

Leistungsbeschreibung Monitoring

Im Rahmen des Managed Services wird DIDATA das unter Vertrag stehende Netzwerk laufend überwachen und ggf. auftretende Fehler und Störungen an den Kunden melden. Nicht vom Vertrag erfasste Störungen (z.B. an Geräten, die nicht Gegenstand der Überwachung nach diesem Vertrag sind) fallen daher nicht in die Verantwortung von DIDATA.

DIDATA erbringt die Dienstleistung unter Zuhilfenahme geeigneter Software. Diese wird von DIDATA auf seine Kosten angeschafft. Hält DIDATA einen Wechsel der Software für angezeigt, wird sie dies dem Kunden unter Angabe der Gründe mitteilen. Der Kunde entscheidet sodann über die Neuanschaffung und zahlt ggf. die neue Software. Die Neuinstallation ist ein Zusatzauftrag, der zusätzlich nach Aufwand zu vergüten ist.

Geht bei DIDATA über die Monitoring-Software eine Meldung über eine Störung ein, wird DIDATA diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten zusammen mit einer Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung und einer Empfehlung, was zur Behebung der Störung getan werden muss.

DIDATA wird sodann die für die Behebung der Störung notwendigen Maßnahmen selbstständig ergreifen. Ist absehbar, dass es durch diese Maßnahmen zu einer Beeinträchtigung der Nutzbarkeit, der unter Managed Service stehenden Geräte kommt, wird DIDATA den Kunden zuvor darauf hinweisen und den Zugriff möglichst außerhalb der Geschäftszeiten des Kunden verlegen.

Löst eine als notwendig erkannte Maßnahme zusätzliche Kosten aus, wird DIDATA dies dem Kunden zuvor zusammen mit einer Schätzung der Kosten mitteilen und die Maßnahme erst durchführen, wenn der Kunde den Auftrag erteilt hat.