

Module

Einführung

Unser Konzept für die Wartung von IT- und TK-Lösungen ist modular aufgebaut. Sie können die entsprechenden Module buchen und mit unseren [Reaktionszeiten](#) sowie [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeiten](#) kombinieren.

Wir teilen die Arbeiten in proaktive und reaktive Bereiche ein. Proaktive Arbeiten beinhalten alle Leistungen, die im Rahmen einer laufenden Wartung und Pflege der Systeme, einer Vermeidung von Störungen dienen. Dazu zählen auch der Austausch von Verschleißteilen bevor diese ihre erwartete Lebensdauer erreicht haben. Unsere Leistung im Rahmen des Wartungsvertrages umfasst ausschließlich die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Andere anfallenden Kosten sind nicht enthalten. Darunter fallen insbesondere die Kosten für Ersatzteile und Lizenzen. [Weiterführende Informationen](#) mit Rahmenbedingungen halten wir für sie in einem gesonderten Dokument vor.

Reaktive Arbeiten erfordern eine Anzeige, wie unter [Kommunikation / Fallanmeldung](#) beschrieben. Proaktive Arbeiten erbringen wir nach Wartungsplänen.

Verfügbare Module

Hardware

Arbeitsplätze

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Workstation	WS1	15	- Überwachung der Hardware, mittels Systemmanagement - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Garantie, Care-Pack) - Aktualisieren der für das Systemmanagement relevanten Komponenten (Firmware, UEFI, BIOS), sofern erforderlich - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad und nach Bedarf	- Eingrenzen und Beseitigen von Hardwarefehlern - Veranlassen der Ersatzteilbelieferung und ggf. des Technikereinsatzes beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie	Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Care Pack) über Teile und Techniker, mindestens mit den gleichen Reaktionszeiten und Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit wie unser Wartungsvertrag.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Aktuell unterstützen wir nur Hardware des Hersteller Hewlett Packard, lenovo und liyama
Desktop	WS2	15				
Laptop / Notebook	WS3	15				
Convertible (Tablet und Laptop in einem Gerät)	WS4	15				
Dockingstation (USB-C)	WS5	5				
Monitor an Dockingstation, je Monitor	WS6	1				

Smarte Endgeräte

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Smartphone	SD1	5	- Überwachung der Hardware, mittels Systemmanagement, sofern durch die Hardware bzw. das Betriebssystem technisch realisierbar. - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad und nach Bedarf - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen	- Eingrenzen und Beseitigen von Hardwarefehlern - Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie	Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Apple Care) über Teile und Techniker, mindestens mit den gleichen Reaktionszeiten und Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit wie unser Wartungsvertrag.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Aktuell unterstützen wir nur Hardware der Hersteller Apple und Samsung
Tablet	SD2	5				
MDE	SD3	5				

Server

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Tower-Server	SV1	30	- Überwachung der Hardware, mittels Systemmanagement - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Garantie, Care-Pack) - Aktualisieren der für das Systemmanagement relevanten Komponenten (Firmware, UEFI, BIOS), sofern erforderlich - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad und nach Bedarf	- Eingrenzen und Beseitigen von Hardwarefehlern - Veranlassen der Ersatzteilbelieferung und ggf. des Technikereinsatzes beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie	Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Care Pack) über Teile und Techniker, mindestens mit den gleichen Reaktionszeiten und Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit wie unser Wartungsvertrag.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Aktuell unterstützen wir nur Hardware des Herstellers Hewlett Packard Enterprise
Rack-Server	SV2	30				
Blade Systeme	SV3	30				
Speicherlösungen (Storage)	SV4	30				

Peripherie

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Drucker	CP1	10	- Überwachung, mittels Systemmanagement, sofern technisch möglich - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Garantie) - Aktualisieren der Gerätesoftware (Firmware), sofern erforderlich - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad und nach Bedarf	- Eingrenzen und Beseitigen von Gerätefehlern - Veranlassen der Ersatzteilbelieferung und ggf. des Technikereinsatzes beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie	Vertrag mit dem Hardwarehersteller über Teile und Techniker, mindestens mit den gleichen Reaktionszeiten und Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit wie unser Wartungsvertrag.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Aktuell unterstützen wir nur Hardware der Hersteller Hewlett Packard, Canon, Kyocera und Zebra. Das Überwachen und Beschaffen von Verbrauchsmaterialien sind nicht Bestandteil.
Multifunktionsgeräte (MFC)	CP2	15				
Scanner (Flachbett, ADF und Dokumentenscanner)	CP3	5				
Barcodescanner am USB Anschluss (1D /2D)	CP4	1				
Schnurlose Barcodescanner am USB Anschluss (1D /2D)	CP5	2				
Schnurlose Barcodescanner per Bluetooth Verbunden (1D/2D)	CP6	4				
Industrietikettendrucker (Thermotransfer und Thermodirekt)	CP7	1				

Netzwerk und Infrastruktur

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Switche (Layer 2)	NI1	5		Eingrenzen und Beseitigen von Hardwarefehlern	Vertrag mit dem Hardwarehersteller (Care Pack) über Teile und Techniker, mindestens mit den gleichen Rea	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten.

Modulare Switche (Layer 2)	NI2	10	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Aktualisieren der für das Gerät relevanten Software (Firmware), sofern erforderlich - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad nach Bedarf	- Veranlassen der Ersatzteilbelieferung bzw. Austauschgeräteelieferung und ggf. des Technikereinsatzes beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie	ktionszeiten und Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit wie unser Wartungsvertrag.	Aktuell unterstützen wir nur Hardware der Hersteller Hewlett Packard Enterprise und Mikrotik. Eine ordnungsgemäße Installation und Konfiguration wird vorausgesetzt. Fortwährende Probleme die auf eine unzureichende Stromversorgung zurückzuführen sind, werden nach einer Häufung vom Vertrag ausgeschlossen. Der Ausschluss tritt in Kraft wenn das Problem mehr als drei mal pro Monat auftritt, und auf die mangelhafte Stromversorgung zurückzuführen ist.
Switche (Layer 3)	NI3	15				
Modulare Switche (Layer 3)	NI4	20				
Router (Layer 3)	NI5	25				
Modulare Router (Layer 3)	NI6	30				
UTM Lösungen (Layer 3 - 7)	NI7	60				
Wireless-LAN - Controller (Infrastruktur)	NI8	10				
Wireless-LAN - Access Point	NI9	2				
Unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV)	NI20	5	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Veranlassen des Akkuaustausch, lt. Wartungsplan des Herstellers - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Hardwarehersteller - Aktualisieren der für das Gerät relevanten Software (Firmware), sofern erforderlich - Reinigung der Geräte von betriebsbedingten Verschmutzungen, abhängig vom Verschmutzungsgrad nach Bedarf			
Modulare Unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV)	NI21	10				

Netzersatzanlagen (NEA)	NI50	90	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Probetrieb zur Vermeidung von Standschäden, halbjährlich - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Anlagenhersteller	Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie und des gesonderten Wartungsvertrages für die Anlage		
Klimaanlagen	NI60	30	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Reagieren auf Konditionen (pre fail) die auf einen zu erwartenden Ausfall oder Störung hinweisen - Veranlassen der Reparatur / Instandsetzung beim Hersteller, laut Vertrag mit dem Anlagenhersteller	Abwickeln der Instandsetzung im Rahmen der Herstellergarantie und des gesonderten Wartungsvertrages für die Anlage		
Brandschutz (Brandfrüherkennung, Brandmeldeanlage und Löschtechnik)	NI80	-	Dieses Modul bieten wir aktuell nicht an.	Dieses Modul bieten wir aktuell nicht an.		

Software

Betriebssysteme

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Windows 7	OS1	30	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant - Bereinigen des Systems von temporären Dateien, nach Bedarf - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. wenig freier Festplattenspeicher, ständige CPU Auslastung > 80%)	- Eingrenzen und Beseitigen von Softwarefehlern im Betriebssystem, sofern dies technisch Möglich ist - Beheben von Problemen mit Anwendungsprogrammen, sofern diese Ursächlich auf ein Fehlverhalten des Betriebssystems bzw. eines Updates des Betriebssystems zurückzuführen sind und das auch technisch Möglich ist	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Bei den Betriebssystemen sind die Editionen der Familie eingeschlossen. Eine ordnungsgemäße Installation und Konfiguration nach Herstellervorgaben wird vorausgesetzt. Das Hostsystem (Hardware)
Windows 10	OS2	30				
Windows 11	OS3	35				
OS X	OS6	20				
Windows Server 2012, 2012 R2	OS10	60				
Windows Server 2016	OS11	60				
Windows Server 2019	OS12	60				
Windows Server 2022	OS13	60				
Linux Server auf Basis von Red Hat Enterprise Linux, CentOS, Oracle Linux oder Scientific Linux	OS20	45				

Linux Server auf Basis von Debian	OS21	45				muss obligatorisch ebenfalls über den Wartungsvertrag abgedeckt werden.
Linux Server auf Basis von Ubuntu	OS22	45				
vmWare vSphere (ESXi und vCenter) ohne HA oder / und bis zu 3 Hosts	OS30	90				
vmWare vSphere (ESXi und vCenter) ohne HA oder / und mehr als 3 Hosts	OS 30	180				

Rollen und Dienste

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
<u>Windows</u>						
Active Directory-Domänendienste (AD DS)	RW1	5	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant - Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Erreichen von Grenzwerten in der Rolle bzw. Dienst)	- Eingrenzen und Beseitigen von Softwarefehlern in der Rolle bzw. des Dienstes, sofern dies technisch Möglich ist - Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Rolle bzw. des Dienstes, begrenzt auf den Dienst bzw. die Rolle (nicht den Clients)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt, dass die Rollen und Dienste ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, eingerichtet sind. 20 Benutzer- oder Computerobjekte sind im Modul bereits enthalten. Ab dem 21. Objekt, das in dem Verzeichnisdienst eingerichtet ist, sind je weiterem Objekt 2 Punkte anzusetzen.
Active Directory-Zertifikatsdienste (AD CS)	RW2	5				
Active Directory-Verbindungsdienste (AD FS)	RW3	10				
Active Directory Lightweight Directory Services (AD LDS)	RW4	5				
Active Directory-Rechteverwaltungsdienste (AD RMS)	RW5	15				
Anwendungsserver (IIS, ASP.NET, COM+, MSMQ, WCF)	RW6	30				
Failoverclustering	RW7	60				
Datei- und Speicherdienste	RW8	15				
Druck- und Dokumentdienste	RW9	30				
Gruppenrichtlinien	RW10	5				
Netzwerklastenausgleich (Network Load Balancing, NLB)	RW11	60				
Netzwerkrichtlinien- und Zugriffsdienste	RW12	15				
Remotedesktopdienste	RW13	15				
Windows-Bereitstellungsdienste	RW14	30				
Windows Server Update Services	RW15	60				

Domain Name System (DNS)	RW16	5				
Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)	RW17	5				
IIS als Webserver	RW18	15				
Linux						
Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)	RL1	5	• Überwachung, mittels Systemmanagement • Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant • Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben • Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Erreichen von Grenzwerten in der Rolle bzw. Dienst)	• Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Rolle bzw. des Dienstes, sofern dies technisch Möglich ist • Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Rolle bzw. des Dienstes, begrenzt auf den Dienst bzw. die Rolle (nicht den Clients)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Rollen und Dienste ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, eingerichtet sind.
Domain Name System (DNS)	RL2	5				
Apache als Webserver	RL3	15				
NGINX als Webserver	RL4	15				
NGINX als Reverse Proxy, optional mit TLS Termination	RL5	15				
Varnish-Cache	RL6	30				
node.js	RL7	30				
Apache Tomcat	RL8	30				

Standardsoftware

auf Servern (Dienste, Datenbanken)

Modul	Modulcode	Punktmenge	Leistungsumfang		Voraussetzungen	Hinweise
			proaktiv	reaktiv		
Exchange 2010, 2016 oder 2019	SW1	60	- Überwachung, mittels Systemmanagement - Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant - Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Erreichen von Grenzwerten, strukturellen Fehlern in Datendateien, logischen Fehlern in der Datenbank)	- Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Software, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) - Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Software, ausgenommen Clientapplikationen die auf die Software zugreifen	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist. 10 Benutzer- oder Computerkonten sind im Modul bereits enthalten. Ab dem 11 Benutzer- oder Computerkonto, das in der Software eingerichtet ist, sind je weiterem Konto 2 Punkte anzusetzen.
SharePoint 2010, 2013 oder 2016	SW2	60				
BizTalk	SW3	120				
Skype for Business (Lync)	SW4	30				
Microsoft SQL Server 2012, 2014, 2016, 2019 und 2022	SW5	15				
VMware Horizon	SW10	60				
VMware ThinApp	SW11	60				
EVALAZE	SW20	60				Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist.
memcached	SW30	5				
Redis	SW31	5				

Elasticsearch	SW32	15				
MongoDB	SW33	30				
MySQL	SW34	30				
PostgreSQL	SW35	30				
Firebird	SW38	30				
RabbitMQ	SW39	30				
Shopware 5	SW40	120				
Shopware 6	SW41	120				
WordPress 6.x	SW42	90				
Typo3 10.x und 11.x	SW43	180				

auf Arbeitsplätzen

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Microsoft Office für Windows	SW100	5	• Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant • Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben • Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	• Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Software, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) • Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Software, sofern diese Ursächlich nicht Serverseitig ist	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist. Dieses Modul gilt auch für Microsoft 365 Produkte.
Microsoft Office für Mac	SW101	5				
Microsoft Project	SW102	5				
Microsoft InfoPath	SW103	5				
Microsoft Groove	SW104	5				
Microsoft Visio	SW105	5				

auf Terminalservern / RDS

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Microsoft Office für Windows	SW200	5	• Einspielen von Updates, sofern Sicherheitsrelevant • Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben • Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	• Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Software, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) • Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Software, sofern diese Ursächlich nicht Serverseitig ist	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist. Dieses Modul gilt auch für Microsoft 365 Produkte.
Microsoft Office für Mac	SW201	5				
Microsoft Project	SW202	5				
Microsoft InfoPath	SW203	5				
Microsoft Groove	SW204	5				
Microsoft Visio	SW205	5				

Fachanwendungen

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise

Lexware financial office premium	BA1	35	- Einspielen von erforderlichen Updates - Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten) - Überwachen der serverseitigen Komponenten, der Anwendung	- Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Software, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) - Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Software, sofern diese Ursächlich nicht außerhalb der Software liegt	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist. Schnittstellen und Individualanpassungen sind hierin nicht enthalten. Der dadurch verursachte Aufwand ist kein Bestandteil dieses Modus.
DATEV / HS-Auftragsbearbeitung	BA2	30				
DATEV-Rechnungswesen	BA3	30				
SACE-HWP	BA4	30				
JTL Warenwirtschaft	BA5	40				

Virenschutz / Bedrohungsschutz

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Zentrales Management	TP1	30	- Einspielen von erforderlichen Updates, ausgenommen die sich automatisch aktualisierenden Schadsoftwaresignaturen und Programmmodule - Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben - Überwachen der Schutzmodule - Beheben von erkannten Störungen, sofern technisch möglich - Benachrichtigung an den Kunden bei Problemen, die nicht autonom zu beheben sind	- Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Schutzsoftware, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) - Beheben von auftretenden Problemen mit einer Funktion der Schutzsoftware, sofern diese Ursächlich nicht außerhalb der Schutzsoftware liegt	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege. Subskription von Schutzdefinitionen in ausreichender Anzahl für alle zu schützenden Systeme. Die Schutzlösung muss zentral zu verwalten sein. Eine Softwareverteilung zur Aktualisierung der Schutzkomponenten ist ebenfalls erforderlich.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist. Das Modul TP1 ist für alle weiteren Module obligatorisch.
Schutzmodul für Windows Dateiserver	TP2	10				
Schutzmodul für Linux Dateiserver		10				
Schutzmodul für Mailserver (Exchange)	TP3	15				
Schutzmodul für Windows Arbeitsplätze	TP4	5				
Schutzmodul für Linux Arbeitsplätze	TP5	5				
Schutzmodul für MacOS Arbeitsplätze	TP6	5				
Schutzmodul für smarte Geräte (Tablet, Telefon)	TP7	5				

Datensicherung

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Basisüberwachung der Datensicherung	BU1	30	- Einspielen von erforderlichen Updates - Überprüfen der Sicherung anhand von Protokollen / Logdateien - Beheben von erkannten Problemen, sofern technisch und organisatorisch möglich - Benachrichtigung an den Kunden bei Problemen, die nicht autonom zu beheben sind	Beheben von Störungen mit der Datensicherung	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege. Ein zentrales Management der Datensicherung ist obligatorisch.	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist.

Erweiterte Validierung der Datensicherung	BU2	80	- Durchführen einer Wiederherstellung auf gesonderter Hardware, der gesicherten Systeme im Falle eines - Totalverlusts (Disaster Recovery) - Datenverlust (Wiederherstellung einzelner Daten)	keine	Das Modul BU2 setzt das Modul BU1 voraus.	Der Wiederherstellungstest erfolgt halbjährlich.
Überwachung je weiterer Sicherungsagentur	BU3	10	- Einspielen von erforderlichen Updates - Beheben von erkannten Problemen, sofern technisch und organisatorisch möglich - Benachrichtigung an den Kunden bei Problemen, die nicht autonom zu beheben sind	Beheben von Störungen mit der Datensicherung	Nur in Verbindung mit Modul BU1 buchbar.	Es wird vorausgesetzt das die Software ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist.

Telekommunikationssysteme / UC

			Leistungsumfang			
Modul	Modulcode	Punktmenge	proaktiv	reaktiv	Voraussetzungen	Hinweise
Telekommunikationssystem (Einzelanlage oder vernetztes System)	UC1	10	- Einspielen von erforderlichen Updates - Durchführen der vom Hersteller empfohlenen Wartungsaufgaben - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem Telekommunikationssystem, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	Im Netzverbund, pro Einzelanlage. Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Es wird vorausgesetzt das ihr Telekommunikationssystem ordnungsgemäß, nach Herstellervorgaben, installiert und konfiguriert ist.
ISDN-Amtskopf (BRI und PRI)	UC2	1	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem ISDN-Amtskopf, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) Melden von Störungen an den Netzbetreiber, sofern die Störung nicht Netzseitig ist		pro Leitung Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
IP-Amtskopf (SIP)	UC3	2	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	- Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem IP Amtskopf, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt) - Melden von Störungen an den Netzbetreiber, sofern die Störung nicht Netzseitig ist	Eine VoIP gerechte Einrichtung des Kundennetzwerkes wird vorausgesetzt. Das Umfasst die Abwicklung des VoIP Traffic unter Einsatz von QoS, und VLAN Technologie.	pro Leitung Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
DECT-Basisstation (UP0)	UC4	1	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der DECT-Basisstation, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)		pro Basisstation Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.

DECT IP-Basisstation	UC5	2	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der DECT IP Basisstation, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Eine VoIP gerechte Einrichtung des Kundennetzwerkes wird vorausgesetzt. Das Umfasst die Abwicklung des VoIP Traffic unter Einsatz von QoS, und VLAN Technologie.	pro Basisstation Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
UP0-Nebenstelle mit Telefon	UC6	1	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem UP0-Nebenstelle / Telefon, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro Nebenstelle Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
a/b-Nebenstelle	UC7	1	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem a/b Nebenstelle, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)		pro Nebenstelle Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
IP-Nebenstelle mit Telefon (SIP)	UC8	2	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der IP Nebenstelle / Telefon, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Eine VoIP gerechte Einrichtung des Kundennetzwerkes wird vorausgesetzt. Das Umfasst die Abwicklung des VoIP Traffic unter Einsatz von QoS, und VLAN Technologie. Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro Nebenstelle Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
DECT-Handset	UC9	1	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in dem DECT Handset, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro Handset (Telefon) Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
UC-Applikation	UC10	1	- Einspielen von erforderlichen Updates - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Applikation, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro Nutzer Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
TAPI-Schnittstelle	UC11	1	- Einspielen von erforderlichen Updates - Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der Schnittstelle, sofern dies technisch Möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro installierten Gerät Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.

IP-Nebenstelle ohne Telefon (SIP)	UC12	2	Benachrichtigung an den Kunden bei zukünftig zu erwartenden Problemen (z. B. Inkompatibilitäten)	Eingrenzen und Beseitigen von Fehlern in der IP Nebenstelle / Softphone, sofern dies technisch möglich ist (z. B. ein Update des Herstellers vorliegt, der den Fehler behebt)	Eine VoIP gerechte Einrichtung des Kundennetzwerkes wird vorausgesetzt. Das umfasst die Abwicklung des VoIP Traffic unter Einsatz von QoS, und VLAN Technologie. Vertrag mit dem Softwarehersteller über die Softwarepflege.	pro Nebenstelle Der Abschluss des Moduls UC1 ist obligatorisch.
-----------------------------------	------	---	--	---	--	---

Anwenderunterstützung

Modul	Modulcode	Punktmenge	Leistungsumfang		Voraussetzungen	Hinweise
			proaktiv	reaktiv		
Microsoft Office für Windows	US1	30	keiner	- Unterstützung bei Fragen zur Anwendung - Hilfe bei der Gestaltung von Programm unterstützten Problemlösungen	Es wurde das Modul für die Wartung der Software gebucht, für die das Anwenderunterstützungsmo- dul gebucht wird.	Die Anwenderunterstützung ersetzt keine Schulung. Die Unterstützung dient dazu, dem Anwender bei konkreten Falldarstellungen Unterstützung zu leisten. Eine umfassende Formatierung oder Erstellung von Dokumenten, ist nicht Gegenstand der Anwenderunterstützung. Pro Monat sind bis zu 30 Minuten für die Anwenderunterstützung enthalten.
Microsoft Office für Mac	US2	30				
Microsoft Project	US3	30				
Microsoft InfoPath	US4	30				
Microsoft Groove	US5	30				
Microsoft Visio	US6	30				

Richtlinieneinhaltung

Modul	Abrechnungsschlüssel	Punktmenge	Leistungsumfang		Voraussetzungen	Hinweise
			proaktiv	reaktiv		
E-Mail Kommunikation	CL1	siehe Hinweise	Versand von Testmails, ggf. mit Anlagen und definierten Anweisungen, mit dem Ziel Handlungen zu veranlassen, die den Unternehmensvorschriften entgegen stehen	Durchführen der proaktiven Leistungen, nach Aufforderung	Gesonderter Vertrag, über die vereinbarten Leistungen.	Dieses Modul ist nur individuell kalkulierbar. Daher ist kein Punktwert angegeben.
Telefonischer Kontakt	CL2		Testanrufe zum Zwecke der Erlangung von Informationen oder zum Erreichen von Handlungen, die den Unternehmensvorschriften entgegen stehen			
Schriftlicher Kontakt	CL3		Erstellen von Schreiben unter Nachahmung von offiziellen Schriftstücken, mit dem Ziel Handlungen zu veranlassen, die den Unternehmensvorschriften entgegen stehen			

Krisen- und Notfallmanagement

In allen Unternehmen gibt es immer wieder kleinere Störungen. Das können kurzfristige Stromausfälle, Personalengpässe, verzögerte Lieferungen oder Hardware bzw. Software die ihren Dienst verweigert. Für solche Vorfälle gibt es üblicherweise einfache Lösungen, die Bestandteil des Alltagsgeschäfts sind. Beispielsweise werden überbrücken Netzersatzanlagen den Stromausfall, die Personalengpässe mit Überstunden der restlichen Mannschaft kompensiert, Produktionszeiten erweitert oder Ersatzgeräte beschafft. Der mögliche Schaden solcher Ereignisse ist darüber hinaus aus Sicht der betroffenen Unternehmen eher nur als gering zu bewerten.

Erst dann, wenn Störungen oder Ausfälle größere Schäden verursachen können und ihre Behebung mit den üblichen Verfahren nicht mehr möglich ist, erfordern sie ein Notfallmanagement.

Beispiele:

- Durch Brände können wichtige Betriebsräume (z. B. das Rechenzentrum oder eine Fertigungshalle) nicht mehr genutzt werden.
- Überschwemmungen führen zur tagelangen Sperrung von Zufahrtswegen.
- Eine Grippewelle führt zu erheblichem Personalausfall.
- Das Stromnetz fällt flächendeckend und über einen längeren Zeitraum hinweg aus.
- Wichtige Kommunikationsnetze (Internet, Telefonnetz) fallen tagelang aus.

- Wichtige Lieferungen fallen vollständig aus, weil ein Lieferant Insolvenz anmelden musste und auch nicht auf Ersatzlieferanten zurückgegriffen werden kann.

Das Notfallmanagement ist damit sowohl bei Vorfällen gefragt, die auf ein Unternehmen begrenzt sind, als auch dann, wenn umfassendere Krisen und Katastrophen auf ein Unternehmen einwirken.

Wir bieten entsprechende Notfallvorsorgekonzepte an, die wir ihnen gerne individuell anbieten. Dazu ist in jedem Fall ein Workshop und eine Bestandsaufnahme mit Risikobewertung erforderlich. Ferner ermitteln wir die Auswirkungen von Notfällen auf ihr Geschäft (Business Impact). Bei Fragen helfen wir ihnen gerne weiter.

Die folgende Tabelle erläutert die Unterschiede zwischen Störungen, Notfällen, Krisen und Katastrophen.

		Leistungsumfang	
Klassifizierung	Code	Erläuterung	Behandlung
Einfache Störung	CE1	Kurzzeitiger Ausfall von Prozessen oder Ressourcen mit nur geringem Schaden.	Behandlung ist Teil der üblichen Störungsbehebung.
Notfall	CE2	Länger andauernder Ausfall von Prozessen oder Ressourcen mit hohem oder sehr hohem Schaden.	Behandlung verlangt besondere Notfallorganisation.
Krise	CE3	Im Wesentlichen auf die Institution begrenzter verschärfter Notfall, der die Existenz der Institution bedroht oder die Gesundheit oder das Leben von Personen beeinträchtigt.	Da Krisen nicht breitflächig die Umgebung oder das öffentliche Leben beeinträchtigen, können sie, zumindest größtenteils, innerhalb der Institution selbst behoben werden.
Katastrophe	CE4	Räumlich und zeitlich nicht begrenztes Großschadensereignis, zum Beispiel als Folge von Überschwemmungen oder Erdbeben.	Aus Sicht des Unternehmens stellt sich eine Katastrophe als Krise dar und wird intern durch deren Notfallorganisation in Zusammenarbeit mit den externen Hilfsorganisationen bewältigt.

Stundenkontingente

Der Wartungsvertrag deckt die in den Modulen genannten Leistungen ab. Darüber hinaus fallen regelmäßig weitere Aufgaben an, die durch den IT-Partner erledigt werden. Dies sind - vereinfacht ausgedrückt - alle Arbeiten die eine Änderung der bestehenden Struktur nach sich ziehen. Diese sind nicht vom Wartungsvertrag umfasst. Daher werden diese nach Zeitaufwand abgerechnet. Als Modul zum Wartungsvertrag können Stundenkontingente für diese Arbeiten gebucht werden.

Beispiele:

- Eintreten oder Ausscheiden von Mitarbeitern, die eine Änderung im Active Directory zur Folge haben.
- Anpassen von Postfachregeln, Zugriffsberechtigungen auf freigebende Postfächer oder Stellvertretungsregeln die für Mitarbeiter hinterlegt werden müssen.
- Wechsel von Abteilungen, die in Änderung der Berechtigungen münden (Active Directory Gruppenmitgliedschaften).
- Planen, koordinieren und umsetzen von Änderungen in der IT-Landschaft
- Einrichtung von neuen Arbeitsplätzen.
- Installieren / Verteilen von Software auf den Arbeitsplätzen oder Servern (neue Anwendungen, Upgrades, Updates für Programme die nicht vom Wartungsvertrag umfasst werden)
- Unterstützung von dritten bei der Ausführung ihrer Arbeiten auf der IT-Umgebung

Die folgende Tabelle bietet ihnen eine Übersicht der standardisierten Stundenkontingente. Am Monatsende verbliebene Restkontingente, verfallen ersatzlos zum Monatsende.

			Leistungsumfang	
Modul	Modulcode	Punktmenge	Beschreibung	Hinweise
1 Stunde	HP1	75	Stundenkontingent im Umfang von 1 Stunde pro Monat	Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten. Diese Module ersetzen keine Schulung.
2 Stunden	HP2	150	Stundenkontingent im Umfang von 2 Stunden pro Monat	
4 Stunden	HP4	300	Stundenkontingent im Umfang von 4 Stunden pro Monat	
8 Stunden	HP8	600	Stundenkontingent im Umfang von 8 Stunden pro Monat	
16 Stunden	HP16	1200	Stundenkontingent im Umfang von 16 Stunden pro Monat	