

# Leistungsbeschreibung

## Windchill Betriebsüberwachung und Systempflege Light

Stand: 26.02.2025

## Inhalt

1	Aufgabenbeschreibung der Betriebsüberwachung .....	3
1.1	Windchill Vor-Sicherung kontrollieren .....	3
1.2	Windchill Betriebsverfügbarkeit überwachen .....	3
1.3	Speicherkapazität der Windchill Vaults überwachen .....	3
1.4	Status der Windchill Vaults überwachen .....	3
1.5	Server CPU und RAM Auslastung überwachen .....	3
1.6	Verfügbarkeit der Windchill Visualisierung überwachen .....	3
1.7	Windchill Datenbank Server überwachen .....	4
1.8	Überwachen des Transaktionsprotokollwachstums .....	4
1.9	Windchill Lizenzcheck .....	4
2	Aufgabenbeschreibung der Systempflege .....	4
2.1	Im Windchill Vault „unreferenzierte Dateien“ löschen .....	4
2.2	Prüfung auf Critical Patch Set (CPS) .....	4
3	Leistungsausschlüsse .....	5

# 1 Aufgabenbeschreibung der Betriebsüberwachung

## 1.1 Windchill Vor-Sicherung kontrollieren

Es wird geprüft, ob die letzte Vor-Sicherung (WTSaver) der Windchill Umgebung auf dem Windchill Server erfolgreich abgeschlossen wurde. Die Prüfung erfolgt dabei auf Basis der Logdateien des WTSaver. Zusätzlich werden Größe und Laufzeit der Vor-Sicherung protokolliert. Je nach vereinbartem Sicherungskonzept werden bei dieser Windchill Vor-Sicherung beispielsweise täglich ein Datenbank-, LDAP Dump und Windchill Konfigurationsdateien auf das Filesystem exportiert.

## 1.2 Windchill Betriebsverfügbarkeit überwachen

Die Betriebsverfügbarkeit des Windchill Systems wird überwacht. Dazu wird die Windchill Server Status Seite ausgewertet. Kann die Statusseite erreicht werden und es kommt zu keinen Fehlern, wird Windchill als verfügbar angesehen. Des Weiteren wird die Ladezeit der Website protokolliert.

## 1.3 Speicherkapazität der Windchill Vaults überwachen

Der Speicherbedarf der Windchill Vaultdaten wird regelmäßig ermittelt und dessen Verlauf aufgezeichnet.

## 1.4 Status der Windchill Vaults überwachen

Der Status der Vaults wird überwacht und auf Plausibilität überprüft und protokolliert. Dabei wird geprüft, ob alle Ordner verfügbar, validiert und beschreibbar sind.

## 1.5 Server CPU und RAM Auslastung überwachen

Wiederkehrende Systemspitzenauslastungen oder eine erkennbare dauerhafte Überlastung werden mit dem Kunden besprochen und erforderliche Maßnahmen abgeleitet. Die Umsetzung der Maßnahmen ist nicht Bestandteil dieses Managed Services.

## 1.6 Verfügbarkeit der Windchill Visualisierung überwachen

Das Vorhandensein der Worker wird im Takt von 5 Minuten überwacht.

## **1.7 Windchill Datenbank Server überwachen**

Auffälligkeiten werden dokumentiert und kommuniziert. Mit dem Kunden werden erforderliche Maßnahmen besprochen. Die Umsetzung der Maßnahmen ist nicht Bestandteil dieses Managed Services.

## **1.8 Überwachen des Transaktionsprotokollwachstums**

Werden Unregelmäßigkeiten festgestellt, werden diese mit dem Kunden besprochen. Die Umsetzung der Maßnahmen ist nicht Bestandteil dieses Managed Services. Störungen, deren Behebung weniger als 5 Minuten in Anspruch nimmt, werden dabei durch INNEO zeitnah bearbeitet, z.B. durch Sicherung des Transaktionsprotokolls.

## **1.9 Windchill Lizenzcheck**

Dabei wird u.a. der Ablauf von Subscription Lizenzen geprüft und ggf. an den Kunden gemeldet.

# **2 Aufgabenbeschreibung der Systempflege**

Verschiedene Tätigkeiten der Systempflege können nicht im laufenden Produktivbetrieb erfolgen, bzw. erfordern eine System-Downtime oder ein entsprechend dimensioniertes Wartungsfenster. Sollte dies notwendig werden, wird sich das INNEO Service Team hierzu mit dem Kunden terminlich abstimmen.

## **2.1 Im Windchill Vault „unreferenzierte Dateien“ löschen**

Um die Windchill Vaults von nicht mehr benötigten Daten zu befreien, werden regelmäßig alle unreferenzierten Dateien entfernt. Dies erfolgt 1 Mal im Jahr.

## **2.2 Prüfung auf Critical Patch Set (CPS)**

PTC als Hersteller von Windchill veröffentlicht regelmäßige CPS. Bei Erscheinen neuer Patches wird der Kunde proaktiv informiert. Die Installation eines CPS ist nicht Bestandteil dieses Managed Services.

### **3 Leistungsausschlüsse**

Der vorliegende Leistungsschein beinhaltet nur die in Punkt 1 und 2 eindeutig definierten Leistungsumfänge.

Es können sich ergänzende Tätigkeiten ergeben, die im Bedarfsfall nach Absprache separat beauftragt werden können.