



Managed it-Service

Server Service

Client Server

Backup Service

Peripherie Service

USV Service

Patchmanagement

Managed Anti-Virus

Monitoring

Windows 10 Update Service

Managed it-Service

Betrieb der IT so einfach, wie nie

Überlastung der IT?
Nicht mit uns!



Die intelligente Auslagerung einfacher IT-Aufgaben

Warum Managed it-Service?

In der IT sind konservative Wartungsverträge keine Seltenheit. Neben hohen monatlichen Kosten ist die Leistung meistens nicht transparent genug. Zudem weisen solche Wartungsverträge häufig enorme Sicherheitsmängel auf – ein Beispiel dafür ist die klassische Quartalswartung. An diesem Tag werden Server und Arbeitsplätze mit aktuellen Updates versorgt und es wird im Allgemeinen „nach dem Rechten gesehen“. Doch was bringt es Ihnen, wenn bereits einen Tag nach der Quartalswartung eine gefährliche Sicherheitslücke im Betriebssystem oder in einer Anwendung, wie Java oder Flash aufgedeckt wird? In diesem Fall verlassen sich viele Unternehmen auf Ihren Dienstleister und müssen in den meisten Fällen Monate lang mit dieser Sicherheitslücke und natürlich Weiteren leben - meist ohne sich dem wirklich bewusst zu sein. Deshalb werden klassische Wartungsverträge durch Outsourcing einzelner IT-Aufgaben abgelöst.

Mit unseren Managed it-Services zeigen wir Ihnen eine klare Struktur auf. Hier sind Dienstleistungen und Software so sinnvoll kombiniert, dass sich die Wartung und der Betrieb Ihrer IT ganzheitlich abbilden lässt.

An wen richten sich die Managed it-Services?

Die einzelnen Services richten sich sowohl an Firmen ohne eigene IT-Abteilung als auch an Unternehmen, die Ihre IT-Abteilung entlasten möchten. Denn häufig sind Mitarbeiter mittelständischer IT-Abteilungen längst nicht mehr nur für den Betrieb sowie der Verfügbarkeit der Infrastruktur verantwortlich. In vielen Fällen rücken Sie immer mehr in die Rolle eines Innovators, in dem Sie bei der Einführung komplexer Software, wie zum Beispiel eines ERP- oder CRM-Systems, unterstützen. Hier lassen sich durch intelligente Konzepte enorme Wettbewerbsvorteile verschaffen. Durch das Outsourcing der einfachen, aber aufwendig auszuführenden Aufgaben kann sich die IT-Abteilung auf das wesentliche konzentrieren - dem Fortschritt des Unternehmens.



Proaktives Monitoring

Durch das integrierte proaktive Monitoring werden Server, Arbeitsplätze und weitere Peripherie, wie Firewalls und die USV in Echtzeit auf Fehler überprüft. Ein ansteigendes Temperaturniveau in Folge einer unzuverlässigen Lüftereinheit im Server lässt sich genauso erkennen, wie eine ausgefallene Festplatte im RAID-Verbund oder die defekte Batterie einer USV. Selbst eine funktionierende Datensicherung kann geprüft werden. Das System erzeugt im Falle eines Fehlers oder einer Auffälligkeit Meldungen, die je nach Priorität mit einem Status versehen werden. Viele Probleme der IT lassen sich also bereits erkennen, bevor Sie zu einem Ausfall führen.

Update Services für Windows & Linux

Um die Verfügbarkeit und Sicherheit der Systeme zu gewährleisten übernehmen wir die Installation von Updates für Ihre Windows- und Linux- sowie Office-Systeme. Kritische Updates installieren wir sofort. Dadurch werden sämtliche mögliche Sicherheitslücken geschlossen und alle Systeme sind auf dem aktuellen Stand. Vor der Installation der Updates überprüfen wir diese auf Sinnhaftigkeit und Kompatibilität zu Ihren Systemen. Die tatsächliche Installation erfolgt dann in einem mit Ihnen besprochenen Wartungszeitraum, z.B. in der Nacht von Samstag auf Sonntag. Nach der Update-Installation stellen wir auch die Lauffähigkeit der Dienste sicher. Es gibt also keine unnötigen Ausfallzeiten durch Systemupdates mehr.

Managed Anti-Virus & Anti-Malware

Einen installierten Virenschutz zu haben, bedeutet im Umkehrschluss nicht gleich optimal geschützt zu sein. Das trifft vor allem kleine Unternehmen, die keine eigene IT-Abteilung haben. Nur in den seltensten Fällen schauen Geschäftsführer in die Administrator-Konsole der Anti-Virensoftware, um zu prüfen, ob auf dem Server Schadsoftware gefunden wurde oder ob alle Arbeitsplätze mit aktuellen Virensignaturen versorgt werden. Meist fallen solche Sicherheitslücken erst zu spät auf. Mit dem Managed Anti-Virus und Managed Anti-Malware liefern wir zwei Softwareprodukte aus, die neben der Lizenz auch das Monitoring des Virenschutzes beinhalten. Wir sorgen für aktuelle Signaturen auf allen Geräten. Sobald ein Server oder Client befallen ist, werden die Sicherheitsexperten unseres Hauses aktiv.



„Ihre IT sollte regelmäßig gewartet werden,
damit Sie sicher & verfügbar bleibt.
- wie Ihre Produktionsmaschinen.“



Managed it-Service

Server Service

Client Service

Backup Service

USV Service

Peripherie Service



Server Service für VMs

Basic

Standard

Professional

Full-Service
für Terminal Server

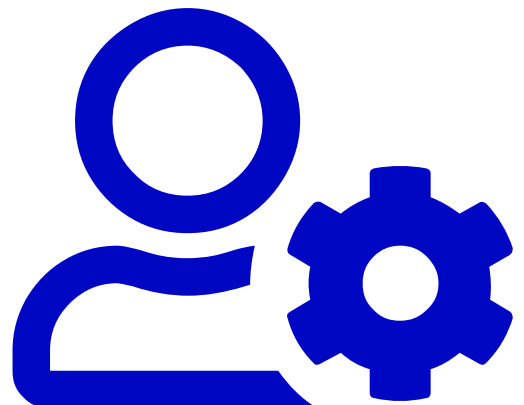
Web-Zugriff auf Service-Status (Auf Anfrage)	✓	✓	✓	✓
Fernwartungssoftware	✓	✓	✓	✓
Monatlicher Bericht (Auf Anfrage)	✓	✓	✓	✓
Verteilung aktueller Sicherheitsupdates (Microsoft Windows, Office oder Linux [nur Basic])	✓	✓	✓	✓
Monitoring des virtuellen Servers	✓	✓	✓	✓
Inventarisierung des Systems	✗	✓	✓	✓
Festplattenmanagement	✗	✓	✓	✓
Managed Anti-Virus Standard (Details siehe S.35)	✗	✓	✓	✓
Managed Anti-Virus Professional inkl. Verschlüsselungsmanagement (Details siehe S.35)	✗	✗	✓	✓
Standardsoftware Updates (Java, Flash, PDF-Reader, Browser u.v.m)	✗	✗	✓	✓
Inkl. Helpdesk auf OS-Ebene (Windows)	✗	✗	✗	✓
Alarmierungsart (Situationsabhängig)	E-Mail / Telefon	E-Mail / Telefon	E-Mail / Telefon	E-Mail / Telefon
Einmalige Einrichtungsgebühr	149 €	149 €	149 €	149 €
Kosten je virtuellen Server Ab 2 Server Services: 10% Rabatt Ab 5 Server Services: 20% Rabatt	69 € Monatlich	99 € Monatlich	129 € Monatlich	199 € Monatlich

„Wir kümmern uns um Ihre IT,
damit Sie sich auf Ihr Business konzentrieren können“



Server Service Hypervisor **Basic**

Web-Zugriff auf Service-Status (Auf Anfrage)	✓
Monatlicher Bericht (Auf Anfrage)	✓
Monitoring des Hypervisors und der Hardware	✓
Alarmierungsart (Auf Anfrage)	E-Mail
Einmalige Einrichtungsgebühr	149 €
Kosten je Hypervisor Ab 2 Server Services: 10% Rabatt Ab 5 Server Services: 20% Rabatt	69 € Monatlich



Wir übernehmen die regelmäßige Wartung für Sie!



"Durch den Client Service haben Sie eine optimale Windows 10-Strategie und müssen sich darum keine Sorgen mehr machen."

Client Service	Basic	Standard	Professional	Full-Service
Web-Zugriff auf Service-Status (Auf Anfrage)	✓	✓	✓	✓
Fernwartungssoftware	✓	✓	✓	✓
Monatlicher Bericht (Auf Anfrage)	✓	✓	✓	✓
Verteilung aktueller Sicherheitsupdates (Microsoft Windows und Office)	✓	✓	✓	✓
Monitoring des Clients (Hard- und Software)	✓	✓	✓	✓
Festplattenmanagement	✗	✓	✓	✓
Inventarisierung des Systems	✗	✓	✓	✓
Managed Anti-Virus Standard (Details siehe S.35)	✗	✓	✓	✓
Managed Anti-Virus Professional inkl. Verschlüsselungsmanagement (Details siehe S.35)	✗	✗	✓	✓
Standardsoftware Updates (Java, Flash, PDF-Reader, Browser u.v.m)	✗	✗	✓	✓
Inkl. Helpdesk auf OS-Ebene	✗	✗	✗	✓
Einmalige Einrichtungsgebühr	49 €	49 €	49 €	49 €
Kosten je Client Ab 10 Clients: 10% Rabatt Ab 20 Clients: 20% Rabatt	9 € Monatlich	19 € Monatlich	29 € Monatlich	39 € Monatlich

"Die Clients werden außerhalb der Bürozeiten gewartet, sind dadurch immer aktuell, sicher und verfügbar."



Mit dem Full-Service erhalten Sie auf Wunsch direkt den passenden Support dabei.



"Dank der Managed it-Services, konzentrieren Sie sich wieder auf strategische Aufgaben!"



Managed it-Service

Server Service

Client Service

Backup Service

USV Service

Peripherie Service

Sicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Clients zum Festpreis

Standardsoftware Updates

Windows Betriebssysteme und Microsoft Office mit Sicherheitsupdates zu versorgen ist eine wichtige Basis. Doch was ist mit anderer Standardsoftware, von der in vielen Unternehmen sehr unterschiedliche Versionen genutzt werden? Es werden z.B. unterschiedliche Browser innerhalb eines Unternehmens eingesetzt, wie zum Beispiel Google Chrome oder Mozilla Firefox. Selbiges gilt für PDF-Reader, ein Mitarbeiter nutzt Adobe, der nächste vielleicht PDF XChange Viewer. Zudem benötigen einige Systeme Java. Diese Software wird meistens nicht zentral verwaltet, obwohl diese ebenfalls mit kritischen Updates versorgt werden. Hier gilt das Prinzip, dass ein System nur so sicher ist, wie sein schwächstes Glied. Mit diesem Service unterstützen wir über 25 Softwareprodukte und schließen damit kontrolliert und regelmäßig die Sicherheitslücken Ihrer Systeme.

Unterstützung u.a. von (weitere auf Anfrage):

7-zip	Foxit Reader	Mozilla Firefox
Adobe Air	Google Chrome	Notepad++
Adobe Flashplayer	Google Drive	Opera
Adobe Reader	Inkscape	Paint.NET
Apple Bonjour	Java	Teamviewer
Apple iTunes	LibreOffice	VLC Media Player
Apple Mobile Device Support	Microsoft .net	VMWare Player
Apple QuickTime	Microsoft C++	VMWare Workstation
FileZilla	Microsoft Skype for Business	WinZip

Verschlüsselungsmanagement

Im Zuge der EU-Datenschutz-Grundverordnung gilt es mobile Endgeräte, wie z.B. Notebooks, auf denen personenbezogene oder personenzugehörige Daten gespeichert bzw. verarbeitet werden, zu verschlüsseln. Allgemein sollte die Sicherheit der Daten aber alleine schon im Interesse eines jeden Unternehmens sein. Mit dem Managed Anti-Virus Professional inkl. integrierten Verschlüsselungsmanagement sind Ihre Endgeräte, egal ob normale PCs oder auch Notebooks, stets geschützt. Sollte das Endgerät gestohlen werden, verloren gehen oder Sie ein Mitarbeiter verlassen, können die Daten nicht mehr weiterverwendet oder missbraucht werden.

"Jedes Unternehmen mit Windows 10 im Einsatz benötigt eine Update-Strategie"

Ihre Windows 10 Update Strategie

Mit Erscheinen von Windows 10 am 29. Juli 2015 gab Microsoft bekannt, dass es kein Windows 11 mehr geben wird. Stattdessen wird Windows 10 regelmäßig mit Major-Releases und Funktionserweiterung versorgt. Jedes dieser Major-Releases stellt im Grunde ein neues Betriebssystem dar. Grundsätzlich klingt das erst einmal positiv. Die Realität Microsofts neuer Update-Politik stellt Unternehmen jedoch vor riesige Probleme. In der Realität bringt Microsoft seither jedes Frühjahr und jeden Herbst ein Upgrade heraus. Dabei werden Windows 10 Versionen nur noch maximal für 20 Monate nach Erscheinen mit aktuellen Sicherheitsupdates versorgt. Demnach ist jedes Unternehmen gezwungen spätestens in einem Zyklus von 20 Monaten entsprechende Upgrades durchzuführen. Aus diesem Grund benötigt jedes Unternehmen, welches Windows 10 im Einsatz hat, eine plausible Update-Strategie.

Mit unserem optionalen Windows 10 Update Service haben wir die optimale Strategie für bestehende Managed it-Service Kunden. Einmal pro Jahr aktualisieren wir Ihre Betriebssysteme. Vor der Installation richten wir, sofern notwendig, ein Testsystem ein, auf dem alle benötigten Anwendungen auf Funktionalität geprüft werden. Erst nach erfolgreicher Prüfung werden die Updates dann unternehmensweit durchgeführt. Je nach Leistungsfähigkeit des PCs oder Notebooks kann ein solches Update bis zu 2 Stunden in Anspruch nehmen. Aus diesem Grund übernehmen wir die Installation nach Möglichkeit außerhalb Ihrer Geschäftszeiten, um eine Ausfallzeit bestmöglich zu vermeiden. Zuletzt prüfen wir noch, ob die Installation des Updates erfolgreich war. Schließlich haben die Verfügbarkeit und Sicherheit Ihrer IT für uns höchste Priorität.

Win10 Update Service Standard

Prüfung auf verfügbare Major Releases	✓
Test des Upgrades an einem Client (sofern notwendig)	✓
Durchführung des Upgrades 1x jährlich	✓
Kosten je Client	12 €
Ab 10 Clients: 10% Rabatt	Monatlich
Ab 20 Clients: 20% Rabatt	
Für den Windows 10 Update Service wird jeweils ein vorhandener Client-Service vorausgesetzt.	



"Eine funktionierende Datensicherung ist Voraussetzung für die Verfügbarkeit Ihrer IT"



Managed it-Service

Server Service

Client Service

Backup Service

USV Service

Peripherie Service

Backup Service <small>(Veeam, weitere auf Anfrage)</small>	Basic	Standard	Professional	Full-Service
Monitoring der Backups (Fehler & Funktionsfähigkeit)	✓	✓	✓	✓
Monatlicher Bericht zum Status (Auf Anfrage)	✓	✓	✓	✓
Prüfung auf Rücksicherung	✗	✓	✓	✓
Installation von Updates 1x jährlich (Sicherheits-Patches / Major Releases, setzt aktuellen Veeam Wartungsvertrag voraus)	✗	✗	✓	✓
Anpassung vorhandener & Erstellung neuer Backup-Jobs (Bis zu 1h Anpassungen pro Monat inkl.)	✗	✗	✗	✓
Einmalige Bereitstellungsgebühr	99 €	99 €	99 €	99 €
Kosten je Management Server	49 € Monatlich	99 € Monatlich	189 € Monatlich	249 € Monatlich

Warum Backup Service?

Ein ausgereiftes und funktionierendes Datensicherungs-Konzept ist für die Verfügbarkeit Ihrer IT und Ihrer Daten unerlässlich. Deshalb gilt es die Funktionsfähigkeit jederzeit sicherzustellen. Durch die Einbindung in unser Monitoring prüfen wir täglich die durchgeführten Backup-Jobs und können so sicherstellen, dass die Backups auf Ihrem Backup-Server, Ihr NAS oder externe Festplatten erfolgreich durchgeführt werden.

Problematisch ist das klassische Paradoxon der IT: „Dass eine Datensicherung korrekt durchgelaufen ist, bedeutet im Umkehrschluss nicht, dass diese auch zurückgesichert werden kann.“ Mit dem Backup Service Standard prüfen und dokumentieren wir für Sie monatlich die Rücksicherbarkeit Ihrer Daten. Damit sind Sie stets auf der sicheren Seite!



Veeam Update Service

Bei der Datensicherung handelt es sich um eine Software, die wie andere Systeme auch regelmäßig upgedatet werden sollte. Da die meisten Unternehmen über einen aktuellen Wartungsvertrag mit Veeam verfügen, stehen Ihnen die aktuellsten Updates zu. Mit diesen Updates werden sowohl kritische Sicherheitslücken geschlossen als auch Probleme behoben sowie Funktionserweiterungen bereitgestellt. So kann z.B. Veeam Cloud Backup nur mit der jeweils aktuellen Veeam-Version genutzt werden. Aus diesen Gründen macht es Sinn auch eine Update-Strategie Ihres Veeams zu erarbeiten. Durch den Backup Service Professional bringen wir Ihre Veeam-Software einmal jährlich zum Pauschalpreis auf den aktuellen Stand. Auf Wunsch erhalten Sie optional einen Workshop mit der Vorstellung neuer Funktionen. Wenn Sie sich das Rundum-Sorglospaket wünschen, passen wir für Sie sogar Ihre Backup-Jobs an oder erstellen nach Ihren Anforderungen Neue für Sie.

"Durch den Backup-Service haben Sie jederzeit rücksicherbare Daten"



Managed it-Service

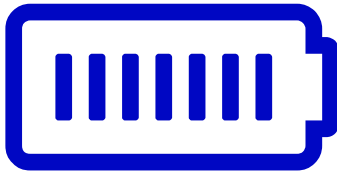
Server Service

Client Service

Backup Service

USV Service

Peripherie Service



"Mit dem USV Service haben Sie nicht nur eine aktuelle und geladene Batterie sondern auch ein getestetes Shutdown-Konzept"

USV Service (APC, weitere auf Anfrage) **Basic** **Standard** **Professional**

Basis-Monitoring (Netzwerkkarte vorausgesetzt) (Erreichbarkeit im Netzwerk, Batterietausch)	✓	✓	✓
Erweitertes-Monitoring (Auslastung, Ladezustand, Überbrückungszeit)	✓	✓	✓
Installation von relevanten Firmwareupdates	✗	✓	✓
Rekalibrierung 1x jährlich	✗	✓	✓
Batterietausch (zzgl. Kosten für Batterien)	✗	✓	✓
Prüfung Shutdownkonzept 1x jährlich	✗	✗	✓
Einmalige Bereitstellungsgebühr	99 €	99 €	99 €
Kosten je USV Ab 2 USV: 10% Rabatt Ab 5 USV: 20% Rabatt	39 € Monatlich	79 € Monatlich	119 € Monatlich

Warum USV Service?

Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung, kurz USV, dient dazu Schwankungen des Stromnetzes aufzufangen und im Falle eines Stromausfalls die Versorgung der angeschlossenen Geräte, wie Server aufrechtzuerhalten, um diese anschließend kontrolliert herunterzufahren.

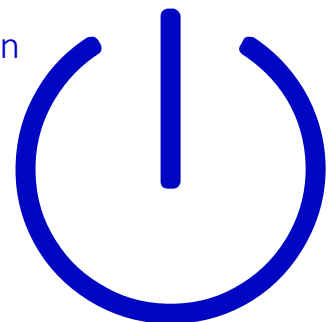
Viele USV sind auf diesen Ernstfall jedoch nicht vorbereitet. Dadurch, dass diese permanent in Betrieb sowie an das Stromnetz angeschlossen und teilweise überaltert sind, kommt es häufig vor, dass die USV bzw. Batterien defekt oder nicht ausreichend geladen sind. Aus diesen Gründen ist es wichtig, dass die Funktionsfähigkeit Ihrer USV in ein Monitoring aufgenommen wird. Dadurch lassen sich Auslastung, Ladezustand und Überbrückungszeit überprüfen. Sollte z.B. eine Batterie defekt sein, werden Sie sofort benachrichtigt. Der Batterietausch ist im Zuge des USV Service (ab Standard) bereits inbegriffen. Lediglich die direkten Kosten für die Batterie tragen Sie.

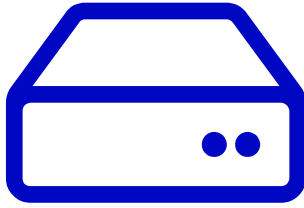
Damit die Batterien auch stets geladen sind und bleiben, nehmen wir einmal pro Jahr eine Rekalibrierung des Gerätes vor und stellen dieses dadurch optimal ein, damit Sie für den Ernstfall gerüstet sind.

Es kommt auf das Shutdown-Konzept an

Bei einer USV kommt es vor allem auf das Shutdown-Konzept an. Im Falle eines Stromausfalls, dient die USV nur noch dazu die Geräte und Server sauber und vor allem in der richtigen Reihenfolge herunterzufahren. Das setzt ein funktionierendes und aktuelles Shutdown-Konzept voraus. Dieses muss jedoch, ähnlich wie die Rücksicherbarkeit von Backups, regelmäßig geprüft werden. Werden die Server bei einem Problem der USV nämlich einfach ausgeschaltet, ist mit der Korruption vorhandener Daten zu rechnen. Hier sind vor allem Datenbanken äußerst sensibel. Aus diesem Grund sollten Sie sich vor einen solchen Datenverlust schützen.

"Strom aus, Server laufen und fahren kontrolliert herunter."





"Sichern Sie Ihre NAS-Systeme, Switches und weitere SNMP-fähigen Geräte sinnvoll ab."



Managed it-Service

Server Service

Client Service

Backup Service

USV Service

Peripherie Service

Sicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Peripherie zum Festpreis

Peripherie Services

Mit den Services für Server, Clients, Backup, Firewall und USV wurden bereits viele wichtige Bestandteile Ihrer IT-Infrastruktur berücksichtigt. Jedoch gibt es noch einige Geräte, die für die Verfügbarkeit Ihrer IT ebenfalls wichtig sind. Was bringt Ihnen z.B. die Prüfung der Datensicherung, wenn Ihnen das NAS als Sicherungsziel ausfällt. Demnach gilt es weitere wichtige SNMP-fähige Geräte in das Monitoring aufzunehmen und auf Fehler sowie Funktionsfähigkeit zu prüfen. Im Zweifelsfall ist eine einzelne Festplatte im NAS schnell ausgetauscht, bevor es zu einem Datenverlust kommt.

Selbiges gilt für Ihre Netzwerkinfrastruktur. Durch das Monitoring Ihrer Switches, können je nach Modell sogar die einzelnen Ports auf Fehler geprüft werden. So lassen sich z.B. Latenzen in Ihrem Netzwerk identifizieren oder gar ein Ausfall vermeiden.

Für sicherheitskritische und bestimmte Geräte wird im Zuge des Peripherie Service Standard auch die Durchführung von Sicherheits- und Firmwareupdates berücksichtigt. Die in der letzten Zeit herausgekommenen Firmware-Updates eines namhaften Herstellers von NAS-Systemen bestätigen die Wichtigkeit. Abhängig von der eingesetzten Firmware kam es bei einem gebildeten RAID5 oder RAID6 auf Grund von falsch geschriebenen Paritäten zu einer Korruption der vorhandenen Daten. Zudem wurden eine bzw. mehrere Festplatten durch unnötige Lese- & Schreibzyklen deutlich mehr belastet als andere Festplatten im RAID-Verbund. Dadurch stieg auch die Ausfallwahrscheinlichkeit der betroffenen Festplatten deutlich, so dass es in einigen Fällen zu Datenverlust auf dem NAS kommen konnte. Deshalb gilt es wichtige Komponenten in Ihrem Netzwerk mit dem Peripherie Service abzusichern und aktuell zu halten.

"Durch den Firmware Update Service schützen Sie wichtige Geräte vor Sicherheitslücken und aufkommenden Problemen."

Peripherie Service

Basic

Standard

Basis-Monitoring sonstiger SNMP-fähiger Geräte
(Fehler & Funktionsfähigkeit)



Meldung im Problemfall (Situationsabhängig)



Monatlicher Bericht (Auf Anfrage)



Web-Zugriff auf Service-Status (Auf Anfrage)



Installation von Firmwareupdates 1x jährlich
(QNAP NAS, HP Switches, weitere auf Anfrage)



Einmalige Bereitstellungsgebühr

9,90 €

9,90 €

Kosten je Gerät

Ab 05 Stk.: 10% Rabatt

Ab 10 Stk.: 20% Rabatt

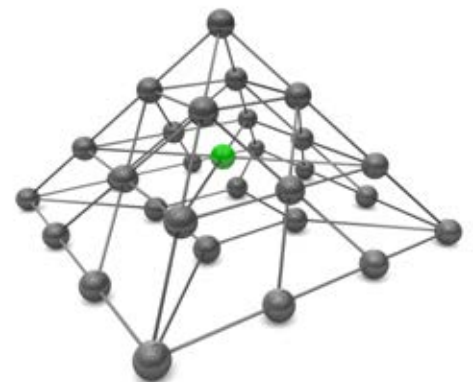
Für den Peripherie Service wird ein vorhandener Server- oder Client-Service vorausgesetzt.

15 €

Monatlich

25 €

Monatlich



Ist Ihre USV für den Ernstfall geladen und vorbereitet?