



We speak Linux. LINUX WARTUNG. Ihre Webserver in unseren Händen.

Performancesicherheit, hohe Stabilität, Schnellere Infrastruktur,
langfristige Ressourcenplanung, ...
...die Vorteile liegen auf der Hand.

Stets am neuesten Stand und auf der sicheren Seite.

Ihr Webserver ist nicht erreichbar. Das kann viele Ursachen haben. Hackerangriffe, Hardwareausfälle, veraltete Software oder falsch dimensionierte Server sind nur einige davon. Linux Webserver benötigen – wie alle IT Systeme – laufende Wartung und Techniker, die sich für die Systeme verantwortlich fühlen. Wir übernehmen die Verantwortung für Ihre Linux-Systeme und lassen Sie nicht mit Problemen im Regen stehen!

24/7 Notfallbereitschaft

Wenn Sie Geld mit Ihrem Webauftritt verdienen, dann greifen Ihre Kunden vermutlich rund um die Uhr und auch am Wochenende auf die Seiten zu. Ausfälle richten sich leider nicht nach Betriebszeiten. Wir bieten Ihnen 24x7x365 Notfallbereitschaft und sind bei Problemen rund um die Uhr für Ihre Server da!

Inklusivleistungen je nach Variante:

- Netzwerküberwachung
- Website Monitoring
- System- und Applikationsupdates
- Serverbetreuung und Hardware Wartung
- Remote reboots, logging und support
- Konfigurationsänderungen
- Offsite Backup
- Vulnerability Scanning
- Blockieren von Zugriffen
- Rootkit detection
- Lokales Firewalling
- Lynix Enterprise Lizenz
- Proaktive Reaktion auf Lynix Alarme
- Mailrelay für Webserver
- Service- und Reaktionszeiten
- 24/7/365 Support
- Stundenpool pro Jahr

Linux Webserver bestens bedient



Monitoring



Wartung



Backup



Security



Mailversand



Servicezeiten

	SICHER IST SICHER			
	BASIS € 30,00 / M Einmalig € 90,00	STANDARD € 90,00 / M Einmalig € 120,00	SECURITY+ € 120,00 / M Einmalig € 250,00	ALL-INCLUSIVE € 180,00 / M Einmalig € 250,00
Netzwerküberwachung	Basis	Erweitert	Erweitert	Erweitert
Website Monitoring	x	bis zu 3 Sites	bis zu 3 Sites	Unlimitiert
Einspielen Systemupdates	monatlich	täglich	täglich	täglich
Einspielen von Applikationsupdates (nicht OS)	optional	optional	optional	quartalsweise
Proaktive Serverbetreuung	x	✓	✓	✓
Remote reboots	✓	✓	✓	✓
Einspielen Systemupgrades	x	x	x	✓
Konfigurationsänderungen	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	✓
Remote Support – reduzierter Stundensatz	✓	✓	✓	✓
Hardware Wartung	x	Basis	Basis	All-inklusive
Offsite Backup inkludiert	x	350 GB	500 GB	unlimitiert
Remote logging	x	x	optional	optional
Vulnerability Scanning	x	x	✓	✓
Automatisches Blocken von Zugriffen	x	✓	✓	✓
Rootkit detection	x	✓	✓	✓
Lokales Firewalling	x	x	✓	✓
Lynis Enterprise Lizenz	nicht möglich	optional	✓	✓
Proaktive Reaktion auf Lynis-Alarme	nicht möglich	x	✓	✓
Mailrelay für Webserver	optional	✓	✓	✓
Service und Reaktionszeiten	Standard	Standard	Erweitert	Erweitert
Stundenpool pro Jahr	x	x	x	6 Stunden
24x7x365	nicht möglich	optional	optional	optional

Monitoring-Leistungen

Netzwerküberwachung

Wir überwachen die Funktionen Ihres Servers von unseren Monitoring-Systemen aus. Wenn eine Unregelmäßigkeit erkannt wird, werden die Administratoren per Mail oder SMS verständigt.

- Monitoring durch einen externen Server gibt das Bild des Benutzers wieder
- Monitoring der Erreichbarkeit der Serverdienste
- Monitoring der internen Serverparameter über einen Client
- Alarmierung durch Mail & SMS

Monitoring Paket "Basis" - Inkludierte Leistungen:

- ✓ Überwachung eines Linux-Servers (Speicher, CPU, Festplattenplatz, Erreichbarkeit, SSH, HTTP, FTP, HTTPS)
- ✓ Alarmierung durch Mail oder SMS an bis zu 2 Kontakte
- ✓ Zugriff auf Status der überwachten Services über ein Webinterface
- ✓ Zugriff auf Statistikdaten (Trendanalyse) über ein Webinterface
- ✓ Zugriff auf Verfügbarkeitsstatistiken über ein Webinterface
- ✓ Implementierung der Basis-Überwachung auf dem Linux-Server (einmalig)
- ✓ Implementierung der Basis-Überwachung auf einem zentralen Monitoring-Server (einmalig)
- ✓ Implementierung der Zugangsberechtigungen und Alarmierungen auf einem zentralen Monitoring-Server
- ✓ Änderungen bei den Kontaktdaten einmal jährlich

Nicht inkludiert:

- x Überwachung weiterer Services
- x Programmierarbeiten für eigene/spezielle Überprüfungen

Monitoring Paket "Erweitert" - Inkludierte Leistungen:

- ✓ Überwachung eines Linux-Servers (Speicher, CPU, Festplattenplatz, DiskIO, Erreichbarkeit, MySQL Performedaten pro DB, Logfile-Error, Interfacestatistiken, Logfilegröße, Mailqueue, Prozesse, NTP-Time, RBL, SSH, HTTP, FTP, HTTPS, POP3, IMAP, SMTP, sonstige Services und viele mehr)
- ✓ Alarmierung durch Mail oder SMS an bis zu 4 Kontakte
- ✓ Zugriff auf Status der überwachten Services über ein Webinterface
- ✓ Zugriff auf Statistikdaten (Trendanalyse) über ein Webinterface
- ✓ Zugriff auf Verfügbarkeitsstatistiken über ein Webinterface
- ✓ Änderungen bei den Kontaktdaten
- ✓ Implementierung der erweiterten Überwachung auf dem Linux-Server (einmalig)
- ✓ Implementierung der Basis-Überwachung auf einem zentralen Monitoring-Server (einmalig)
- ✓ Implementierung der Zugangsberechtigungen und Alarmierungen auf einem zentralen Monitoring-Server

Nicht inkludiert ist:

- x Programmierarbeiten für eigene/spezielle Überprüfungen

Website Monitoring

Wir überwachen Seiten, die auf Ihrem Webserver laufen.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Endpoint Monitoring (Webserver Returncode also z.B. 200 - OK, 404 - not found usw.)
- ✓ SSL Monitoring (inklusive Ablaufdatum)

Nicht inkludiert ist:

- x Prüfungen von Vorgängen auf der Homepage - z.B. Anmeldung oder Bestellung durchführen



Laufende Wartung

Einspielen der laufenden System-Updates

Die verwendete Linux-Distribution stellt nach Release Sicherheitsupdates für eine gewisse Dauer zur Verfügung. Wir spielen diese ein und überwachen, dass der Server auch nach dem Einspielen der Sicherheitsupdates noch funktioniert.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Einspielen der laufenden Updates, welche von der Distribution (Debian, Ubuntu, CentOS, RHEL, SLES, OpenSuSE) zur Verfügung gestellt werden, täglich (Werktage), wöchentlich (an einem definierten Wartungsfenster), monatlich oder quartalsweise je nach Vertragstyp.

Nicht inkludiert ist:

- x Update von Applikationssoftware, die aus Quellcode und nicht über ein Softwarerepository der Distribution eingespielt wurde (wie z.B. Typo3, Dolibarr, Joomla, usw.).

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Empfang der Systemalarme und Reaktion darauf
- ✓ Empfang der Monitoring-Alarme und gegebenenfalls Reaktion

Nicht inkludiert ist:

- x Laufende manuelle Kontrolle des Servers

Remote reboots

Gelegentlich ist es notwendig einen Linux-Server neu zu starten. Das kann durch Upgrades sein, oder weil bestimmte Konfigurationsänderungen durchgeführt werden sollen. Die Reboots der Server sollen aber nicht unbedingt mitten unter Tags stattfinden. Wir kümmern uns darum, dass die Server - wenn notwendig - in der Nacht neu gestartet werden.

Inkludierte Leistung:

- ✓ Neustart des Linux-Servers außerhalb der Betriebszeit zu einem fixen Wartungsfenster

Einspielen von Applikationsupdates (nicht OS)

Manuell eingespielte Software am Webserver (z.B. Wordpress, Dokuwiki, Typo3, Magento) muss auch up-to-date gehalten werden. Gerade hier setzen Angreifer häufig an, um Kontrolle über den Server zu erlangen.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Quartalsweises Einspielen der Applikations-Updates, welche von der Projekthomepage zur Verfügung gestellt werden, für bis zu 3 Applikationen pro Server.

Einspielen von System-Updates

Wenn es von einer Linux-Distribution eine neue Version gibt, so ist es üblicherweise sinnvoll diese innerhalb eines gewissen Zeitraums einzuspielen, weil der Support für die ältere Release irgendwann eingestellt wird.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Releasewechsel einer Distribution
- ✓ Problembhebung bei aus Distributionsrepositories eingespielter Software

Nicht inkludiert ist:

- x Problembhebung bei aus Quellcode eingespielter Software
- x Problembehandlung bei Applikationen durch das Upgrade (z.B. Features werden durch das Upgrade verändert - wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Proaktive Serverbetreuung

Oft kündigen sich Probleme schon lange an, bevor die Auswirkungen für die Benutzer spürbar werden. Alarme und Statusmeldungen, die vom Server geschickt werden, sind oft Hinweise auf Fehler. Wir kümmern uns um Ihren Linux-Server, wenn so ein Problem auftritt. Natürlich fragen wir bei Ihnen nach, bevor durch die Behandlung von Problemen weitere Kosten anfallen würden.

Konfigurationsänderungen

Wir ändern auf Ihre Anforderung hin die Konfiguration Ihres Linux-Servers. Arbeiten bis zu einer Stunde pro Monat sind bei dieser Option von der Pauschale abgedeckt. Die nicht benutzten Stunden können nicht ins nächste Monat übernommen werden.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Konfigurationsänderungen am Server oder einzelnen Diensten
- ✓ Setup neuer Dienste
- ✓ Zertifikate einspielen
- ✓ Benutzerverwaltung
- ✓ Problembhebungen & Aufgaben, die nicht vom Umfang des Wartungsvertrages abgedeckt werden
- ✓ Abrechnung pro begonnenen 15 Minuten

Nicht inkludiert ist:

- x Programmierarbeiten
- x Änderungen an anderen Linux-Servern als dem im Vertrag angegebenen

Remote Support – reduzierter Stundensatz

Sie haben eine Frage oder ein Problem mit Ihrem Server? Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns ein Mail. Sämtliche Arbeiten für Ihren Linux-Server, die den Rahmen des Wartungsvertrages übersteigen, erledigen wir für Sie zu einem reduzierten Stundensatz.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Konfigurationsänderungen am Server oder einzelnen Diensten
- ✓ Benutzerverwaltung
- ✓ Problembhebungen & Aufgaben, die nicht vom Umfang des Wartungsvertrages abgedeckt werden
- ✓ Abrechnung pro begonnenen 15 Minuten zum vergünstigten Stundensatz

Nicht inkludiert ist:

- x Programmierarbeiten
- x Änderungen an anderen Linux-Servern als dem im Vertrag angegebenen

Backup

Wir sichern die gesamten Daten Ihres Linux-Servers auf toscom Backupsystemen. Die Datensicherung erfolgt auf Wunsch in Österreich, oder in einem beliebigen anderen Land auf den Servern eines Hosters oder aber auch auf eigener Hardware. Die gesamten Daten werden mit aktueller Verschlüsselung gesichert abgelegt. Im Falle eines Ausfalls ganzer Rechner oder Provider können die Daten so auch auf neuer Hardware wiederhergestellt werden. Ebenso ist es möglich einzelne Dateien zurückzuholen. Es liegen mehrere Generationen Ihres Backup auf toscom-Systemen vor. Das es ermöglicht Daten zurück bis zu einem halben Jahr wiederherzustellen.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Tägliche Sicherung der kompletten Daten bis zu einem Umfang abhängig von der gewählten Wartungsvereinbarung

- ✓ Einrichtung Backup auf dem Server
- ✓ Einrichtung Backup auf Infrastruktur von toscom oder des Kunden
- ✓ Volles Backup bis 350 GB auf verschlüsselten Systemen von toscom
- ✓ Kontrolle des Backups (hängende Backupprozesse)
- ✓ Löschung der Daten bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, oder auf Wunsch des Kunden jederzeit
- ✓ Backup Retention-Plan: 7 *täglich, 4*wöchentlich, 6*monatlich

Nicht inkludiert ist:

- x Wiederherstellung von Daten (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)



Security

Remote Logging

Auf Wunsch sammeln wir die Logfiles von Ihrem Linux-Server und verständigen die Administratoren bei kritischen Meldungen. Häufig werden bei erfolgreichen Angriffen auf einen Server als erstes die Logfiles geändert um die Spuren zu verwischen. Das wird durch remote logging unmöglich, weil eine einmal übermittelte Logzeile nicht mehr geändert werden kann.

Optionale Leistungen:

- ✓ Konfiguration des toscom Logservers
- ✓ Konfiguration des remote loggings auf Ihrem Server

Nicht inkludiert ist:

- x Wir heben die Logfiles abhängig vom Datenaufkommen und der Art der Logfiles für maximal 6 Monate auf
- x Problembehebung (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Vulnerability Scanning

Wir scannen Ihren Linux-Server regelmäßig von außen mit einem Security-Scanner und erfahren so, wenn sich am Sicherheitsstatus des Servers etwas ändert. So können wir Schwachstellen aufdecken, bevor sie von Einbrechern ausgenutzt werden.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Konfiguration des toscom Security-Scanners
- ✓ Beurteilung der Alarme und Anpassung der Konfiguration für false-positives
- ✓ Reporting & Information über gegebenenfalls gefundene Probleme

Nicht inkludiert ist:

- x Problembehebung (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Automatisches Blocken von Zugriffen

Wir richten ein Tool ein, dass wiederholte unautorisierte administrative Zugriffe auf Ihren Server blockiert (brute force Attacks).

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Setup der entsprechenden Software
- ✓ Erstellung der Konfiguration inkl. Whitelisting (erlaubte IP-Adressen)

Rootkit detection

Angreifer verwenden Rootkits um sich auf Servern einzunisten. Wir verwenden moderne Software zur Entdeckung von Rootkits und werten deren Ergebnisse aus.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Beurteilung der Alarme und Anpassung der Konfiguration für false-positives
- ✓ Reporting & Information über gegebenenfalls gefundene Rootkits

Nicht inkludiert ist:

- x Problembehebung (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Lokales Firewalling

Wir richten eine lokale Firewall ein, dabei besprechen wir Ihre Anforderungen und setzen diese in einem modernen Firewalling um. So kann man den Zugriff auf bestimmte Dienste generell freischalten oder den administrativen Zugriff von definierten IP-Adressen erlauben.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Besprechung der Anforderungen
- ✓ Setup der Firewall-Software
- ✓ Erstellung der lokalen Firewalling-Regeln

Nicht inkludiert ist:

- x Änderungen am Firewalling, die über die Änderung einzelner IP-Adressen hinausgehen (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Lynis Enterprise Lizenz

Lynis ist ein Open Source Tool für das Auditing von Linux-Servern. Es überwacht die Einhaltung von Compliance Regeln und führt einen Security Health Scan durch. Damit ist es möglich auftretende Probleme schon zu erkennen, bevor Sie von Angreifern ausgenutzt werden.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Lizenz für Lynis Enterprise
- ✓ Anbindung an unseren Lynis Server

Nicht inkludiert ist:

- x Proaktive Reaktion auf Alarme von Lynis Enterprise

Proaktive Reaktion auf Lynis-Alarme

Wir kümmern uns proaktiv um auftretende Alarme und koordinieren mit Ihnen die Behebung.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Proaktive Reaktion auf auftretende Alarme aus Lynis Enterprise
- ✓ Koordinierung der Behebung

Nicht inkludiert ist:

- x Behebung von Sicherheitsproblemen (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)



Mailversand

Mailrelay für Webserver

Wir kümmern uns um die Anforderungen, die große Mailprovider an Mailserver stellen – egal ob sie Standards entsprechen oder nicht. Wir überwachen die Reputation der IP-Adressen der Server, die wir für den Versand verwenden und helfen durch den Dschungel von SPF, SenderID, DKIM, DMARC, DANE und dergleichen.

Inkludierte Leistungen:

- ✓ Check Mailversand Parameter und Beratung für Änderungen

- ✓ Einrichtung Mailrelay am Webserver
- ✓ Einrichtung Mailrelay auf den entsprechenden toscum-Systemen
- ✓ Einrichtung Rate-limit
- ✓ Überwachung des Mailversands (bleiben Mails hängen)
- ✓ Geeignet für mehrere hundert Mails pro Tag

Nicht inkludiert ist:

- x Wir heben die Logfiles abhängig vom Datenaufkommen und der Art der Logfiles für maximal 6 Monate auf
- x Problembehebung (wird nach Aufwand zum vergünstigten Stundensatz abgerechnet oder von einem Stundenpool abgezogen)

Servicezeiten

Standard:

Unsere normalen Servicezeiten sind an Werktagen von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Wir reagieren so schnell wie möglich auf Ihre Anliegen, spätestens aber am nächsten Werktag.

Arbeitsstunden außerhalb der Servicezeiten werden nach folgendem Schlüssel verrechnet:

Werktag	8:00 – 20:00 Uhr :	Faktor 1
Werktag	20:00 – 08:00 Uhr:	Faktor 2
Samstags	08:00 – 20:00 Uhr:	Faktor 1,5
Samstags	20:00 – 08:00 Uhr:	Faktor 2
Sonntags & Feiertags:		Faktor 2

Erweitert:

Unsere erweiterten Servicezeiten sind an Werktagen von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Wir reagieren so schnell wie möglich auf Ihre Anliegen, spätestens aber innerhalb von 3 Stunden nach Einlangen des Anliegens. Wir beginnen mit der Bearbeitung üblicherweise sofort, spätestens innerhalb der darauffolgenden Stunde.

Arbeitsstunden außerhalb der erweiterten Servicezeiten werden nach folgendem Schlüssel verrechnet:

Werktag	8:00 – 20:00 Uhr :	Faktor 1
Werktag	20:00 – 08:00 Uhr:	Faktor 2
Samstags	08:00 – 20:00 Uhr:	Faktor 1,5
Samstags	20:00 – 08:00 Uhr:	Faktor 2
Sonntags & Feiertags:		Faktor 2

Optional - 24x7x365:

Wir bieten Ihnen optional -je nach Wartungspaket- die Erweiterung der Reaktionszeiten bei Systemausfall auf 24x7x365 an.

Bei Einsätzen zwischen 6:00 – 8:00 Uhr und 18:00 – 22:00 Uhr wird der vereinbarte Stundensatz mal 1,5 verrechnet.

Bei Einsätzen am Wochenende, an Feiertagen und zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr wird der vereinbarte Stundensatz mal 2 verrechnet.

€ 290,- /Monat