



SALFER
MSP

SALFER Managed Monitoring für Endpoints

C. Rudolf Salfer GmbH • Bahnhofstr. 17 • 84453 Mühldorf a. Inn
+49 8631 3677 0 • info@salfer.de

www.salfer.de

Die C. Rudolf Salfer GmbH bietet mit dem Salfer Managed Monitoring einen umfassenden Schutz und eine fortlaufende Überwachung Ihrer Workstations, Desktops und Notebooks.

Unser Service gewährleistet eine proaktive Überwachung und sorgt dafür, dass Ihre IT-Infrastruktur stets sicher und betriebsbereit ist.

Leistungsumfang

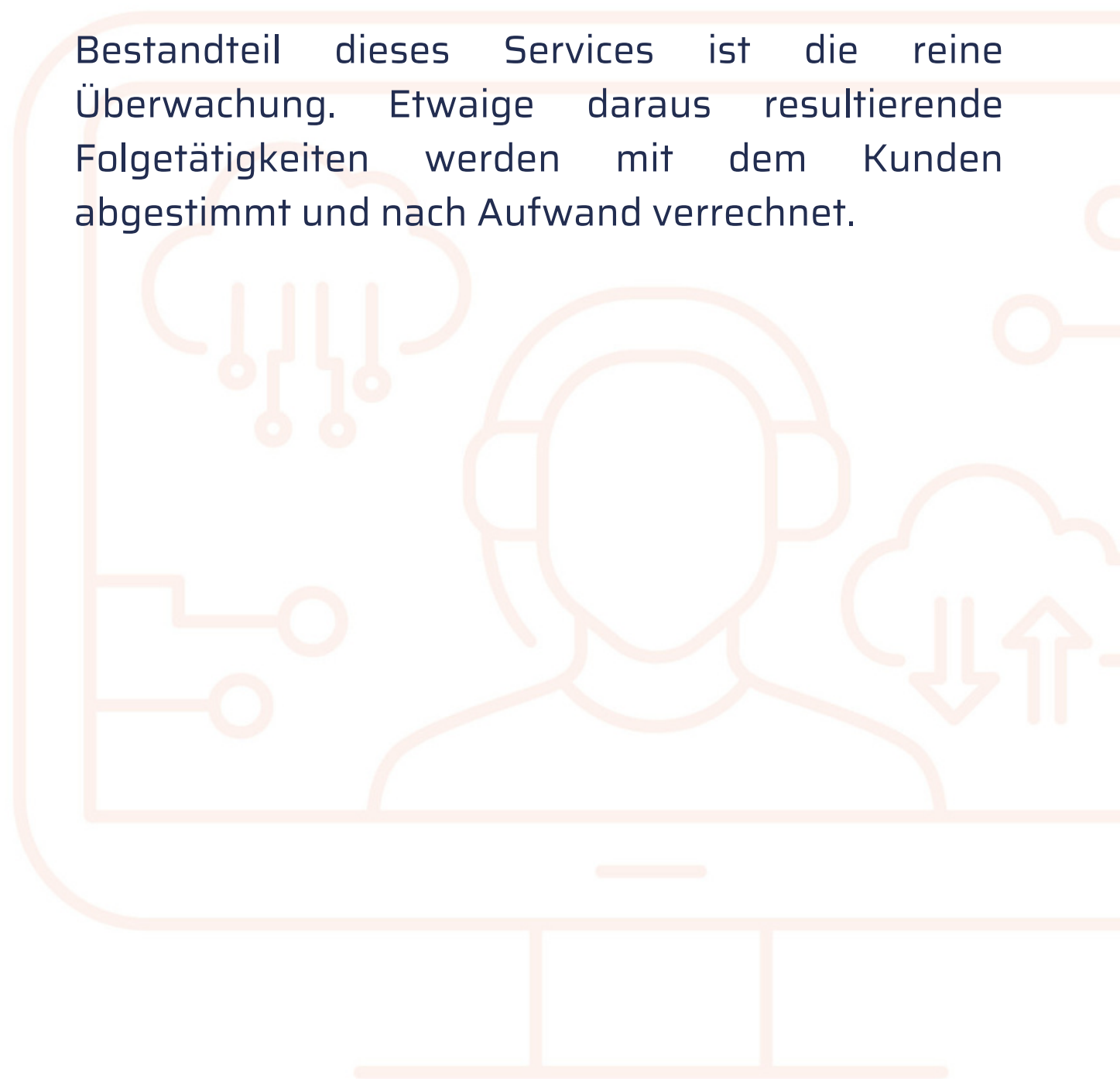
1. Rund-um-die-Uhr-Überwachung:

- **Systemdienste:** Kontinuierliche Überwachung der Windows-Dienste, um Ausfälle frühzeitig zu erkennen und zu beheben.
- **Überwachung** der Endpoint Security Lösung auf Aktualität der Signaturen.
- **Hardwarestatus:** Kontrolle des physischen Zustands der Festplatten/SSD mittels S.M.A.R.T.-Technologie und weiterer Hardwareparameter.
- **Speicher- und CPU-Auslastung:** Monitoring zur Vermeidung von Engpässen und zur Sicherstellung optimaler Systemleistung.
- **Netzwerkverfügbarkeit:** Regelmäßige Ping-Tests zur Überprüfung der Netzwerkgeräte.
- **Log-In-Versuche:** Überwachung und Alarmierung bei fehlgeschlagenen Log-In-Versuchen.
- **SNMP-Protokolle:** Auslesen und Überprüfen von SNMP-Protokollen, sofern vom Gerät unterstützt.

- Feststellen des Datenzuwachses der letzten 24 Stunden auf ausgewählten Festplattenpartitionen, sowie Alarmierung bei Überschreitung von Schwellenwerten
- Überprüfung der Windowseignisanzeige auf kritische Fehler.

Sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen.

Bestandteil dieses Services ist die reine Überwachung. Etwaige daraus resultierende Folgetätigkeiten werden mit dem Kunden abgestimmt und nach Aufwand verrechnet.



2. Inventarisierung:

- **Hard- und Software:** Detaillierte Inventarisierung der eingesetzten Hardware und Software.

3. Berichtswesen:

- **Monatlicher Servicebericht:** Auf Wunsch erhalten Kunden einen monatlichen Bericht über den Servicezustand und die IT-Umgebung per E-Mail.

4. Service Level Agreement (SLA):

- **Verfügbarkeit:** Unser Monitoring-Service ist rund um die Uhr aktiv, jedoch erfolgt die aktive Bearbeitung von Vorfällen ausschließlich von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00-12:00 und 13:00-17:00 Uhr und freitags von 08:00-15:00. Es wird keine spezifische Reaktionszeit garantiert. Individuelle Vereinbarungen können getroffen werden, um schnellere Reaktionszeiten sicherzustellen.

5. Abrechnung:

- Die **Abrechnung** erfolgt pro Verwaltetem Endgerät nach Ihren Konditionen lt. Angebot.

Die Leistungsbeschreibung ist nur in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vollständig gültig. Die aktuell gültigen AGB's finden Sie auf unserer Website.

Haftungsausschluss

Trotz sorgfältiger Überwachung kann ein absoluter Schutz gegen Viren und Sicherheitsrisiken nicht garantiert werden. Sicherheitsaktualisierungen können Veränderungen an der installierten Software vornehmen, die zu Problemen führen können.

Für daraus resultierende Folgeschäden übernehmen wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Haftung. Für detaillierte Informationen und individuelle Anpassungen unserer Dienstleistungen besuchen Sie uns in der Bahnhofstraße 17, 84453 Mühldorf oder kontaktieren Sie uns direkt.