

Unsere Leistungsbeschreibung

IT ist kompliziert, die Betreuung der IT deswegen auch. Für alle, die genau wissen wollen, zu welchem Leistungsumfang wir uns verpflichten und was nicht von unseren Verträgen umfasst ist, geben wir im Folgenden einen detaillierten Einblick.

Ein erster Überblick

DRM Total Care

Betreuung der kompletten IT-Infrastruktur bestehend aus

- Desktop Management
- Server Management
- Monitoring
- automatische Installation wichtiger Updates
- Anti-Virus Management
- Firewall Management
- Microsoft 365 User & Lizenzverwaltung
- Office 365 Mail Management
- NAS-Management
- Switch Management
- Telefonie Management
- WLAN-Management
- kostenloser telefonischer Support bei Problemen
- Beseitigung aller Störungen, die durch Fernwartung behoben werden können.
- Umfassende Administratoren-Tätigkeiten
- Koordination externer Dienstleister

Details

Wir kümmern uns um die Überwachung Ihrer Systeme, installieren wichtige Updates automatisch und gewährleisten den Virenschutz. Durch kontinuierliches Monitoring der Geräte können wir potenzielle Risiken frühzeitig identifizieren und beheben, bevor sie zu Problemen werden. Unsere Proaktivität sorgt dafür, dass Sie stets informiert sind, wenn wir Handlungsbedarf erkennen. Somit schaffen wir eine solide Grundlage für einen sicheren und störungsfreien Betrieb.

Dieses Paket umfasst außerdem

- kostenlosen telefonischen Support bei Problemen innerhalb der Bürozeiten (Siehe AGB)
- die kostenlose Störungsbeseitigung per Fernwartung
- und umfassende administrative Tätigkeiten.

Diese Leistungen bieten wir Ihnen zum monatlichen Festpreis an. Damit ist es unser Problem, wenn wir für die Lösung anfallender Probleme auch mal länger brauchen. Da sämtliche Aufwände zu unseren Lasten gehen, haben wir ein maximales Interesse daran, Probleme schnell und nachhaltig zu lösen.

Unsere Leistungen beziehen sich im Wesentlichen auf das Betriebssystem und Standard-Software-Produkte wie Office, PDF-Reader oder Browser, die auf dem Desktop bzw. Server installiert sind. Für darüber hinaus explizit benannte Anwendungsprogramme kümmern wir uns in der jeweils vom Hersteller angebotenen, aktuellen Version ebenfalls um alle Probleme, soweit dies für uns möglich ist. Bei der übrigen Software unterstützen wir Sie mindestens durch die Koordination Ihrer Anfragen gegenüber den Anbietern.

Es hat in der Vergangenheit sehr wenige Fälle gegeben, bei denen durch unzureichenden Ausbildungsstand der Nutzer oder stark von der Norm abweichendem Nutzungsverhalten Aufwände entstanden sind, die es uns unmöglich machten, langfristig wirtschaftlich zu arbeiten. In diesen Ausnahmefällen melden wir uns und schlagen entweder geeignete Maßnahmen vor oder sprechen mit Ihnen über eine Preisanpassung.

Nachfolgend erfahren Sie die Details unserer Leistungen.

Desktop Management

Monitoring - wir haben alles im Blick

Sowohl Server als auch Workstations werden von uns rund um die Uhr mit einem agentenbasierten, automatischen Softwareprogramm hinsichtlich der Lauffähigkeit der wichtigsten Windows-Dienste, Überschreitung eines Schwellenwertes des noch verfügbaren Festplattenspeichers, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen und physischen Festplattenzustand überwacht. Dies gilt nur für die Hard- und Softwarekomponenten, welche uns diese Information bereitstellen. Wir informieren Sie selbstverständlich immer dann, wenn für uns oder Sie kritische Informationen nicht zur Verfügung stehen.

Installation aktueller Sicherheitsupdates - immer auf dem neuesten Stand

Installation der vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Microsoft Betriebssystemupdates sowie Updates für Standard-Programme verschiedenster Anbieter.

DRM Total Care – Leistungsbeschreibung

Diese automatisierten Sicherheitsupdates werden ausschließlich für Windows-Betriebssysteme durchgeführt. Linux und Apple Betriebssysteme sind von der Automatisierung ausgeschlossen.

Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates erfolgen durch unsere ausgebildeten Techniker. Wir gehen auf Nummer sicher und führen eine tägliche Abfrage der erfolgreichen Installation durch.

Nach Installation eines Updates ist oftmals ein Neustart erforderlich. Danach sind Sie wieder direkt startklar und arbeitsfähig.

Sie sind damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuft Sicherheitsvorkehrungen automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden, um Sicherheitslücken zu schließen oder Fehler zu beheben.

Die Verantwortung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierende Software liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller.

Ihnen ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit zu erhöhen. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernehmen wir keine Verantwortung. Aber wir lassen Sie nicht im Stich und übernehmen für Sie selbstverständlich die Problemlösung nach unseren hohen Standards.

Mit Verabschiedung einer Backup-Policy (Richtlinie für Sicherheitskopien) legen wir den Grundstein für eine funktionierende Datensicherung. Unsere Techniker arbeiten dabei nach den jeweils geltenden technischen Normen. Dabei tun wir alles in unserer Macht stehende, um eine aktuelle und angemessene Datensicherung in geeigneter Form zu betreiben und alle Voraussetzungen für eine wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten schaffen zu können. Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten werden wir in Abstimmung mit Ihnen eine Datensicherung durchführen.

Solange keine Backup-Policy vorliegt, tragen Sie die Verantwortung für die Datensicherung.

Daran anschließend müssen Sie angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern. Hierzu werden wir Sie auf entsprechende Maßnahmen hinweisen und diese - Ihre Beauftragung vorausgesetzt - auch umsetzen.

Anti-Virus Management - Sicherheit geht vor

Das Anti-Virus Management bietet Ihnen einen bestmöglichen Schutz für Ihr Gerät bzw. Ihren Server. Die Leistung umfasst die Bereitstellung von Lizenzen inklusive Wartungs-/Update-Pakete durch uns für Ihren Client- bzw. Server-Schutz.

DRM Total Care – Leistungsbeschreibung

Unser Anti-Virus Management kümmert sich automatisch um die Überprüfung, dass bei Ihnen ein aktueller Virenschanner im Einsatz ist. Beide Beteiligten vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 5 Tage sein sollte.

Auch wenn wir unser Bestmögliches unternehmen, können auch wir leider keinen 100% Anti-Virus-Schutz bieten. Wir werden nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz Ihrer Clients und Server durchführen und überprüfen.

Das Anti-Virusmanagement können wir nur leisten, wenn der Virenschutz von uns im Einsatz ist.

Zusammenfassender Report - alles im Blick

Wenn Sie wünschen, können wir Ihnen eine Zusammenfassung erstellen, die Ihnen einen Überblick über die installierte Software pro Gerät verschafft. Ebenso können Sie von uns einen Report über Ihr Inventar bzgl. Ihrer installierten Hardwarekomponenten erhalten.

Server Management

Hier erledigen wir alles, was wir für die Desktops auch machen und zusätzlich:

Der Server wird von uns einmal täglich auf erfolglose Anmeldeversuche geprüft. Zudem unterstützen wir Sie bei der Überprüfung der Server- bzw. Prozessor-Temperatur. Des Weiteren führen wir eine Leistungsüberwachung Ihrer Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung durch.

Nach Installation eines Updates ist oftmals ein Neustart erforderlich, den Sie selbst durchführen können. Alternativ vereinbaren wir mit Ihnen feste Termine, zu denen wir uns um den Neustart der Systeme kümmern.

Firewall Management

Unternehmensnetzwerke sind ein regelmäßiges Ziel von Angriffen. Eine Firewall bietet Schutz vor unbefugten Zugriffen und soll darüber hinaus Gefahren vom Unternehmen abhalten, die Arbeitsfähigkeit durch Lastverteilung des Datenverkehrs sicherstellen, Aufrufe von gefährlichen oder illegalen Webseiten unterbinden sowie eine sichere Anbindung von Außenstellen und Heimarbeitsplätzen gewährleisten. Zudem bietet sie die Möglichkeit, Netzwerke in logisch getrennte Einheiten zu trennen.

Die einmalige Einrichtung einer Firewall genügt nicht, um ein Unternehmen dauerhaft vor Angriffen von außen zu schützen. Aufgrund der nahezu täglichen Änderung der Gefahrenlage und der Anforderungen des Unternehmens ist es zwingend erforderlich, die Konfiguration einer Firewall ständig anzupassen.

Enthaltene Leistungen

Automatische Aktualisierung - immer auf der sicheren Seite

DRM Total Care – Leistungsbeschreibung

Der komplette Netzwerkverkehr wird durch die Firewall an einem zentralen Punkt gefiltert. Damit Schadsoftware erkannt und Angriffe identifiziert werden können, müssen die Virensignaturen sowie Spam- und Content-Filter regelmäßig aktualisiert werden.

Die Verantwortung für die Fehlerfreiheit der Filter und Signaturen sowie die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung liegt allein beim jeweiligen Content-Lieferanten.

Automatische Sicherung der Konfiguration

Wir sichern automatisch die Konfiguration der Firewall. Dies ermöglicht eine unmittelbare Wiederherstellung des Systems im Bedarfsfall, beispielsweise bei einem Hardwaredefekt oder Konfigurationsfehlern.

Monitoring der Firewall

Wir überprüfen Ihre Firewall und können dadurch Probleme schneller erkennen und lösen.

Einrichtung von VPN-Zugriffen und Site-to-Site Verbindungen - sicher im Home-Office

Auf Wunsch übernehmen wir die Einrichtung von verschlüsselten Netzwerkzugriffen für Mitarbeiter mit Heimarbeitsplätzen oder im Außendienst, sowie die sichere Anbindung Ihrer Außenstellen über verschlüsselte Standort-Verbindungen.

Regelmäßige Aktualisierung der Firmware - immer funktionsfähig bleiben

Wir nehmen regelmäßig Aktualisierungen der Firewall-Firmware mit aktuellen Updates vor, um Ihr System immer auf dem aktuellen Stand zu halten.

Nicht enthaltene Leistungen

Beseitigung der Folgen von Angriffen

Die Leistung umfasst nicht die Beseitigung eines Virenbefalls oder die Folgen eines Angriffes auf Ihr Unternehmensnetzwerk. Jedoch lassen wir Sie natürlich auch hier nicht im Stich und stehen Ihnen bei Problemen dieser Art jederzeit zur Verfügung. Die hier anfallenden Tätigkeiten werden separat abgerechnet.

Das Firewall Management können wir nur leisten, wenn eine Firewall von uns im Einsatz ist, oder eine von uns unterstützte Firewall im Einsatz ist zu der ausschließlich wir vollumfänglichen Administrativen Zugriff haben.

Microsoft 365 Tenant Management - die zentrale Verwaltung von Microsoft 365

Microsoft 365 Pakete bzw. Pläne bieten eine Kombination bestehend aus verschiedenen Online-Diensten, Office-Webanwendungen und lokal installierbarer Office-Software. Damit alle

DRM Total Care – Leistungsbeschreibung

Anwendungen reibungslos ineinandergreifen und der Aufwand in der Konfiguration und Wartung der Produkte minimal ist kümmern wir uns um die Grundpflege des Tenant (Lizenzen, Benutzer, etc.) und aller direkten E-Mail-Themen.

Hierin sind alle o.g. Arbeiten über die Microsoft 365 Administrationsoberfläche enthalten.

Wir kümmern uns um alle Störungen im Zusammenhang mit der zentralen Verwaltung von Microsoft 365. Für Sie entstehen für die Bereitstellung neuer Lizenzen, Änderungen und Kündigungen keine zusätzlichen Verwaltungskosten. Nicht enthalten sind die Lizenzkosten bei Microsoft. Diese werden gesondert berechnet.

Enthaltene Leistungen

Auswahl der passenden Lizenzen

Wir beraten Sie bei der Auswahl des für Sie passenden Microsoft 365 Produktes bzw. Planes. Dabei werden neben den aktuellen Anforderungen nach Möglichkeit auch zukünftige Nutzungsszenarien berücksichtigt.

Bereitstellung der Lizenzen

Wir kümmern uns um die technische Bereitstellung der separat zu buchenden, kostenpflichtigen Lizenzen in Ihrer Microsoft 365 Umgebung. Zu viel bereitgestellte Lizenzen werden wir in Abstimmung mit Ihnen entfernen.

Automatische Verlängerung der Lizenzen - wir übernehmen

Die monatlich bzw. jährlich gebuchten Pakete bzw. Pläne verlängern sich automatisch, so dass Sie dauerhaft arbeitsfähig bleiben.

Umzug der zentralen Verwaltung

Wir unterstützen Sie bei Bedarf beim Umzug einer bereits vorhandenen Microsoft 365 Verwaltung in die Zuständigkeit von uns. Dafür entstehen Ihnen keine zusätzlichen Kosten. Sofern noch keine Verwaltung existiert und diese neu eingerichtet werden muss, wird der damit verbundene Leistungsumfang von uns gesondert angeboten und zur Abrechnung gebracht.

Administrationstätigkeiten

- Bereitstellung von Informationen über die aktuell vorliegende Konfiguration
- Anlage und Pflege von User-Accounts und Lizenzen
- Anlage eines Kunden-Admin-Accounts
- Eingliederung neuer Mitarbeiter
- Zurücksetzen eines Passwortes (bspw. nach Ablauf, bei Verlust)
- Gruppen- und Rechteverwaltung
- Einrichtung von freigegebenen Sammel-Postfächern & Verteilergruppen
- Ausgliederung ehemaliger Mitarbeiter

Störungsbeseitigungen

- Probleme bei der Anmeldung am Microsoft 365 Account
- Probleme in Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint etc.)
- Probleme beim Zugriff und der Nutzung der Web-Versionen/Online-Apps (Word, Excel, PowerPoint, Outlook etc.)
- Probleme bei der E-Mail-Kommunikation
- Probleme bei der Verwendung von Microsoft Teams

Auch bei Problemen, die ggf. die Unterstützung von Microsoft selbst erfordern, helfen wir weiter.

Dazu zählt insbesondere:

- Meldung von Problemen an den Microsoft Support
- Begleitung der Problemlösung durch den Microsoft Support
- Kommunikation von Statusinformationen des Kunden bzw. des Microsoft Supports Die Lösung der Probleme obliegt hierbei dem Microsoft Support selbst.

Network Attached Storage (NAS) Management

Allgemeine Informationen

Ein NAS dient nicht nur als zentrale Ablage für Dateien und Daten, um das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten zu erleichtern, unternehmenskritische Dateien aufzubewahren oder virtuelle Maschinen von dort zu starten. Ein NAS ist sehr häufig auch Ziel der Datensicherung von Server-Systemen und elementarer Bestandteil einer Backup-Strategie zur Vermeidung von Datenverlusten. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, ein im Netzwerk eines Unternehmens befindliches NAS ähnlich wie z.B. ein Serversystem im Rahmen der laufenden Betreuung zu überwachen und regelmäßig zu aktualisieren.

Ziel des NAS-Managements

Es reicht nicht aus, ein NAS einmalig einzurichten. Um den Zugriff auf Daten dauerhaft gewährleisten zu können und Unternehmen kontinuierlich gegen Datenverlust zu schützen, ist es wichtig, ein NAS fortlaufend zu betreiben. Aufgrund von So ware- und Sicherheitsupdates des NAS-Herstellers und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Kunden, ist eine ständige Pflege der Konfiguration des NAS unerlässlich. So gilt es beispielsweise, den Zustand des Systems regelmäßig zu überprüfen und die Speichergröße des NAS bei Bedarf zu erweitern.

- **Aktualisierung der Firmware**

Die Software des NAS wird herstellerseitig stetig verbessert. Änderungen und Erweiterungen werden regelmäßig in Form von Updates der Firmware bereitgestellt. Die neuesten Versionen schließen dabei nicht nur bekannte Sicherheitslücken, sie bringen in aller Regel auch Features mit sich, die nach vorheriger Prüfung freigegeben werden können. Aktualisierungen der Firmware sollten daher bei jedem NAS zeitnah eingespielt werden.

- **Monitoring des NAS**

Durch eine stetige Überprüfung der wichtigsten Parameter können Probleme proaktiv erkannt und gelöst werden. Dies macht sich vor allem dann bemerkbar, wenn das NAS nach einem Stromausfall nicht wieder hochfährt oder aus anderen, nicht vorhersehbaren Gründen die Verbindung zum Netzwerk verliert. Eine weitere Fehlerquelle ist der Ausfall einzelner Festplatten, welche durch ein Monitoring frühzeitig erkannt werden können.

- **Einrichtung von Benutzerkonten auf dem NAS**

Auf Wunsch übernehmen wir die Einrichtung von individuellen Benutzerkonten, um sich einen eigenen direkten Zugriff auf das NAS zu verschaffen oder binden das NAS an eine vorhandene Verzeichnisstruktur (z.B. Active Directory) an.

Alle Leistungsmerkmale auf einen Blick:

- Monitoring der Erreichbarkeit des NAS (sofern vom Gerät unterstützt)
- Überwachung des Zustandes der in dem NAS verbauten Festplatten (sofern vom Gerät unterstützt)
- Monitoring wichtiger Systemparameter (z.B. verfügbarer Speicherplatz, CPU-Auslastung, Temperatur) (sofern vom Gerät unterstützt)
- regelmäßige Aktualisierung der Firmware (sofern remote vom Gerät unterstützt)
- Übernahme des User- und Berechtigungsmanagements
- Fehleranalyse und -behebung (exkl. Hardware & exkl. Datenwiederherstellung)

Die Wiederherstellung von Daten, die für eine Reparatur ggf. benötigten Ersatzteile sowie die Reparatur durch einen Techniker vor Ort sind im Leistungsumfang des NAS-Managements nicht enthalten und werden separat abgerechnet. Das NAS-Management deckt ebenfalls keine Datenverluste aufgrund von nicht ordnungsgemäß gesicherten Daten und dessen Folgen ab.

Switch Management

Allgemeine Informationen

Switche sind wesentlicher Bestandteil eines Netzwerks. Sie verbinden mehrere Geräte innerhalb eines Netzwerkes, z.B. Computer, Access Points oder Drucker miteinander. Mit Hilfe eines Switches können diese Geräte Informationen teilen und untereinander kommunizieren. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, einen im Netzwerk eines Unternehmens befindlichen Switch, ähnlich wie z.B. ein Serversystem, im Rahmen der laufenden Betreuung zu überwachen und regelmäßig zu aktualisieren.

Ziel des Switch Managements

Es reicht nicht aus, einen Switch einmalig einzurichten. Um reibungslose Kommunikation der Geräte innerhalb eines Netzwerkes dauerhaft sicherzustellen, ist es wichtig einen Switch fortlaufend zu betreiben. Aufgrund von Software- und Sicherheitsupdates des Switch-Herstellers und der

kontinuierlichen Weiterentwicklung des Kunden, ist eine ständige Pflege der Konfiguration des Switches unerlässlich. So gilt es beispielsweise, den Zustand des Systems regelmäßig zu überprüfen.

- **Aktualisierung der Firmware**

Die Software des Switches wird herstellerseitig stetig verbessert. Änderungen und Erweiterungen werden regelmäßig in Form von Updates der Firmware bereitgestellt. Die neuesten Versionen schließen dabei nicht nur bekannte Sicherheitslücken, sie bringen in aller Regel auch Features mit sich, die nach vorheriger Prüfung freigegeben werden können. Aktualisierungen der Firmware sollten daher bei jedem Switch zeitnah eingespielt werden.

- **Monitoring des Switches**

Durch eine stetige Überprüfung der wichtigsten Parameter können Probleme proaktiv erkannt und gelöst werden.

- **(Um-)Konfiguration des Switches**

Auf Wunsch übernehmen wir die Einrichtung, Umkonfiguration und Freigabe von Ports, VLANs und PoE-Einstellungen.

Alle Leistungsmerkmale auf einen Blick:

- Monitoring der Erreichbarkeit des Switches (sofern vom Gerät unterstützt)
- Monitoring wichtiger Systemparameter (sofern vom Gerät unterstützt)
- regelmäßige Aktualisierung der Firmware (sofern vom Gerät unterstützt)
- Fehleranalyse und -behebung (exkl. Hardware & exkl. Datenwiederherstellung)

Die für eine Reparatur ggf. benötigten Ersatzteile sowie die Reparatur durch einen Techniker vor Ort sind im Leistungsumfang des Switch Managements nicht enthalten und werden separat abgerechnet.

Das Switch Management können wir nur für von uns konfigurierte Switches übernehmen.

Telefonie Management

Allgemeine Informationen

Telefonie spielt eine zentrale Rolle in der Unternehmenskommunikation. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, die Telefonie Systeme effizient und zuverlässig zu konfigurieren und zu betreiben.

Ziel des Telefonie Managements

Telefonie Management umfasst Aufgaben wie das Aktualisieren der Telefonie Software, das Beheben von Störungen und das Beantworten von Benutzeranfragen. Ebenso gehört die Konfiguration der Telefonanlage und das Einrichten neuer Benutzer und Nebenstellen dazu.

Das Telefonie Management können wir nur leisten, wenn eine Telefonanlage von uns im Einsatz ist, oder eine von uns unterstützte Telefonanlage im Einsatz ist zu der wir vollumfänglichen Administrativen Zugriff haben.

WLAN-Management

Im Rahmen des WLAN-Managements sorgen wir dafür, dass Ihre Unternehmens-WLAN-Lösung stets einwandfrei funktioniert, den notwendigen Anforderungen entspricht, aktuell gehalten wird, sicher und leistungsfähig ist.

Das WLAN-Management können wir nur für von uns konfigurierte WLAN-Systeme übernehmen.

Fernwartung

Wir versuchen so viel wie möglich mit Fernwartung zu erledigen. Das spart Kosten, Zeit und schont die Umwelt.

Unsere Fernwartung ermöglicht für Sie eine direkte Problemlösung durch unsere Techniker aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Ihre Maus und Tastatur können dabei aus der Ferne gesteuert werden. Dazu benötigen wir natürlich zunächst Ihr Einverständnis darüber, dass wir Zugriff auf die Systemeinstellungen und sämtliche Daten haben dürfen. Aber keine Sorge! Jeder Mitarbeiter behandelt Ihre Daten mit hoher Sorgfalt, denn dazu sind wir verpflichtet.

Störungsbeseitigungen - wir regeln das

- Probleme bei der Anmeldung am System / an der Domäne
- Probleme mit dem gesicherten Zugriff auf das interne Netzwerk (VPN)
- Probleme mit dem Betriebssystem im Allgemeinen
- Probleme mit betriebssystemintegrierten Diensten (bspw. Active Directory, DNS, DHCP, File/Print...)
- Probleme in Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint etc.)
- Probleme bei der E-Mail-Kommunikation
- Probleme mit PDF Reader Software (Adobe PDF Reader etc.)
- Probleme mit dem Browser (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox)
- Probleme mit lokal angeschlossener Peripherie (Maus, Tastatur, Monitor, Drucker etc.)

Auch bei Problemen mit IT-Zulieferern wie z.B. Internet Providern helfen wir weiter, sofern dies gewünscht ist. Dazu zählt insbesondere:

- Meldung von Problemen beim Vertragspartner des Kunden
- Begleitung der Problemlösung durch den Vertragspartner
- Kommunikation von Statusinformationen des Kunden bzw. des Vertragspartners Die Lösung der Probleme obliegt hierbei dem IT-Zulieferer selbst.

Umfassende Administrationstätigkeiten

- Zurücksetzen eines Passwortes (bspw. nach Ablauf, bei Verlust)
- Änderung von Benutzereinstellungen (Name, Standort etc.) und Berechtigungen
- Mitnahme und Entsorgung alter Arbeitsplätze (ggf. zzgl. Aufschlag für BSI-konforme Löschung)
- Einrichtung einer Wunschdomain (Microsoft 365)
- Einrichtung und Pflege der notwendigen DNS-Einträge der Kundendomain (Microsoft 365, Voraussetzung: Bereitstellung administrativer Zugangsdaten auf die vorhandene Kundendomain)
- Installation von Office-Programmen auf den Geräten des Kunden (Microsoft 365)
- Einrichtung eines Backups des Managed Microsoft 365-Produktes (Microsoft 365)

Koordination externer Dienstleister

- Änderungen an der Verkabelung von Netzwerk und Elektrik
- Probleme, Störungen und Anpassungswünsche im Bereich Telefonie / VoIP

Nicht enthaltene Leistungen

Vor-Ort Einsätze

Vor-Ort-Einsätze sind nicht im Paket enthalten und werden gesondert abgerechnet.

Beseitigung von vermeidbaren Störungen und Schäden

Damit meinen wir Beschädigungen, die durch nicht angemessene Behandlung oder absichtliche Einwirkung von Ihnen oder Außenstehenden verursacht werden. Dazu gehört auch die Löschung von Dateien oder Verzeichnissen oder Software-Installationen. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler in der Stromversorgung verursacht werden, die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Server- und Client-Systemen sowie die Bereitstellung von Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien und Kleinteilen (beispielsweise Kabel, Befestigungsmaterialien, Toner, Tinte, etc.) für Hardware sind ebenfalls nicht im Leistungsumfang enthalten.

Größere Veränderungen an den Systemen

Hierzu zählen beispielsweise die Neu-Installation von Servern, das Austauschen von Firewalls, das Etablieren standortübergreifender VPN-Verbindungen, Verkabelungsarbeiten, die Migration von Exchange-Servern zu Microsoft 365 oder die Integration und Konfiguration von Telefonanlagen in die vorhandene Infrastruktur. Arbeiten, die nicht unter den Leistungsumfang fallen, werden im Vorfeld mit Ihnen besprochen und nach Beauftragung, basierend auf gesondertem Angebot, abgerechnet.

Änderungsanforderungen

Von Ihnen gewünschte Änderungsanforderungen von üblichen Einstellungen sind grundsätzlich enthalten und werden gesondert angeboten. Dazu zählen insbesondere:

- Verlängerung von Support- / Wartungsverträgen
- Verlängerung von Lizenzen für Datensicherungssoftware uvm.