



# Managed Services

## Ihr persönlicher Systemadministrator

### HIGHLIGHTS

- Monatlicher Fixpreis
- Kostentransparenz
- Hohe Systemverfügbarkeit
- Professioneller Support
- Präventive Wartung

### Angebot - Portfolio

#### System Management:

- Realtimeüberwachung von Servern, Netzwerk Infrastruktur und Prozesse
- Versionsmanagement
- Backupkontrolle
- Prozessüberprüfung
- Disaster Recovery
- Reporting und Dokumentation

#### Security Management:

- Sanitychecks (Systemzustand)
- Warnung bei Virenbefall und Massnahmen
- Firewallüberwachung
- VPN-Überwachung
- IDS (Intruder/Attacks)
- Reporting und Dokumentation

#### Desktop Management:

- Inventarisierung der Hardware
- Inventarisierung der Software
- Softwareverteilung/Installation
- Remote Management
- Überwachung des Backups
- Überwachung Userzugriffe

### Organisation

- Helpdesk (Telefon / E-Mail)
- Live-Support (Chat)
- 24h-Zugriff auf Ressourcen
- Vor-Ort Eingriffe im Notfall
- Lokale Partnerorganisationen



**Warum Managed Services ? - Eine gut funktionierende Informatik-Landschaft ist heute oft eine Überlebensfrage für Ihr Unternehmen.**

Als Managed Services Provider, bieten wir Ihnen ein umfassendes Spektrum an Dienstleistungen an. Wir sehen uns als der verlängerte Arm Ihrer IT-Abteilung. Wir bieten Ihnen individuelle Lösungen an, die exakt auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt sind. So kann die Übernahme von Teilbereichen wie z.B. die Serverwartung, Virenüberprüfung oder Backupkontrolle in vielen Fällen schon die Lösung sein.

**Gewöhnlich stellt sich die Frage nach der Verlagerung von bisher intern erbrachter Leistung zu einem externen Spezialisten bei den meisten Unternehmen erst im Ernstfall, und zwar:**

- wenn der IT-Spezialist das Unternehmen unerwartet verlässt, und Ihre EDV-Landschaft plötzlich ohne Betreuung weiterlaufen soll,
- wenn die Betreuung Ihrer Informatik in den Händen einer Ihrer Mitarbeiter liegt, dessen eigentliches Aufgabengebiet zu kurz zu kommen droht,
- wenn neue Anforderungen an die IT-Abteilung mit vorhandenen Ressourcen nicht erfüllt werden können.

Grundsätzlich bietet das proaktive Hinzuziehen von externen, professionellen IT-Spezialisten für Unternehmen jeder Grössenordnung nicht zu unterschätzende Vorteile.

### Jederzeit die Kosten im Griff

Monatliche Berichte über alle erbrachten Leistungen ermöglichen Ihnen, die anfallenden Kosten zur Betreuung Ihrer EDV-Landschaft genau zuzuordnen, und so den Überblick zu behalten.

*Tip: Wussten Sie, dass für die Verwundbarkeit von Systemen eines Unternehmens im Internet das Nicht-Einspielen von Servicepacks und -Updates als einer der Top-Risikofaktoren gilt?*



### Managed Services verschaffen Überblick und Sicherheit

In der immer komplexer werdenden IT-Landschaft helfen wir Ihnen den Überblick zu bewahren. Durch ein ausgefeiltes Management haben wir die Möglichkeit, Probleme frühzeitig zu erkennen und so proaktiv eine hohe Verfügbarkeit Ihrer Systeme zu gewährleisten. Regelmässige Berichte über Fehler und Trends (Server, Netzwerkauslastung, etc.), versetzen Sie in die Lage zu agieren anstatt nur zu reagieren. Neben der reinen Überwachung beinhalten unsere Services natürlich auch Assetmanagement (Inventar), Desktopmanagement, Securitymanagement und die gesamte Abwicklung Ihrer Hardwarewartung und Dokumentation.

### Das "Know How" externer Profis!

Kosteneinsparungen sind einer der wichtigsten Beweggründe für Outsourcing. Darüber hinaus führt die Einbindung externer IT-Spezialisten in Kooperation mit Ihren EDV-Verantwortlichen zumeist zu einem allgemein besseren Service in Ihrem Unternehmen. Denn unsere Mitarbeiter werden täglich gefordert, immer wieder neue, kreative Ideen zur Lösung von Problemen einzubringen, und erkennen daher Rationalisierungsmöglichkeiten auch in Ihrem Unternehmen auf einen Blick. Durch Partnerschaften wie z.B. Microsoft, Veritas, Symantec, etc. haben unsere IT-Spezialisten jederzeit umfassendes und aktuellstes Wissen.

Bem:

Rosari IT-Services  
Freiburgstrasse 394  
CH-3018 Bem  
Tel. +41 31 991 0101

Genf:

Rosari IT-Services  
132, rte. du Grand-Lancy  
CH-1212 Grand-Lancy, Genf  
Tel. +41 22 792 75 31

Kontakt:

info@rosari.ch  
www.rosari.ch

24h Support:

support@rosari.ch  
www.helpdesk.rosari.ch



Leistungsbeschreibung	Netzwerk- und System Management	Security Management	Desktop Management
<b>Aktives Management</b>	Realtime Überwachung von Servern, Realtime Überwachung der Netzwerk Infrastruktur, Überwachung von Business Process Views, Event Management, Alert Management, Server Management	Warnung bei Virenbefall, Firewall Überwachung, VPN-Überwachung	Inventarisierung der Hardware, Inventarisierung der Software, Software Verteilung, Remote Management (Übernahme und Remote-Abbildung des Bildschirms im Problemfall), Überwachung des Backups
<b>Proaktives Management</b>	Alerting by Hardware pre-failure warning, Versions Management, Automatisiertes Alerting bei Backup-Problemen, Automatisiertes Alerting bei Netzwerkproblemen	Automatisches Update der Virensignaturen, Alerting bei Attacken aus dem Internet	Alerting bei Verwendung nicht genehmigter Software (genehmigte Software wird in den SLA's mit dem Kunden definiert), Alerting bei Konfigurationsänderungen der Hardware (z.B. Speicherausbau)
<b>Dokumentation</b>	Router und Switch Konfiguration, Network topology mapping (Grafische Darstellung Ihres Netzwerkes), Hardware Konfiguration, Backup Konfiguration	Antivirus Konfiguration, Firewall Konfiguration, VPN Konfigurationen, Content Inspection Konfiguration, Intrusion Detection Konfiguration, Reporting	Hardware Inventar, Software Inventar, Asset Management Konfiguration, Software Management Konfiguration, Remote Management Konfiguration
<b>Kostenpflichtige Mehrleistungen (Advanced Services)</b>	Custom Reporting (Erstellen von Reports nach Kundenvorgabe), Realtime Überwachung von Web-Servern, Realtime Überwachung von Mail-Systemen, Realtime Überwachung von Datenbanken, Resident Engineers (Vororttechniker,) Technischer Support (HelpDesk), Vororteinsätze, kundenspezifische SLA's (Service Level Agreement)	Erstellen von Reports nach Kundenvorgabe, Änderungen der Firewall Rules auf Kundenwunsch, Änderungen der IDS-Rules auf Kundenwunsch, Änderungen der CI-Rules auf Kundenwunsch, URL subscription Updates, Technischer Support (Help Desk), Vororteinsätze, Kundenspezifische SLA's	Inventarisierung von im Katalog nicht vorhandenen Softwarepaketen (nicht Standard Software), Technischer Support (Help Desk), Auslagerung der Backupmedien, Disaster Recovery, Vororteinsätze Resident Engineers (Vororttechniker), Kundenspezifische SLA's (Service Level Agreement)

### Netzwerk und Systemmanagement

Rosari IT-Services überwacht das gesamte Netzwerk und stellt eine Früherkennung von Problemen bei den überwachten Hardwarekomponenten sicher. Die Netzwerküberwachung beinhaltet die permanente Kontrolle von Servern, Druckern, Arbeitsstationen und den aktiven Netzwerkkomponenten (Switches, Router, usw.) sowie der Internetanbindung. Der Kunde wird über einen Fehler oder Ausfall informiert und bestimmt selbst die weitere Vorgehensweise. Im Rahmen eines SLA's übernimmt Rosari IT-Services in Eigenverantwortung die Problembehebung und informiert den Kunden nur über die Fehlerbeseitigung. Sämtliche Probleme und deren Lösung sowie aufgewendete Zeit und involvierte Personen, werden durch den Rosari IT-Services HelpDesk erfasst. Der Kunde erhält einen detaillierten Bericht über die erbrachten Dienstleistungen am Ende eines jeden Beobachtungszeitraumes.

### Backupüberwachung

Nach erfolgter Implementation des Backupsystems ist es notwendig, täglich zu überprüfen, ob alle Backupjobs ordnungsgemäss durchgeführt wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass es zu keinem Datenverlust infolge eines Hardwarefehlers kommen kann.

### Security Management

Da viele Internetverbindungen abhängig vom Traffic abgerechnet werden, ist es heute unerlässlich, den Zugriff auf bestimmte Internetseiten zu unterbinden bzw. zu dokumentieren (wer wann, wie lange und auf welchen Seiten „surft“ und wie viel Traffic dadurch verursacht wird, usw.). Diese Reports sind ebenfalls gemeinsam mit dem Kunden zu erstellen. Rosari IT-Services stellt sicher, dass auf allen Computern immer die letztgültigen Virensignaturen installiert sind und informiert den Kunden über etwaige Viren, die sein System befallen haben.

### Desktop Management

Dies beinhaltet die gesamte Administration, wie z.B. das Anlegen von neuen Usern, Ändern von bestehenden Usern, Anlegen von Druckerwarteschlangen, Mailboxadministration sowie das Festlegen oder Ändern von Berechtigungen usw. Diese Dienstleistung wird ebenso in einem SLA vereinbart.

### Assetmanagement (Inventar)

Es wird eine genaue Aufstellung über den Hardware- und Softwarebestand sowie etwaige Änderungen der Hardwarekonfigurationen und Neuinstallationen von Software geliefert. Im Zuge dieser Tätigkeit wird die entsprechende Dokumentation des Kunden immer auf den neusten Stand gebracht.

### Softwareverteilung-Management

Nach einer genauen Erhebung der Desktop Software (Office, Windows, etc.) mit dem Kunden wird ein Plan zur Automatischen Softwareverteilung erstellt. Eine rasche Umstellung auf neue Software Versionen und Updates ist dann garantiert.

### Disaster Recovery

Abhängig von dem Konzept wird diese Dienstleistung in einer gesonderten Offerte dem Kunden angeboten.

### HelpDesk Management

Die Behebung von Userproblemen (mit einer im SLA garantierten Reaktionszeit) im Umgang mit der Hardware und Standardsoftware ist hier ebenfalls enthalten. z.B. „ich kann mein Word nicht starten“ oder „mein Computer stürzt dauernd ab“ oder „ich kann nicht drucken“ usw. Die Definition der zu betreuenden Software ist vor Vertragsbeginn mit dem Kunden festzulegen (als Standard wird von der Rosari IT-Services die Microsoft Office bzw. Microsoft-Server Produktpalette festgelegt). Sämtliche Probleme und deren Lösung sowie aufgewendete Zeit und involvierte Personen werden durch den HelpDesk erfasst. Der Kunde erhält einen detaillierten Bericht über die erbrachten Dienstleistungen am Ende des Beobachtungszeitraumes.

### Optionale Dienstleistungen

Da es im Zuge von Problembehebungen, Unterstützungen, etc. nicht immer möglich sein wird Probleme mittels Fernwartung zu beheben, werden Vororteinsätze nach dem jeweils gültigen Stundensatz der Rosari IT-Services bzw. deren Subunternehmern gesondert abgerechnet. Jeder Vororteinsatz muss von einer autorisierten Person des Kunden mittels Fax oder Mail schriftlich angefordert werden.

### Healthcheck Service

Im Laufe der Betriebszeit des EDV-Systems können sich Hardware- oder Betriebssystemfehler – unmerklich für den Anwender – einschleichen, die im schlimmsten Fall zu einem plötzlichen „Supergau“ mit Datenverlust, Stehzeit oder totalen Stillstand führen können. Mit dem Healthcheck Service können Sie unerwartete Ausfallszeiten vorbeugen und damit Kosten für Ihr Unternehmen sparen!

### Zeitdefinitionen

Als Beobachtungszeitraum für die Messung der Leistungserbringung wird das Kalenderquartal herangezogen. Als Normalarbeitszeit der Rosari IT-Services wird der Zeitraum im SLA festgelegt.

*Gerne können wir in Absprache mit Ihnen auch andere IT-Dienstleistungen übernehmen!*