit:** Alle Hosts sind auf dem gleichen Patchstand
- + **Hohe Flexibilität:** Individuelle Zeitpläne zur Durchführung der Updates
- + **Geringere Kosten** durch IT-Automation
- + **Regelmäßige Berichte** über den Patchstatus
- + Verteilung von Patches **weiterer Lösungen anderer Hersteller möglich**



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Patchmanagement Services

Monitoring Only

Monitoring + Servicepläne

Monitoring

Ereignisprotokollüberwachung
 Dienstüberwachung
 Patchstatus
 Reports

Automation

Automatisches Einspielen von MS-Patches
 ...

Proaktives Monitoring

Manuelle Installation fehlgeschlagener Updates
 ...

Präventive IT-Wartung

Updates filtern und freigeben/ablehnen
 Erstellen von Update-Gruppen
 ...

Weitere Dienstleistungen

Reparatur des Windows-Update-Dienstes
 ...

Servicekatalog - auf Wunsch können Sie auf unsere bereits vorgefertigten oder für Sie individuell erstellten Servicepläne zugreifen



Monitoring Only

Preis auf Anfrage



Monitoring + Serviceplan

Preis auf Anfrage



Reporting Services

u.a. Berichte für folgende IT-Systeme:

Server
Workstations
Switches/Printer
Mobilgeräte

Reporting

Mehr Transparenz durch regelmäßige ausführliche Berichte

Mit den Reporting Services von COMPIMEX schaffen Sie sich **Transparenz** anhand monatlicher Berichte über den Zustand Ihrer IT-Systeme.

Sie erhalten eine Übersicht über alle erfassten Systeme und betriebenen Plattformen inklusive einer **Systemprüfung**.

Dabei wird ein **Gesundheitsindex** mit dem Durchschnitt aller Erfolgs- und Fehlermeldungen der überwachten Systeme in einem bestimmten Zeitraum gebildet.

Wichtige Faktoren wie die Festplatte, Sicherheit, Leistung, Dienste, Ereignisse, Updates und Antivirenschutz spielen hierbei eine zentrale Rolle.

Darüber hinaus erhalten Sie eine **Ticketübersicht** über alle bearbeiteten Tickets inklusive der benötigten Zeit der zuständigen COMPIMEX-Techniker.

Auf Wunsch erstellen wir Ihnen zu sehr attraktiven Konditionen weitere individuelle Reports.

- + **Service**transparenz durch detaillierte monatliche Reports
- + Übersicht über **eingesetzte Systeme und betriebene Plattformen**
- + Ausgangslage zur Durchführung von **Performance-Trendanalysen**
- + Standardreports sind **inklusive und kostenlos**
- + Auf Wunsch auch **tägliche oder wöchentliche** Reports erhältlich
- + Erstellung von weiteren **individuellen Berichten** möglich



Auszug aus den Leistungsbeschreibungen

Reporting Services

Standard Reports

individuelle Reports

Standardreport - Systemüberprüfung

Festplatte
Sicherheit
Leistung
Dienste
Updates
Antivirus
Ereignisse

Individuelle Reports

weitere individuelle Berichte möglich

Standardreport - Ticketübersicht

Ticketübersicht der Helpdesk-Leistungen

Standardreport - Backup

Zustand der Datensicherung

Standardreport - Antivirus

Zustand des Antivirenschutzes

Standardreport - Patchmanagement

Zustand der installierten Updates



Standard Reports

kostenlos



Premium Reports

Preis auf Anfrage

Servicevertrag für beispielsweise Server, Workstations oder sonstige IT-Komponenten abgeschlossen.

Voraussetzung:

Installation des Agenten auf den Servern/Workstations.

Kurzübersicht der verfügbaren Support-Pakete

Bequeme Inanspruchnahme der Supportleistungen per Ticketsystem, Telefon oder E-Mail.

Ohne Servicevertrag



Serviceplan365

Support-Zeiten		
Helpdesk (Telefon, E-Mail & Fernwartung)	Mo - Do von 8:00 - 17:00 Uhr Fr 8:00 - 15:30 Uhr	Mo - Do von 7:00 - 18:00 Uhr Fr 7:00 - 15:30 Uhr
Vor-Ort-Service	Mo - Do von 8:00 - 17:00 Uhr Fr 8:00 - 15:30 Uhr	Mo - Do von 8:00 - 17:00 Uhr Fr 8:00 - 15:30 Uhr
Support-Zeiten bei gebuchten Serviceplänen		
Ausführungszeiten der Servicepläne	/	Mo - Fr von 7 - 22 Uhr
enthaltene Inklusivminuten	0	auf Anfrage
Alarmbehebung	/	Mo - Fr von 7 - 18 Uhr
garantierte Reaktionszeiten		
Server & Netzwerkkomponenten	8 Stunden	4 Stunden
Clients (PC, Notebook)	8 Stunden	6 Stunden
sonstige IT-Komponenten (Drucker, Periphäre, Smartphones)	8 Stunden	8 Stunden

Ihre Vorteile im Überblick:



- + Unser Serviceplan garantiert Ihnen **vertraglich vereinbarte Leistungen**

- + Sie haben einen **festen Ansprechpartner** im Team inklusive Urlaubsvertretung.
Ihr Anliegen wird vorrangig behandelt

- + Mehr als ein angestellter Administrator:
kein Urlaub, keine Fortbildungszeiten, keine Krankheitstage - bei Bedarf sind wir 24 Stunden an 7 Tagen die Woche für Sie da

- + **Ab 7 Uhr** stehen Ihnen bei Störungen unsere Techniker zur Verfügung.
Wir sorgen für einen reibungslosen Einstieg in den Tag, in dem wir die wichtigsten Funktionen, wie zum Beispiel die Verfügbarkeit Ihrer Server, Internet, E-Mail und weitere Dienste überwachen und Fehler sofort beheben.

- + **Außerhalb Ihrer Geschäftszeiten** führen wir wichtige Wartungen an Ihren System durch, um Sie während Ihrer Arbeit nicht zu behindern.

- + Schnelles Einschreiten im Störfall ist garantiert.

- + Wir **erhöhen die Verfügbarkeit** Ihrer Systeme, indem wir Sie rechtzeitig über kritische Ereignisse und Alarme informieren und den Systemzustand regelmäßig in Form von Berichten auswerten

Wir sind für Sie da von Montag-Freitag. Sprechen Sie mit uns Tel. 02351 98111-0

Wir bieten Ihnen ein professionelles und breites Spektrum an IT-Services

Aus unserer über **25-jährigen Erfahrung** als IT-Dienstleister unterstützen wir Sie professionell bei der Planung, Implementierung und Betrieb von individuellen Lösungen – ganz nach Ihren Bedürfnissen.

Von der Projektleitung bis hin zum Support bieten wir Ihnen alle IT-Services aus einer Hand an.

Unsere Zielsetzung

Unser Fokus liegt darin, die **Sicherheit, Performance und Stabilität** Ihrer IT-Infrastruktur wesentlich zu verbessern, zu überwachen und am Laufen zu halten.

Ein breites Spektrum an IT-Services bieten wir Ihnen nach Bedarf oder in Form von individuellen Serviceverträgen zu einem monatlichen Fixbeitrag an. Bei Interesse nehmen Sie unverbindlich Kontakt mit uns auf!

Die Vorteile der COMPIMEX IT-Services auf einen Blick:

- + Technologie- und produktunabhängig
- + Services an Ihre Bedürfnisse anpassbar (Serviceverträge, Einzelprojekte)
- + Unterstützung Ihrer sämtlichen IT-gestützten Geschäftsprozesse
- + Zuverlässige und freundliche Techniker mit umfassenden IT-Know-How
- + Langjährige Partnerschaften mit führenden Herstellern/Lieferanten
- + Alle Services aus einer Hand: Planung, Realisierung, Überwachung und Verbesserung Ihrer IT-Infrastruktur

COMPIMEX IT-Services e.K.

Körnerstraße 1
58507 Lüdenscheid

T: 0 23 51/9 81 11-0
F: 0 23 51/9 81 11-5

COMPIMEX
it-services

info@compimex.com
www.serviceplan365.de

Projektierung / Businesssoftware / IT-Services / IT-Infrastruktur / IT-Sicherheit / Virtualisierung / IT-Outsourcing

Managed Services / Eigenbetrieb Services / Hosting & Cloud Services / Full Outsourcing Services