

# Leistungsbeschreibung

für folgendes Produkt:

## Managed IT-Servicepaket Desktop Basic/Plus/Premium



## **Inhaltsverzeichnis**

Allgemeine Informationen .....	1
Bereitstellung.....	1
Dienstleistungen.....	2
Vorteile für Sie als Kunden .....	2
Kosten und Laufzeit .....	3

## Allgemeine Informationen

### Was ist ein Managed IT-Servicepaket für Desktop?

Managed IT-Servicepaket für Desktops ist ein umfassender Service, bei dem die datec24 AG als externer Dienstleister die Verantwortung für die Verwaltung und Wartung Ihrer Desktop-Umgebung übernimmt.

### Bereitstellung

- **Remote-Software für Wartung, Service und Softwareverteilung**  
Der Einsatz unserer Remote-Software bietet Ihnen den Vorteil, dass wir Wartungsupdates schnell und unkompliziert aus der Ferne installieren können. Zudem ermöglicht sie es uns, Ihnen bei auftretenden Problemen direkt und effizient am Arbeitsplatz zur Seite zu stehen. Auf diese Weise sparen Sie wertvolle Zeit und Ressourcen, während wir uns im Hintergrund um ihre IT-Bedürfnisse kümmern.
- **Managed Antivirus mit Bitdefender**  
Um der hohen Bedeutung ihrer Sicherheit Rechnung zu tragen, stellen wir Ihnen für jeden Arbeitsplatz das Antivirusprogramm Bitdefender zur Verfügung. Durch diese Maßnahme garantieren wir, dass Sie im gesamten Unternehmen von einem zuverlässigen und hochwertigen Virenschutz profitieren.
- **Hotline für Fragen und Problemlösung**  
Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen jederzeit gerne über unsere Hotline zur Verfügung. Dort erreichen Sie qualifizierte Fachkräfte, die Sie bei der Suche nach individuellen Lösungen umfassend unterstützen können. Unsere Servicezeiten sind von Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Während unserer Servicezeiten steht Ihnen jederzeit ein Ansprechpartner zur Verfügung.
- **IT-Remote und vor Ort Service Team**  
Falls sich ein potenzielles Problem nicht telefonisch klären lässt, stehen wir Ihnen gerne mit verschiedenen Lösungsansätzen zur Seite. Wir bieten sowohl eine Fehlersuche per Remote als auch die Unterstützung durch unsere Techniker, die das jeweilige Anliegen direkt vor Ort bearbeiten können. Unabhängig davon, für welche Option Sie sich entscheiden, unser Team wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.

- **Zeitkontingent**

Zusätzlich steht Ihnen bei den Paketen „Plus“ und „Premium“ pro Gerät ein monatliches Arbeitszeitkontingent zur Verfügung, das für regelmäßige Serviceanfragen genutzt werden kann. Bei einer Nutzung mehrerer Geräte multipliziert sich dieses Kontingent entsprechend.

Die Abrechnung innerhalb des Kontingents erfolgt minutengenau. Sollten die erforderlichen Serviceleistungen ihr Zeitkontingent überschreiten, werden diese in einer separaten Rechnung im 15-Minuten-Takt ausgewiesen.

Bitte beachten Sie, dass gemäß unseren Geschäftsbedingungen eine Rückerstattung oder Gutschrift für nicht genutztes monatliches Zeitkontingent nicht möglich ist. Bei Fragen oder für weiterführende Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

## Dienstleistungen

- **Monitoring und Inventarisierung**

Mit der von uns eingesetzten Monitoring-Software sind wir in der Lage, auf Wunsch jederzeit ein detailliertes Inventar der von Ihnen verwendeten Geräte und Software zu erstellen. Darüber hinaus überwachen wir den Zustand Ihrer Hard- und Software rund um die Uhr. Sollten drohende Probleme auftreten, werden unsere Techniker umgehend mit Ihnen in Kontakt treten, um Ausfälle von vornherein zu vermeiden und Ihnen einen störungsfreien Alltag zu gewährleisten.

- **Regelmäßige Client-Wartungsprüfung**

Mit der proaktiven und regelmäßigen Wartung, die in unseren verschiedenen Paketen enthalten ist, gewährleisten wir einen zuverlässigen technischen Betrieb und einen reibungslosen Ablauf. Auf diese Weise sorgen wir dafür, dass kritische Situationen erst gar nicht entstehen.

## Vorteile für Sie als Kunden

- **Reduzierte IT-Kosten:** Durch die Auslagerung des Desktop Managements sparen Sie Personalkosten und profitieren von effizienten Prozessen.
- **Erhöhte Produktivität:** Ihre Mitarbeiter können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren, während sich der Dienstleister um die IT kümmert.

- **Verbesserte Sicherheit:** Professionelles Sicherheitsmanagement minimiert das Risiko von Cyberangriffen und Datenverlusten.
- **Höhere Flexibilität:** Sie können sich schnell an veränderte Anforderungen anpassen und neue Technologien einfacher integrieren.
- **Zugang zu Expertenwissen:** Profitieren Sie von der Expertise der datec24 AG und einem bundesweiten Partner Netzwerk von über 370 IT-Systemhäusern bundesweit.

## Kosten und Laufzeit

Anfallende Dienstleistungen, werden in Arbeitseinheiten á 15 Minuten zum vereinbarten Stundensatz (datec24 AG Standard-Preisliste) je Tätigkeit und Service Level berechnet.

Mindestlaufzeit: 6 Monate

Kündigungsfrist: 1 Monat

Alle Servicepakete können jederzeit auf ein höherwertiges Paket umgestellt werden. Sobald wir außer Haus tätig werden müssen, stimmen wir diese Aufgaben mit Ihnen ab.

### Preis und Zeitkontingent je Arbeitsplatz:

monatliche Kosten:

Managed IT-Servicepaket Desktop <b>Basic</b> Zeitkontingent: <b>keines</b>	je Gerät *: 10,85 Euro zzgl. MwSt.
Managed IT-Servicepaket Desktop <b>Plus</b> Zeitkontingent: <b>15 Minuten</b>	je Gerät *: 34,45 Euro zzgl. MwSt.
Managed IT-Servicepaket Desktop <b>Premium</b> Zeitkontingent: <b>30 Minuten</b>	je Gerät *: 57,45 Euro zzgl. MwSt.

einmalige Aktivierungsgebühr:

Einrichtung Monitoring und Remote Management Software	je Gerät *: 20,00 Euro zzgl. MwSt.
Einrichtung Managed Antivirus Bitdefender GravityZone Endpoint Security	je Gerät *: 20,00 Euro zzgl. MwSt.

\*Abrechnung erfolgt pro Gerät: Laptop, Desktop PC mit aktuellen Windows oder Apple Betriebssystem