DATENBLATT MONITORING

Auf diesem Blatt können Sie festhalten, welche Ihrer Dienste wie überwacht werden sollen, und wie wir bei Auffälligkeiten reagieren sollen. Mögliche Reaktionen sind:

Reaktion	Was wir tun
Beheben	Wir versuchen, das Problem eigenständig zu lösen, z.B. durch Festplattenvergrößerung. Dadurch können Kosten entstehen.
SMS	Wir schicken den Ansprechpartnern eine SMS an die hinterlegte Handynummer.
Mail	Wir schreiben den Ansprechpartnern eine Mail.
Telefon	Wir versuchen, die Ansprechpartner auf der Büronummer anzurufen, sprechen ggf. auf Mailboxen, oder schicken bei Nichterreichen eine Mail.
Handy	Wir versuchen, die Ansprechpartner auf dem Handy anzurufen, sprechen ggf. auf Mailboxen, oder schicken bei Nichterreichen eine Mail.
Beheben + Mail	Wir versuchen, das Problem zu lösen, und informieren Sie währenddessen bzw. danach per Mail.
Beheben + Telefon	Wir versuchen, das Problem zu lösen, und informieren Sie währenddessen bzw. danach telefonisch unter Ihrer Büronummer.
Beheben + Handy	Wir versuchen, das Problem zu lösen, und informieren Sie währenddessen bzw. danach telefonisch auf Ihrem Handy.
-	Wir bestätigen die Warnung, ergreifen sonst aber keine Initiative.

ANSPRECHPARTNER

Bitte nennen Sie uns die Ansprechpartner, die wir in dieser Reihenfolge vom ersten bis zum letzten zu erreichen versuchen. Mails werden immer an alle geschickt. In der Notiz können Sie frei Wünsche äußern, z.B. "Nachts nur Mail". Die Notiz hat Vorrang vor den übrigen Vereinbarungen.

Erster Ansprechpartner	Zweiter Ansprechpartner	Dritter Ansprechpartner	Vierter Ansprechpartner
Name	Name	Name	Name
Mail	Mail	Mail	Mail
Telefon	Telefon	Telefon	Telefon
Handy	Handy	Handy	Handy
Notiz	Notiz	Notiz	Notiz

Sie können unten pro System und Dienst, der darauf läuft, Schwellwerte festlegen, ab wann gewarnt werden soll (noch unkritisch) und ab wann wir alarmiert werden sollen (kritisch!). Außerdem legen Sie fest, ob wir Sie auch außerhalb unserer Geschäftszeiten (werktags zwischen 7 und 18 Uhr) kontaktieren sollen (erfordert Service Card Gold oder Platin). Darüber hinaus können Sie sich direkt durch unser Überwachungssystem per E-Mail oder SMS automatisch rund um die Uhr (24/7) alarmieren lassen (erfordert Service Card Silber, Gold oder Platin). Als Beispiel haben wir unsere Standardschwellwerte und -reaktionen für Linux und Windows angegeben. Sie können die Standards abändern und darunter Ihre eigenen Schwellwerte und Reaktionen definieren.

STANDARDPARAMETER

Unsere Standardüberwachung für Linux- und Windows-VMs. Wenn Sie nichts anderes vereinbaren möchten, schreiben Sie unten nur den Namen des Systems auf und in die Spalte "Dienst" den Text "wie Standard".

System	Dienst	Warnen ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst	Kritisch ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst
Beispiel für eine Linux-VM	hostcheck (ping)	80% Paketverluste	SMS	SMS	100% Paketverluste	SMS	SMS
	disk (Standard)	90% Füllstand	SMS	SMS	95% Füllstand	SMS	SMS
	load	10 / 10 / 5 (1-5-15)	-	-	20 / 20 / 15 (1-5-15)	-	-
	swap	80% Füllstand	-	-	90% Füllstand	-	-
	uptime	(nur zur Information	-	-	-	-	-
	ntp-time	300s	-	-	600s	-	-
	updates (Patch Mgr	neue reguläre Upd.	Beheben	-	neue kritische Upd.	Beheben	-
Beispiel für eine Windows-VM	hostcheck (ping)	80% Paketverluste	SMS	SMS	100% Paketverluste	SMS	SMS
	disk (Standard)	90% Füllstand	SMS	SMS	95% Füllstand	SMS	SMS
	load	90%	-	-	95%	-	-

ÜBERWACHUNG IHRER SYSTEME

System	Dienst	Warnen ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst	Kritisch ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst

System	Dienst	Warnen ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst	Kritisch ab	Reaktion werktags	Reaktion sonst