



## CGM SYSTEMHAUS GMBH – Erläuterungen zu den Monitoring-Meldungen

Im Folgenden werden die gängigsten Begriffe und Meldungen erklärt, über die Sie das Monitoring-System, das Bestandteil des Servicevertrags ist, per E-Mail automatisch informiert. Der Aufbau dieser E-Mails ist in allen Fällen gleich. Folgende Informationen sind immer Bestandteil:

### 1. BETROFFENES GERÄT

Name des Gerätes, das die Meldung verursacht.

### 2. DIENST

Welcher Sensor meldet einen Fehler?

### 3. AUSLÖSENDER GRUND

Ergänzende Informationen zum „Dienst“.

### 4. STATUSVERLAUF

(ist eine Verbesserung wahrzunehmen oder hat sich der Zustand verschlechtert)?

**CGM SYSTEMHAUS GmbH** | Ein Unternehmen der CompuGroup Medical Deutschland AG | Maria Trost 21 | 56070 Koblenz  
T +49 (0) 261 1349 2000 | [vertrieb.systemhaus.de@cgm.com](mailto:vertrieb.systemhaus.de@cgm.com) | [www.cgm.com/systemhaus](http://www.cgm.com/systemhaus) | Geschäftsführer: Dominik Bauersch,  
Tobias Klein | Amtsgericht Koblenz, HRB 26136 | USt.-IdNr.: DE220069377 | Commerzbank Stuttgart, BIC: COBADEFFXXX  
IBAN: DE88210400100737596700

**Die Behebung der Fehlermeldungen ist entsprechend Ihres jeweiligen Servicevertrags kostenpflichtig.** Um die zeitnahe Unterstützung durch unser Expertenteam zu gewährleisten, kontaktieren Sie uns gerne telefonisch und stimmen Sie einen Termin zur Klärung mit uns ab.

Voraussetzungen für ein zuverlässiges Monitoring sind ein **sicheres Virenschutz-System**, die **Installation aktueller Windows-Updates** sowie eine **dauerhaft aktive Internetverbindung**, damit die Systeme auf einem aktuellen Sicherheitsstand gehalten werden können.

**Um Ihren Internetzugang noch effektiver abzusichern, wird eine Hardware-Firewall empfohlen.** Ihr Praxisberater der CGM SYSTEMHAUS GmbH kann Ihnen hierzu weitere Informationen zukommen lassen, die Funktionsweise erläutern und Sie individuell beraten.

Falls Sie ein Upgrade Ihres Servicevertrages oder eine Ergänzung der Servicevertragsoptionen wünschen, sprechen Sie uns gerne an. Ihr Praxisberater ist gerne für Sie da.

## FOLGENDE ZUSATZOPTIONEN AUS DEM SERVICEVERTRAG KÖNNEN SIE AUSSERDEM BUCHEN:

### MANAGED PATCH:

- Updates werden nicht am Tag der Bereitstellung installiert, sondern erst nachdem unser Labor diese Updates geprüft und für den Einsatz mit CGM-Produkten freigegeben hat.
- Die geplante Installation der Updates erfolgt mehrfach wöchentlich und im Hintergrund.
- Sollte ein Neustart erforderlich werden, wird dieser entsprechend angezeigt und kann bei Bedarf zeitlich nach hinten verschoben werden.
- Bei herstellereitig gemeldeten Problemen können Updates vom System automatisch entfernt und somit unschädlich gemacht werden.

### BACKUP:

- DSGVO-konform, passwortgeschützt, verschlüsselte Datensicherung der Praxis- und Patientendaten
- Tägliche Vollsicherung sowie mehrfache Sicherung im laufenden Praxisbetrieb, je nach Konfiguration

### ANTIVIRUS:

- Sicherheit auf allen Clients und Servern Ihrer EDV und Sicherheit für Ihre Daten
- Schutz vor Schadsoftware und Zugriffsversuchen von Unbekannten
- Updates werden bei aktiver Internetverbindung automatisch vom Programm installiert

Im Folgenden finden Sie die Themen der möglichen Meldungen, die das Monitoring-System aufzeigen kann.

### Statusverlauf des überwachten Service: Welchen Status hatte er und welchen hat er jetzt?

- **Disconnected:** Gerät ausgeschaltet
- **Normal:** Idealzustand
- **Warning:** Warnung, die nicht unbedingt ein händisches Eingreifen erfordert
- **Failed:** Fehler, der händisch behoben werden sollte
- **Stale/Misconfigured:** Meldung eines Systems, das länger nicht am Monitoring-System gemeldet war

THEMA	FEHLERBESCHREIBUNG	LÖSUNGSANSATZ
<b>AV-Status</b>	Virenschutz inaktiv oder Sicherheitsupdate fehlgeschlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollieren Sie das genannte Gerät auf eine aktive Internetverbindung.</li> <li>• Führen Sie einen Neustart des Gerätes und eine Schutzaktualisierung durch.</li> </ul>
<b>CPU</b>	Temporär starke Auslastung des Prozessors	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufwändige Programme und Anwendungen lösen diese Meldung vorrangig aus.</li> <li>• Prüfen Sie laufende Programme am Gerät und schließen Sie nicht benötigte Programme.</li> </ul>
<b>Disk</b>	Festplatten des Systems laufen voll oder sind nicht verfügbar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dem System steht nicht ausreichend Speicherplatz auf dem genannten Laufwerksbuchstaben zur Verfügung.</li> <li>• Räumen Sie Speicherplatz frei oder nehmen Sie Kontakt zu Ihrem VSP/Praxisberater auf.</li> </ul>
<b>Folder Info</b>	MOVIESTAR-Langzeitarchivierung muss durchgeführt werden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Langzeitarchivierung Ihres Systems hat erkannt, dass offene Brennaufträge vorhanden sind. Bitte führen Sie eine Archivierung durch.</li> <li>• Nachdem Sie die Datenträger gebrannt haben und keine offenen Brennaufträge mehr vorhanden sind, erhalten Sie erst bei neuen Aufträgen eine Erinnerung.</li> <li>• Falls Sie weiterhin Meldungen des Systems erhalten, wenden Sie sich bitte an den Technischen Service.</li> <li>• Wenn nicht ausreichend viele DVDs für die MOVIESTAR-Archivierung vorhanden sind, wenden Sie sich bitte an Ihren CGM SYSTEMHAUS-Praxisberater.</li> </ul>
<b>Memory</b>	Temporär starke Auslastung des Arbeitsspeichers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn eine aufwändige Anwendung ausgeführt wird, hat dies wahrscheinlich die Meldung ausgelöst.</li> <li>• Prüfen Sie die laufenden Programme am Gerät.</li> <li>• Schließen Sie nicht benötigte Programme.</li> <li>• Sollte die Fehlermeldung regelmäßig auftreten, verständigen Sie bitte den Technischen Service für eine weitere Analyse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CGM MEDISTAR-Backup ShowLog2-Status</b></li> <li>• <b>ShadowProtect Job</b></li> <li>• <b>Veeam-Backup</b></li> </ul>	Datensicherung fehlgeschlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte kontrollieren Sie, ob die Datensicherungsfestplatte für die Sicherung angeschlossen war.</li> <li>• Bei Live-Backups ist das Sicherungsziel teilweise eine Workstation.</li> <li>• Falls der Fehler nicht zu erkennen ist, wenden Sie sich bitte an den Technischen Service.</li> <li>• Bitte beachten Sie, dass der Status der Datensicherung sich erst nach erfolgreichem Abschluss der nächsten erfolgreichen Datensicherung ändern wird.</li> </ul>
<b>Patch-Status (v2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows-Update-Stand</li> <li>• Third-Party-Updates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führen Sie die Installation von Windows-Updates und Drittanbieter-Programmen durch.</li> <li>→ Mit der Patchmanagement-Option im Servicevertrag werden diese Updates systemseitig nachgeholt.</li> </ul>