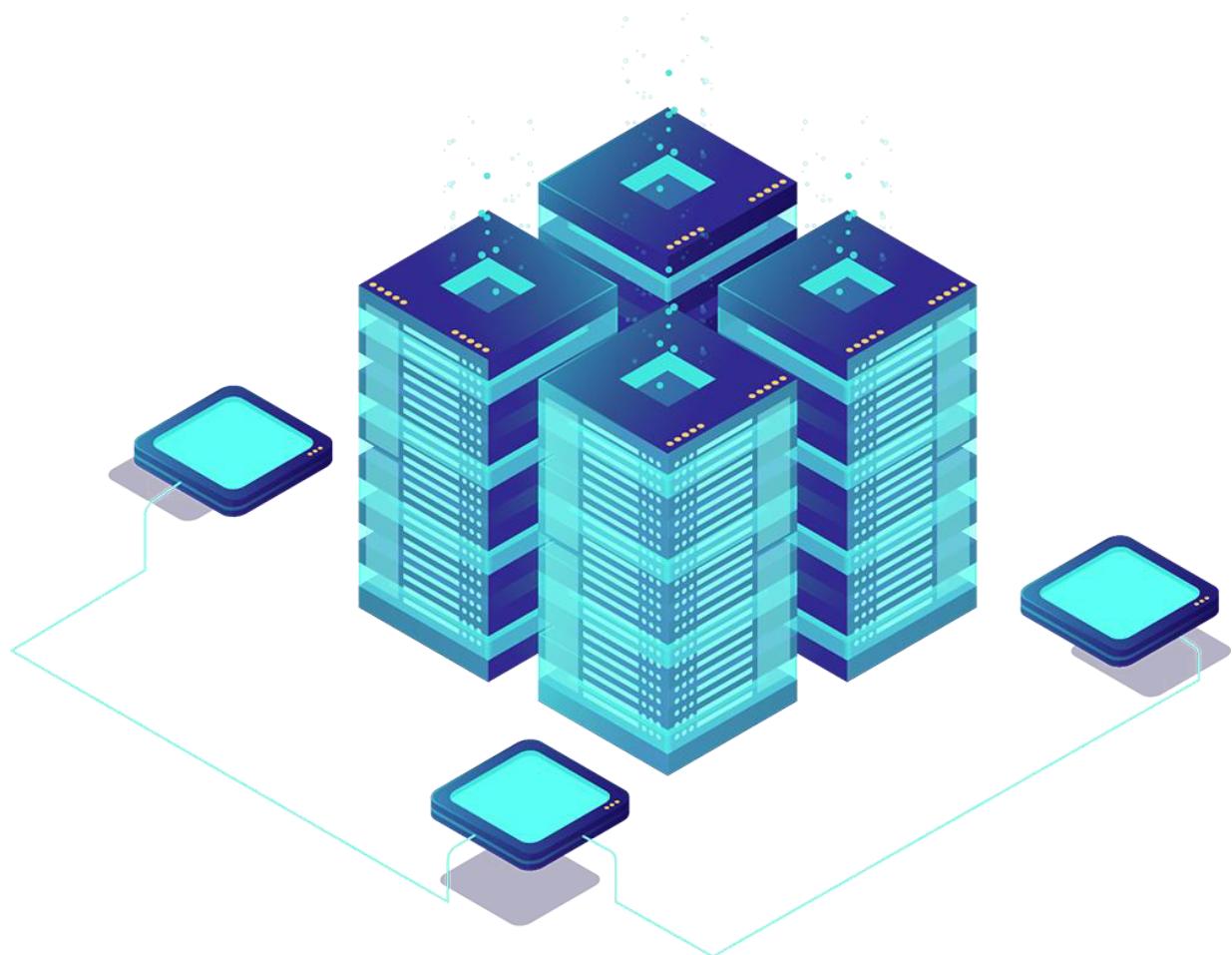




## Leistungsbeschreibung

für folgendes Produkt:

# Managed IT-Servicepakete Server One/Basic/Plus



## **Inhaltsverzeichnis**

Allgemeine Informationen .....	1
Bereitstellung.....	1
Dienstleistungen.....	2
Vorteile für Sie als Kunden .....	3
Kosten und Laufzeit .....	5

## Allgemeine Informationen

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

Managed IT-Servicepaket für Server ist ein umfassender Service, bei dem die datec24 AG als externer Dienstleister die Verantwortung für die Verwaltung und Wartung der Soft- und Hardware Ihrer Server 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 Server 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 für Server**

Um der hohen Bedeutung ihrer Sicherheit Rechnung zu tragen, stellen wir Ihnen für Ihren Server das Antivirusprogramm Bitdefender zur Verfügung. Durch diese Maßnahme garantieren wir, dass Sie im Herzstück ihres Unternehmens 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 ein monatliches Arbeitszeitkontingent zur Verfügung, welches 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 mit Leistungsüberwachung**

Dank unserer fortschrittlichen Monitoring-Software sind wir in der Lage, den Zustand Ihrer Hard- und Software rund um die Uhr zu überwachen. Bei drohenden Problemen werden unsere Techniker sofort mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um potenzielle Ausfälle frühzeitig zu verhindern und einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen.

Unsere integrierte Leistungsüberwachung ermöglicht es uns, ein häufiges Problem von Servern – den möglichen Leistungsabfall im Laufe der Zeit – proaktiv anzugehen. Durch die frühzeitige Identifizierung und Behebung möglicher Ursachen garantieren wir, dass Ihr Server auch bei hoher Auslastung stets einsatzbereit bleibt.

- **Inventarisierung von Hard- und Softwarekomponenten**

Im Rahmen unserer Dienstleistungen bieten wir eine umfassende Inventarisierung Ihrer Hard- und Softwarekomponenten an. Durch die präzise Dokumentation und Kategorisierung Ihrer Komponenten können wir gezielt Wartungs- und Upgrade-Maßnahmen planen, um die Effizienz Ihrer IT-Infrastruktur zu maximieren.

- **Regelmäßige Prüfung der Festplatten und Festplattenauslastung**

Um die Leistungsfähigkeit Ihrer IT-Infrastruktur zu gewährleisten, führen wir regelmäßige Prüfungen der Festplatten und deren Auslastung durch. Diese Überwachung ermöglicht es uns, Engpässe frühzeitig zu identifizieren und gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen wie Datenbereinigungen oder Erweiterungen zu empfehlen. So stellen wir sicher, dass Ihre Systeme stets

leistungsfähig und zuverlässig arbeiten.

- **Laufende Untersuchung zentraler Server-Elemente auf Schwachstellen**  
Die Sicherheit Ihrer IT-Umgebung hat für uns höchste Priorität. Daher führen wir kontinuierliche Untersuchungen der zentralen Server-Elemente auf potenzielle Schwachstellen durch. Durch proaktive Analysen und Bewertungen können wir Sicherheitslücken identifizieren und gezielte Maßnahmen ergreifen, um Ihre Systeme vor Bedrohungen zu schützen und die Integrität Ihrer Daten zu gewährleisten.
- **Direkte Installation aktueller Security-Updates**  
Um die kontinuierliche Sicherheit Ihres Servers zu gewährleisten, führen wir sofort nach Erscheinen eines neuen Updates die notwendigen Aktualisierungen durch.
- **Überwachtes Patchmanagement**  
Dank unseres Monitoring-Systems sind wir in der Lage, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen. Dadurch können wir gezielte Maßnahmen in Form von individuellen Patches ergreifen, um negative Auswirkungen auf Ihren Betrieb zu vermeiden.
- **Regelmäßige Prüfung auf Aktualität der Virensignatur**  
Um den ständig wachsenden und allgegenwärtigen Bedrohungen im digitalen Raum effektiv entgegenzutreten, ist es von größter Wichtigkeit, die Virensignaturen täglich auf ihre Aktualität zu überprüfen. Auf diese Weise können wir einen umfassenden Schutz vor den neuesten Formen von Schadsoftware gewährleisten und sie vor einer Vielzahl von Angriffen absichern.

## Vorteile für Sie als Kunden

- **Reduzierte IT-Kosten:** Durch die Auslagerung des Server Managements sparen Sie Personalkosten und profitieren von effizienten Prozessen.
- **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.

Leistungsbeschreibung datec24 AG Managed IT-Servicepaket One/Basic/Plus/Premium  
(Stand 2025-01-28)

- **Zugang zu Expertenwissen:** Profitieren Sie von der Expertise der datec24 AG und einem bundesweiten Partner Netzwerk von über 370 IT-Systemhäusern bundesweit.
- **Kostentransparenz:** Klare Preisstrukturen und monatliche Abrechnungen ermöglichen eine bessere Budgetplanung und -kontrolle.
- **Regelkonforme Sicherheitsstandards:** Wir sorgen für die automatische Einhaltung von gesetzlichen und branchenspezifischen Vorschriften.
- **Proaktive Wartung:** Durch kontinuierliche Überwachung und Wartung werden Probleme schon vor ihrem Auftreten erkannt und behoben.

Leistungsbeschreibung datec24 AG Managed IT-Servicepaket One/Basic/Plus/Premium  
(Stand 2025-01-28)

## 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. Tätigkeiten, die außerhalb der standardmäßigen Wartung im Rahmen eines Managed Servicepakets anfallen, werden nach Aufwand abgerechnet.

### Preis und Zeitkontingent je Arbeitsplatz:

monatliche Kosten:

Managed IT-Servicepaket Server <b>One</b> Zeitkontingent: <b>10 Minuten</b>	je Server *: 39,95 Euro zzgl. MwSt.
Managed IT-Servicepaket Server <b>Basic</b> Zeitkontingent: <b>20 Minuten</b>	je Server *: 79,95 Euro zzgl. MwSt.
Managed IT-Servicepaket Server <b>Plus</b> Zeitkontingent: <b>30 Minuten</b>	je Server *: 124,50 Euro zzgl. MwSt.

einmalige Aktivierungsgebühr:

Einrichtung Monitoring und Remote Management Software für Server	je Gerät *: 30,00 Euro zzgl. MwSt.
Einrichtung Managed Antivirus Bitdefender Business Security für Server	je Gerät *: 30,00 Euro zzgl. MwSt.

\*Abrechnung erfolgt pro Gerät