

Leistungsbeschreibung Managed Server

Hardware-Management

Estugo stellt den Betrieb der Hardware des Kundenservers sicher.

Hierzu werden die Hardwarekomponenten des Kundenservers einzeln überwacht und im Supportfall ein Austausch im Falle eines Defekts vorgenommen. Zur Überwachung werden die über das Dell iDRAC Hardware Monitoring zur Verfügung gestellten Sensordaten ausgewertet.

Hardware Patch-Management

Der Support umfasst die Updatepflege des installierten Betriebssystems und der, über die betriebssystemseitig zur Verfügung stehende Paketverwaltungssoftware installierte, Betriebssystemkomponenten und Serverdienste.

Netzwerkanbindung-, / -verkehr

Anbindung des Kundenservers an das Internet. Der Kundenserver erhält eine dedizierte öffentliche IP-Adresse. Der Kundensupport sorgt für die Einbindung und Erreichbarkeit der Kunden-IP auf den Estugo eigenen Nameservern. Kundendomains werden durch den Support über diese IP-Adresse erreichbar gemacht. Störungen der Netzwerkerreichbarkeit werden durch den Support betreut und behoben.

Software Management

Estugo stellt Betrieb der Betriebssystemsoftware (CentOS) des Kundenservers sicher.

Hierzu werden die Systemdienste des Kundenservers einzeln überwacht. Zur Überwachung werden externe Checks, sowie die Messwerte interner Komponenten durch den Support ausgewertet. Störungen der Systemdienste werden 365 Tage im Jahr rund um die Uhr, auch durch den Notfallsupport, bearbeitet.

Estugo stellt dem Kunden kostenfrei die Verwaltungssoftware Plesk (Web Host Edition), zur Verwaltung unbegrenzter Domains zur Verfügung.

Unterstützung bei der Einrichtung einzelner Komponenten werden durch, teils gebildete, Anleitungen im Support-Bereich auf estugo.de angeboten.

Bei Anwendungsfragen steht dem Kunden der Support werktags von 9:00 bis 18:00 zur Verfügung.

Software Patch-Management

Estugo spielt in einem monatlichen Turnus, aus dem OSRepository zur Verfügung gestellte Updates und Sicherheitspatches ein. Sowohl für das Betriebssystem, als auch für die Kontoverwaltung Plesk ist dieses Patch Management durch den Support kostenfrei abgedeckt.

Auf Wunsch des Kunden wird Estugo im Einzelfall kritische Sicherheitsupdates für den Kundenserver auch außerhalb des Updatezyklus installieren. Es wird ausschließlich Software gewartet, welche dem Betriebssystem oder serverseitigen Diensten zugehörig sind.

Eine Softwarepflege der Applikationen des Kunden, insbes. deren Kompatibilität zu installierten Patches, wird von Estugo nicht geprüft.

Ausfälle von Serverdiensten durch inkompatible Kundenapplikationen werden nicht durch das Patch-Management, bzw. Soft-, oder Hardwaremanagement des Servers abgedeckt. Sofern der Ausfall eines Dienstes durch inkompatible Komponenten verursacht wird, ist dies keiner der definierten technischen Notfälle. Es erfolgt hier keine weitergehende Analyse. Fortwährende Diensteausfälle durch inkompatible Kundenkomponenten führen zu einem erhöhten Supportaufwand, der nicht pauschal im monatlichen Entgelt für den Managed Server enthalten ist.

Die Arbeiten werden dann individuell im Kundenauftrag vorgenommen.

Managed Backup

Kostenfreie Bereitstellung eines Kontingents an Speicherplatz auf einem Backup-Speicherplatzsystem zum Zwecke der Datensicherung.

Tag 1: Vollsicherung des Kundenservers, Tag 2 bis 7: Inkrementelle Sicherung.

Es werden immer mindestens eine Vollsicherung, sowie 6 inkrementelle Sicherungen vorgehalten. Innerhalb der Supportzeiten werden Daten aus diesen Backups kostenfrei zur Verfügung gestellt, bzw. ein Full-Reset des Servers kostenfrei durchgeführt.

Remote Hands

Für den Kunden individuell durchgeführte technische Arbeiten, je nach Bedarf: Je angefangene 15 Minuten: 29,00 Euro (netto)