

# Leistungsbeschreibung

## IT-Infrastruktur Flatrate



*Vorbemerkung: Wenn im Folgenden das Wort Workstation genutzt wird, sind hiermit Personal Computer, Thin Clients und Notebooks gemeint.*

Die Ventkom IT-Service GmbH & Co. KG (nachfolgend Ventkom) stellt ihren Kunden ein Paket zur Überwachung, Absicherung und Betreuung der Kunden-IT (IT-Infrastruktur Flatrate) zur Verfügung.

Die IT-Infrastruktur Flatrate unterteilt sich in die IT-Flatrate für Workstation und IT-Flatrate für Server.

### IT-Flatrate für Workstation:

- **Workstation Management** (gemäß Leistungsbeschreibung IT-Monitoring)
- **Workstation Managed Antivirus** (gemäß Leistungsbeschreibung Managed Antivirus)
- **Unbegrenzter Remote- und Vor-Ort-Service (wenn notwendig)** zur Fehler- und Störungsbeseitigung sowie für administrative Tätigkeiten, sofern es bei Ventkom gekaufte Hardware und von Ventkom installierte Standard-Software betrifft oder eine Service-Übernahme für bereits vorhandene Geräte von Ventkom erklärt wurde.
- **Einmalige Einrichtung bzw. Optimierung** des Gerätes.
- **Change Management:** Übertragung der Installation auf ein neues Gerät (z.B. bei Defekt oder Wechsel auf neue Hardware)
- **Fortlaufende Dokumentation**
- **Beratung zur Datensicherung/Backup**
- **Anwender-Support** für technische Probleme mit Microsoft Windows, Microsoft Office, Internet und Antivirus
- **Bearbeitung und Dokumentation** über ein Ticketsystem
- **Reaktionszeiten von 24h** (4h bei unternehmenskritischen Problemen, sofern während der täglichen Bürozeiten gemeldet)
- **Systemwiederherstellung der vorhandenen Backup-Lösung**

### IT-Flatrate für Server:

- **Server Management** (gemäß Leistungsbeschreibung IT-Monitoring)
- **Server Managed Antivirus** (gemäß Leistungsbeschreibung Managed Antivirus)
- **Unbegrenzter Remote- und Vor-Ort-Service (wenn notwendig)** zur Fehler- und Störungsbeseitigung sowie für administrative Tätigkeiten
- **Einmalige Einrichtung bzw. Optimierung** des Gerätes.
- **Change Management:** Übertragung der Installation auf ein neues Gerät (z.B. bei Defekt oder Wechsel auf neue Hardware)
- **Fortlaufende Dokumentation**
- **Beratung zur Datensicherung/Backup**
- **Bearbeitung und Dokumentation** über ein Ticketsystem
- **Reaktionszeiten von 24h** (4h bei unternehmenskritischen Problemen, sofern während der täglichen Bürozeiten gemeldet)
- **Systemwiederherstellung der vorhandenen Backup-Lösung**

### **Erläuterungen zu Unbegrenzter Remote- und Vor-Ort-Service (wenn notwendig) zur Fehler- und Störungsbeseitigung sowie für administrative Tätigkeiten**

Fehler- und Störungsbeseitigung sowie Administrationstätigkeiten sind als unbegrenzte Remoteleistung oder - sofern erforderlich - als Vor-Ort-Service enthalten.

Die „IT-Flatrate“ bezieht sich nur auf durch das Paket abgesicherte Gerät, sofern sie bei Ventkom gekauft wurden oder eine Service-Übernahme für bereits vorhandene Geräte von Ventkom erklärt wurde.

Ebenso enthalten sind Tätigkeiten, die am Betriebssystem, den betriebssystemnahen Diensten, den Standard-Software-Produkten, wie z.B. Microsoft Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox und Google Chrome durchgeführt werden. Tätigkeiten an weiteren Software-Programmen, insbesondere wenn sie durch Dritte installiert wurden, sind nicht abgedeckt.

Im Vor-Ort-Service sind die Fahrtkosten und die Erbringung der Dienstleistung enthalten. Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial sind nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

Ventkom erbringt diese Leistungen von Montag bis Freitag während seiner Geschäftszeiten, ausgenommen sind bundesweite Feiertage. Die Reaktionszeit beträgt in der Regel 24 Stunden sowie 4 Stunden bei unternehmenskritischen Problemen.

### **Nicht enthaltene Leistungen**

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder mutwillige Einwirkung seitens des Kunden oder Dritter verursacht werden sowie durch höhere Gewalt verursachte Schäden,
- die Behebung von Problemen, die durch den Eingriff des Kunden oder einer dritten Partei entstanden sind (z.B. Löschung von Dateien oder Verzeichnissen, Software-Installationen),
- die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort oder durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung verursacht werden,
- die Bekämpfung von Schadsoftware jeglicher Art auf Server- und Workstation-Systemen
- sowie die Bereitstellung von Ersatzteilen für Hardware.

Anpassungen und Änderungen, die durch einen Umzug oder auf Grund eines Audits (z.B. wegen Datenschutz oder ISO-Normen) vorgenommen werden müssen, sind ebenfalls nicht im Leistungsumfang der jeweiligen IT-Flatrate enthalten.

### **Kosten und Laufzeit**

Die Kosten für die „IT-Infrastruktur Flatrate“ werden ab Installationsdatum berechnet. Es wird immer der komplette Kalendermonat berechnet. Die Laufzeit beträgt 36 Monate.

Wird der Vertrag bis zum 15. des letzten Vertragsmonats gekündigt, endet er mit Ablauf der Laufzeit. Andernfalls verlängert er sich um jeweils weitere 12 Monate. Die Kündigung muss per E-Mail an

# Leistungsbeschreibung IT-Infrastruktur Flatrate



[kontakt@ventkom.de](mailto:kontakt@ventkom.de) oder per Brief erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang der Kündigung bei Ventkom maßgebend.

Die Kosten der IT-Infrastruktur Flatrate, sowie der Stundensätze entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste auf [www.ventkom.de](http://www.ventkom.de) (Sondervereinbarungen ausgenommen).