

Team-IT Managed Clients/Server | Leistungsbeschreibung

Stand: 01/2025

1. Produktbeschreibung

Team-IT Managed Clients/Server soll Unternehmen dabei unterstützen, die zentrale Verwaltung von Windows- & Mac-Betriebssystemen zu ermöglichen und so die Administration der IT-Landschaft zu vereinfachen und Betriebssysteme aktuell zu halten.

Hierfür stellt TeamCom dem Kunden Software des Herstellers NinjaOne zur Verfügung, welche gemäß den festgelegten Standards zur Aktualisierung der Betriebssysteme sowie für eine Inventarisierung der Systeme genutzt wird.

2. Leistungselemente

Der Team-IT Managed Clients Service enthält drei Leistungsbestandteile, die für den Kunden bereitgestellt werden:

- Nutzungsrecht für die NinjaOne-Software
- Gesteuerte, verwaltete Updates (sofern beauftragt)
- Inventarisierung der angebundenen Systeme und Freischaltung eines direkten Supportweges zum Team-IT Helpdesk

Diese Leistungsbestandteile werden nachstehend detaillierter erläutert.

2.1 Nutzungsrecht

Mit Freischaltung des Services überlässt TeamCom dem Kunden die NinjaOne-Software zur zeitlich beschränkten Nutzung während der Laufzeit des Services. Pro Gerät bzw. virtueller Maschine wird eine Lizenz benötigt. Serverbetriebssysteme und Betriebssysteme von Endnutzern benötigen verschiedene Lizenzierungen. Mit dem Ende des Vertragszeitraums für den Service endet auch das Nutzungsrecht des Kunden.

2.2 zentral verwaltete Updates

Mit Beauftragung stimmt der Kunde zu, dass im Zuge des Services betriebene Systeme automatisch nach einem von Team-IT festgelegten Zyklus regelmäßig und ggf. mehrfach monatlich aktualisiert werden. Die festgelegten Updatezyklen können vom Endnutzer ab Zeitpunkt der Erstaufforderung mehrfach, bis zum Zeitpunkt eines erzwungenen Updates, ausgesetzt werden. Auf die Aktualisierungszyklen hat der jeweilige Endnutzer keinen Einfluss. TeamCom behält sich vor die Aktualisierung aller verwalteten Systeme eigenständig, bei Servern in Abstimmung mit dem Kunden, zu definieren. Hierbei orientiert TeamCom sich an Terminen kurz nach den offiziellen Microsoft Patchdays.

2.3 Inventarisierung & Helpdesk

Im Zuge des Services ermöglicht die installierte Software eine Inventarisierung aller eingebundenen Systeme. Hierbei werden folgende Daten erfasst und zur Unterstützung der Benutzer verwendet:

- Systemzustand (Aus/An, Auslastung, Dienste, Netzwerkgeschwindigkeit & Kapazität der Datenträger)
- Installiertes Betriebssystem
- Domain
- Gerätename
- TPM-Status (Trusted Platform-Module)
- TPM-Version
- Zeitzone
- Seriennummer des Geräts
- Öffentliche IP-Adresse
- Private IP-Adresse
- Uptime (Zeit seit dem letzten Neustart)
- Letzter angemeldeter Benutzer
- Zugeordnete Organisation
- Standort (gemäß Anlage im System, kein Tracking)
- Agenten-Version der NinjaOne-Software
- Richtlinien, die für das Gerät greifen
- BIOS-Version
- BIOS-Freigabedatum
- Hersteller des Geräts

Weiterhin ermöglicht TeamCom dem Kunden, durch Freischaltung der Anwendung in der Taskleiste, die direkte Erstellung von Supporttickets im Team-IT Helpdesk, sofern nichts Gegenteiliges zwischen den Parteien festgehalten wurde.

3. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für den Team-IT Managed Clients/Server-Service gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- Für die Aufnahme in den Service ist ein einmaliges Onboarding von Clients und Servern notwendig, welches separat berechnet wird
- Der Kunde verpflichtet sich dazu, beim On- und Offboarding von Mitarbeitenden auch die TeamCom zu informieren, sodass TeamCom neue Mitarbeitenden in den Service aufnehmen oder ehemalige Mitarbeitende entfernen kann
- Der Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung, der mit Freischaltung von IT und durch Zustimmung der Geschäftsleitung des Kunden, Zugriff auf das Dashboard des Services erhält
- Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen)

4. Preise

Die Preise sind der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. monatlichen Abrechnung der TeamCom Goch GmbH zu entnehmen.

5. Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Onboarding des Kunden. Abrechnungszeitraum ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Pro Monat wird die maximal genutzte Leistung in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für alle Artikel erfolgt im Folgemonat auf Basis der Nutzung des vorangegangenen Monats.

6. Abgrenzung der Leistung

TeamCom sorgt im Zuge des Services für die Updates auf den integrierten Systemen. Durch die Updates gegebenenfalls entstehende Folgekosten aufgrund von notwendigen Konfigurationsanpassungen oder Fehlerbehebungen sind kein Bestandteil des Services und obliegen der Verantwortung des Kunden. TeamCom ist ebenfalls nicht zur Überprüfung der Kompatibilität der Systeme zu den jeweiligen Updates verpflichtet und gewährt dem Kunden im Rahmen des Services keinerlei sonstige Supportleistungen.

7. Sonstige Bestimmungen

Es gelten die AGB der TeamCom Goch GmbH.