

1. Inkludierte und exkludierte Leistungen

Enthaltene Dienstleistungen IT

- Einrichtung, Wartung, Aktualisierung, Fehlerbehebung und Entstörung von PC, Server, Notebook Hard- und Software und die softwaretechnische Anbindung zugehöriger Peripheriegeräte (Drucker, Scanner, Kartenleser, etc.) für alle im Wartungsvertrag eingeschlossenen Geräte
- Installation, Wartung und Entstörung des Netzwerkes (Router, Switches, WLAN) sowie VPN
- Einrichtung und Betreuung des E-Mail Systems, z.B. Anlegen neuer E-Mail Adressen
- Server Installation und Wartung, Anlegen und Ändern von Benutzerrollen
- Überwachung der Datensicherung
- Unterstützung bei der Entstörung des Internetproviders
- Beratung im Hinblick auf Verbesserungen oder Erweiterungen der IT
- Inkludiert sind Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeit sowie Notfalleinsätze
- Inkludiert ist die Anfahrt zu ihrem Hauptstandort

Enthaltene Dienstleistungen für Telefonanlagen

Sofern Telefonanlagen im Vertrag inkludiert sind, sind folgende Leistungen enthalten:

- Anlegen von Benutzern
- Anbinden neuer Telefone oder Telefonprovider
- Änderungen von Ringschaltungen, Anrufbeantworter, Tastenfelder oder zeitgesteuerten Umleitungen
- andere Konfigurationsänderungen
- Entstörung der Anlage im Fehlerfall

Erkennung und Behebung von Sicherheitsbedrohungen

Krause Computer meldet sich proaktiv, sofern Krause Computer davon Kenntnis erlangt, dass wichtige Sicherheitsaktualisierungen außer der Reihe aufgespielt werden müssen. Geleistete Aufwände sind Vertragsbestandteil und mit der Pauschale abgegolten.

Ausschlüsse

- Webseitenbetreuung
- Gebäudeverkabelung, Umzüge und Umbauten
- Softwareprogrammierung
- Stellung des Datenschutzbeauftragten
- Anwenderschulungen
- Design von Vorlagen, Logos und anderen Medien
- Kosten für Software Lizenzen und Hardware
- Hardware-Entstörung bei Druckern (Toner, Trommel, Papierstau) und anderen Peripherie-Geräten
- Support für Geräte, die nicht im Wartungsvertrag enthalten sind
- Reparaturen an Servern, PCs und Notebooks > 6 Jahre
- Support von unlizenzierte Software oder Software außerhalb des Herstellersupportzeitraumes
- unverhältnismäßige Leistungen im Hinblick auf das Ergebnis, z.B. häufige Provider-/Anbieterwechsel
- Unterstützung von instabilen, provisorischen Lösungen, die sich durch IT-Investition vermeiden lassen
- Aufwand aufgrund von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit seitens des Kunden
- Aufwand, der durch den Einsatz nicht aufgespielter Sicherheitspatches verursacht wird, deren Einsatz Krause Computer nicht zu vertreten hat (z.B. Geräte außerhalb der Wartung)
- Wir rechnen Arbeiten gesondert ab, sofern sich eine Haftung für Störungen/Schäden durch Dritte ergibt, der Kunde geht für diese Schäden in Vorleistung

2. Service- und Reaktionszeiten

Service-Zeiten

Die garantierten Service-Zeiten sind Mo – Fr zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.

Geplante und ungeplante Arbeiten außerhalb der Service-Zeiten erfolgen ohne Mehrkosten.

Ungeplante Erreichbarkeit außerhalb der Service-Zeiten sind nicht garantiert.

Reaktionszeiten für die Implementierung neuer Services und Funktionen

Anfragen für neu zu schaffende Services und Funktionen erfolgt i.d.R. innerhalb eines Zeitfensters von einer Woche, d.h. eine Anfrage durch den Kunden ist mit einer Vorlaufzeit von einer Woche anzukündigen. Die Priorisierung erfolgt dabei überwiegend nach der für die Umsetzung benötigten Zeit. Je kleiner der Umfang, desto eher kann die Umsetzung starten.

Beispiele:

- Ein neuer Mitarbeiter benötigt eine neue E-Mail Adresse
- Ein neues Programm muss auf den Rechner aufspielt werden
- neue WLAN Zugangspunkte sollen eingerichtet werden

Garantierte Reaktionszeiten bei zeitkritischen Störungen

Zeitkritische Störung sind Anfragen zu Störungen bestehender IT-Konstrukte, in der mindestens ein Mitarbeiter wesentliche IT-Funktionen nicht nutzen kann und sich auch nicht durch organisatorische Maßnahmen selbst Abhilfe schaffen kann.

Bei zeitkritischen Anfragen ist es wichtig, dass diese telefonisch erfolgen. Schriftliche Anfragen per E-Mail oder Whatsapp werden unter Umständen erst mit Verspätung gelesen. Die Reaktionszeit beginnt bei schriftlichen Anfragen erst ab unserer Kenntnisnahme.

Die Reaktionszeit bedeutet, dass wir mit der Bearbeitung des Anliegens beginnen. Eine Lösung des Problems hängt von anderen Faktoren ab und kann bei Störungen von Drittanbietern außerhalb unseres Einfluss- und Lösungsbereiches liegen.

Für einzelne, zeitkritische Anfragen können wir aufgrund der Personalsituation keine Reaktionszeiten garantieren. Wir garantieren jedoch folgende Staffelungen, wobei nur die verstrichene Zeit innerhalb der Service-Zeiten gezählt wird.

In 50% der Fälle: Reaktion innerhalb von 60 min

In 80% der Fälle: Reaktion innerhalb 2 Stunden

In 90% der Fälle: Reaktion innerhalb von 8 Stunden

In 98% der Fälle: Reaktion am nächsten Werktag

3. Technische Voraussetzungen

1. Server müssen nach Erreichen des Alters von 5 Jahren, PCs und Notebooks sowie Backup-Medien nach 6 Jahren durch den Kunden ersetzt werden. Der mit dem Austausch verbundene Aufwand ist in der Pauschale enthalten.
2. Auf allen Servern, PCs und Notebooks muss ein Betriebssystem laufen, das vom Hersteller im Rahmen des Software-Lifecycles gepflegt wird. Wenn der Hersteller den Support eines Betriebssystems einstellt, muss der Kunde sein Betriebssystem aktualisieren lassen oder es von jedem Zugriff auf das Netzwerk ausschließen.
3. Verfügt ein Kunde über Branchensoftware, ist der Kunde dafür verantwortlich, Mitarbeiterschulungen und kontinuierlichen technischen Support vom Softwareanbieter zu beziehen. Wir sind in der Lage, einfachen Support zu leisten, sind aber bei komplexeren Problemen auf den Softwaresupport des Herstellers angewiesen. Wir verlassen uns darauf, dass der Software-Hersteller den Support für seine Software übernimmt. Die Kosten für monatliche Pauschalen als auch für einmalige Supportleistungen des Herstellers trägt der Kunde.
4. Sämtliche eingesetzte Software muss original lizenziert sein.
5. Mindestens einem Netzwerkgerät muss eine extern erreichbare IPv4-Adresse zugewiesen sein, die den Fern-Zugriff via SSH ermöglicht. Hierfür bietet sich der Server-Hypervisor an.

4. Vertraulichkeit

Krause Computer unterschreibt auf Anforderung des Kunden einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.

5. Zahlungsverzug

Geht die Zahlung nicht bis zum vereinbarten Tag des Monats für diesen Dienstleistungsmonat ein, behält sich Krause Computer das Recht vor, die Erbringung von Vor-Ort- und Ferndienstleistungen bis zur Zahlung der monatlichen Gebühr aufzuschieben, sofern Krause Computer die verspätete Zahlung mit einer Frist von fünf Werktagen bekannt gibt. Eine Erstattung für nicht geleistete Tage wird nicht gewährt.

6. Beendigung des Vertrages

Wenn eine der Parteien die Beziehung zwischen Krause Computer und dem Kunden beendet, vereinbaren die Parteien, kooperativ zusammenzuarbeiten, um die Daten und Netzwerkinformationen des Kunden auf Anweisung des Kunden an einen anderen Dienstanbieter oder an den Kunden zu übertragen. Die Kosten der Übertragung durch einen Techniker sind in der Monatspauschale enthalten mit der Voraussetzung, dass die Übertragung vor der Vertragsbeendigung erfolgt und der Kunde nicht im Zahlungsverzug ist.

7. AGB

Es gelten die AGB von Krause Computer unter <https://www.krause-computer.de/agbs>

8. Vereinbarung

Der Kunde und Krause Computer vereinbaren folgendes:

Krause Computer wird die im Vertrag aufgeführten Managed Services bereitstellen. Die Mindestvertragslaufzeit dieses Vertrages beträgt 1 Jahr ab dem im Addendum genannten Termin. Der Vertrag verlängert sich darüber hinaus um jeweils einen Monat und ist ohne Kündigungsfrist zum Monatsende kündbar.

- Der Kunde stimmt allen Anforderungen auf den vorhergehenden Seiten dieses Dokuments zu.
- Der Kunde zahlt Krause Computer monatlich 150 € Grundpauschale zzgl. 50 € für jedes im Addendum aufgeführte Gerät am spätestens 10. Tag eines jeden Monats. Abweichend hiervon: Sofern der Kunde über nur einen PC verfügt, beträgt die Pauschale 150 € insgesamt.
- Für jeden Computer, der während der Laufzeit dieses Vertrages hinzugefügt oder entfernt wird, verändert sich die Pauschale entsprechend. Eine Reduzierung der Pauschale ist nicht während einer etwaigen Mindestvertragslaufzeit möglich.
- Computer können aus der Wartung ausgenommen werden. Es erfolgt dann keine Unterstützung für diese Geräte; der Kunde ist jedoch verpflichtet, die Geräte selbst auf einem aktuellen Softwarestand zu betreiben, um die Sicherheit der Infrastruktur nicht zu gefährden. Die Entstörung von Problemen, deren Ursache von diesen Computern ausgeht (z.B. ein Verschlüsselungstrojaner) sind aus der Pauschale ausgenommen (siehe: Ausschlüsse)
- Dieser Vertrag gilt nur für die Standorte des Kunden, auf die im Addendum Bezug genommen wird, sowie für seine IT-Ressourcen und Dienstleistungen.
- Die Hinzunahme von Standorten, Geräten und Dienstleistungen, die nicht in diesem Vertrag festgelegt sind, führen zu einer Anpassung der monatlichen Pauschale. Die erstmalige Inbetriebnahme von zusätzlichen Geräten ist in der Pauschale enthalten, sofern diese bei Krause Computer gekauft werden. Werden diese Geräte bei einem Dritten erworben, so ist die einmalige Inbetriebnahme i.d.R. kostenpflichtig und nicht Bestandteil des Vertrages.
- Alle vom Kunden angeforderten Dienstleistungen, die nicht in den in diesem Vertrag festgelegten Leistungsabdeckungen enthalten sind, werden separat zu dem dann geltenden Stundensatz von Krause Computer in Rechnung gestellt.

Datum / Unterschrift Krause: _____

Datum / Unterschrift Kunde: _____

9. Addendum

Netzwerkinformationen zum Ausfüllen durch den Kunden und Bestätigung durch Krause Computer

Ausstattung	Anzahl
Vertragsstart	
Kunde	
Server	
Telefonanlage	
Desktop-Rechner	
Notebooks	