Beinhauer IT

Leistungsbeschreibung Betreuungspakete

Beinhauer IT · Inhaber David Beinhauer · August-Wegmann-Str. 63 · 44532 Lünen
Stand: 01.01.2027 · Bestandteil des Servicevertrags (siehe AGB § 1)

1. Begriffe

- **PC / Arbeitsplatz:** jedes Endgerät mit Windows- oder macOS-Betriebssystem (PC, Notebook, Tablet mit Desktop-Betriebssystem), auf dem der Agent des Anbieters installiert ist.
- **Server:** jedes physische oder virtuelle System mit Server-Betriebssystem bzw. jeder Host einer Virtualisierung, auf dem der Agent installiert ist. Jede virtuelle Maschine zählt als eigener Server.
- **Standort:** eine postalische Adresse, an der betreute Geräte des Kunden betrieben werden.
- **Agent:** Software des Anbieters für Überwachung, Updates, Virenschutz, Fernwartung und automatische Installationen.
- **Servicezeiten:** Montag bis Freitag 9–17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in NRW sowie 24.12. und 31.12.
- **Servicestunden:** Stunden innerhalb der Servicezeiten. Beispiel: 24 Servicestunden entsprechen 3 Werktagen.
- **BIT World:** Kundenportal des Anbieters mit App (Geräteübersicht, Status der Datensicherung, Tickets, Software-Katalog, Kostenübersicht).

2. Ohne Vertrag (Einzelauftrag)

- Fernwartung und Einsätze vor Ort nach Aufwand zum Stundensatz ohne Vertrag.
- Reaktion innerhalb von 24 Servicestunden.
- Keine Überwachung, keine automatischen Updates, keine Zusatzbausteine, kein Zugang zu BIT World.
- Notdienst außerhalb der Servicezeiten nach Verfügbarkeit, mit Zuschlag und Bereitschaftspauschale.

3. Paket Plus

Leistung	Umfang
Überwachung	Rund um die Uhr automatische Überwachung von Gerätezustand, Speicherplatz, Diensten, Sicherheitsstatus und Updates. Auswertung und Bearbeitung von Meldungen in den Servicezeiten.
Updates	Automatische Installation von Sicherheits- und Funktionsupdates für Windows sowie die im Software-Katalog geführten Standardanwendungen nach Freigabeplan des Anbieters. Funktionsupgrades (z. B. neue Windows-Hauptversion) nach Absprache und nach Aufwand.
Verwalteter Virenschutz	Lizenz, Installation, zentrale Verwaltung und Überwachung des Virenschutzes.
Störungsmeldungen	Die Bearbeitung von Störungen, die von der Überwachung gemeldet werden, ist ohne Berechnung enthalten, soweit sie per Fernwartung behoben werden können und die Ursache nicht vom Kunden zu vertreten ist (z. B. Hardwaredefekt, Eingriffe Dritter).
Kleinigkeiten auf Zuruf	Kurze Anfragen per Telefon, E-Mail oder

Anschrift:
Beinhauer IT
August-Wegmann-Straße 63
44532 Lünen
Inhaber: David Beinhauer

Kommunikation:
Fon: +49 2306 / 94 68 98 0
Fax: +49 2306 / 94 68 98 8
eMail: info@beinhauer.it
USt-IdNr. DE310628860

Bankverbindung:
Dortmunder Volksbank eG
IBAN: DE94 4416 0014 0329 8818 00
BIC: GENODEM1DOR

www.beinhauer.it

Leistung	Umfang
	Ticket (z. B. Passwort zurücksetzen, Drucker verbinden, kurze Frage), insgesamt bis 30 Minuten je Monat und Vertrag. Abgerechnet im 5-Minuten-Takt gegen das Kontingent. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende.
Software-Installationen	Bis zu 5 automatische Installationen je Monat aus dem Software-Katalog in BIT World, per Klick durch den Kunden.
Kundenportal	Zugang zu BIT World mit App für die vom Kunden benannten Ansprechpartner.
Reaktionszeit	8 Servicestunden.
Stundensatz	Günstigerer Paket-Stundensatz und Kilometersatz für weitere Arbeiten laut Preisliste.

4. Paket Premium

Alle Leistungen aus Plus, zusätzlich bzw. abweichend:

Leistung	Umfang
Tägliche Online-Datensicherung (buchbar je gesichertem Gerät)	Tägliche, verschlüsselte Sicherung der vereinbarten PCs und Server in ein Rechenzentrum in Deutschland, berechnet je gesichertem Gerät laut Preisliste. Inklusive 200 GB je gesichertem PC und 500 GB je gesichertem Server, gemeinsam für alle gesicherten Geräte des Vertrags. Aufbewahrung 30 Tage. Überwachung jeder Sicherung, Bearbeitung von Fehlern ohne Berechnung. Ein Wiederherstellungstest je Halbjahr ist enthalten.
Zusätzlicher Speicher	Je angefangene 100 GB über dem Inklusivspeicher laut Preisliste. Der Anbieter informiert vorab.
Überwachte Abläufe	Überwachung festgelegter Abläufe, z. B. Sicherung einer Datenbank, geplante Aufgaben oder Exporte der Fachanwendung, mit Benachrichtigung und Bearbeitung bei Fehlern. Bis zu 5 Abläufe je Vertrag.
Kleinigkeiten auf Zuruf	Bis 60 Minuten je Monat und Vertrag.
Software-Installationen	Bis zu 20 automatische Installationen sowie 2 Installationen oder Updates von Fachanwendungen je Monat aus dem Software-Katalog in BIT World.
Kundenportal	BIT World auf Wunsch mit dem Logo des Kunden.
Reaktionszeit	4 Servicestunden.
Notdienst	Keine Bereitschaftspauschale bei Einsätzen außerhalb der Servicezeiten. Zuschläge gelten wie in der Preisliste.

Anschrift:
Beinhauer IT
August-Wegmann-Straße 63
44532 Lünen
Inhaber: David Beinhauer

Kommunikation:
Fon: +49 2306 / 94 68 98 0
Fax: +49 2306 / 94 68 98 8
eMail: info@beinhauer.it
USt-IdNr. DE310628860

Bankverbindung:
Dortmunder Volksbank eG
IBAN: DE94 4416 0014 0329 8818 00
BIC: GENODEM1DOR

www.beinhauer.it

Leistung	Umfang
Stundensatz	Nochmals günstigerer Paket-Stundensatz und Kilometersatz laut Preisliste.

5. Zusatzbausteine (Plus und Premium)

Baustein	Leistung	Einheit
Sicherheit+	Sicherheitspaket je PC: Erweiterter Virenschutz (EDR), Festplattenverschlüsselung und Web-Schutz für den PC, E-Mail-Schutz für 1 Postfach sowie Passwortmanager (N-able Passportal) und Einrichtung der Mehrfaktor-Anmeldung für Microsoft 365 und den Passwortmanager für 1 Benutzer. Leistungsumfang der enthaltenen Einzelbausteine wie unten beschrieben.	je PC
E-Mail-Schutz	Vorgeschalteter Filter gegen Spam, Phishing und Schadsoftware inklusive Quarantäne und Einrichtung.	je Postfach
E-Mail-Archiv	Revisionssichere Archivierung ein- und ausgehender E-Mails nach GoBD, Aufbewahrung für die Dauer des Vertrags; Export bei Vertragsende.	je Postfach
Sicherung Microsoft 365	Sicherung von Exchange Online, OneDrive, SharePoint und Teams, unbegrenzter Speicher, 1 Jahr Aufbewahrung, Speicherung in Deutschland.	je Benutzer
Erweiterter Virenschutz (EDR)	Verhaltensbasierte Erkennung und automatische Isolierung, Rücksetzen bei Verschlüsselungsangriffen.	je Gerät
Festplattenverschlüsselung	Aktivierung und Verwaltung von BitLocker bzw. FileVault, sichere Verwahrung der Wiederherstellungsschlüssel.	je Gerät
Web-Schutz	Filter gegen schädliche und unerwünschte Webseiten, Kategorien nach Vorgabe des Kunden.	je Gerät
Installationen & Fachanwendungen aus BIT World unbegrenzt	Hebt die monatliche Anzahlbegrenzung für automatische Installationen und Updates aus dem	je Standort

Baustein	Leistung	Einheit
	Software-Katalog auf. Schlägt eine automatische Installation fehl, ist die Nacharbeit durch einen Techniker bis 30 Minuten je Standort und Monat enthalten; darüber hinaus wird zum Paket-Stundensatz abgerechnet. Manuelle Installationen außerhalb des Katalogs sind nicht enthalten. Beta-Phase bis 30.06.2027.	
Smartphones & Tablets verwalten (MDM)	Einbindung von Smartphones und Tablets in die Geräteverwaltung (Microsoft Intune), Sicherheitsrichtlinien (Bildschirmsperre, Verschlüsselung, Mindest-Betriebssystem), Verteilung von Apps, E-Mail- und WLAN-Profilen, Sperren und Löschen bei Verlust. Bei privaten Geräten der Mitarbeiter wird nur ein getrennter Arbeitsbereich verwaltet. Die erforderliche Intune-Lizenz ist in Microsoft 365 Business Premium enthalten, sonst separat.	je Mobilgerät
Firewall & Netzwerk	Bereitstellung einer UniFi Dream Machine als Mietgerät (Modell nach Größe des Standorts), Einrichtung, Firewall-Regeln, getrennte Netze (z. B. Gäste, Geräte), VPN-Zugänge, Firmware-Updates, Überwachung und Austausch bei Defekt. Vorhandene UniFi-Access-Points und -Switches am Standort werden mitverwaltet; weitere Hardware und der Internetanschluss sind nicht enthalten. Verwaltung über den UniFi Site Manager. Mindestlaufzeit 24 Monate.	je Standort
IT-Notfallhandbuch & Dokumentation	Erstellung eines IT-Notfallhandbuchs innerhalb von 3 Monaten nach Beauftragung: Ansprechpartner, Systemübersicht, Zugänge (Verweis auf den Passwortmanager), Abläufe	je Standort

Anschrift:
Beinhauer IT
August-Wegmann-Straße 63
44532 Lünen
Inhaber: David Beinhauer

Kommunikation:
Fon: +49 2306 / 94 68 98 0
Fax: +49 2306 / 94 68 98 8
eMail: info@beinhauer.it
USt-IdNr. DE310628860

Bankverbindung:
Dortmunder Volksbank eG
IBAN: DE94 4416 0014 0329 8818 00
BIC: GENODEM1DOR

www.beinhauer.it

Baustein	Leistung	Einheit
	bei Ausfall, Cyberangriff und Datenverlust, Wiederanlaufplan. Dokumentation der betreuten Umgebung, laufende Pflege in BIT World, jährliche Überprüfung mit dem Kunden, Bereitstellung als PDF. Der Kunde liefert die organisatorischen Angaben. Keine Rechts- oder Datenschutzberatung. Mindestlaufzeit 24 Monate.	

„Je Gerät“ umfasst alle betreuten PCs und Server des Vertrags. „Je Mobilgerät“ umfasst Smartphones und Tablets. Mit Sicherheit+ werden die darin enthaltenen Einzelbausteine für die gebuchten PCs nicht zusätzlich berechnet.

5a. Microsoft 365 (alle Kunden)

Leistung	Umfang
Lizenzen	Microsoft 365 Business Basic, Business Standard, Business Premium und Exchange Online (Plan 1) als Jahres- oder Monatslizenz laut Preisliste.
Lizenzverwaltung	Bestellung, Zuweisung, Erhöhung und Kündigung von Lizenzen im Microsoft-365-Mandanten des Kunden inklusive.
Einrichtung und Support	Einrichtung des Mandanten, Domains, Migration von Postfächern und Daten sowie Benutzer-Support werden mit Paket im Rahmen von „Kleinigkeiten auf Zuruf“ bzw. zum Paket-Stundensatz erbracht, ohne Vertrag zum Stundensatz ohne Vertrag.
Sicherung	Nicht in der Lizenz enthalten; empfohlen wird der Zusatzbaustein „Sicherung Microsoft 365“ (nur mit Plus oder Premium).
Bedingungen	Es gilt zusätzlich die Microsoft-Kundenvereinbarung. Die Verfügbarkeit der Dienste verantwortet Microsoft.

6. Nicht enthalten

Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind in keinem Paket enthalten:

- Hardware, Ersatzteile, Verbrauchsmaterial und Lizenzen Dritter (z. B. Fachanwendungen; Microsoft 365 ist separat buchbar);
- Arbeiten vor Ort (außer Kleinigkeiten auf Zuruf, soweit telefonisch oder per Fernwartung lösbar), Projekte, Migrationen, Neuinstallationen ganzer Geräte, Umzüge;
- Telefonanlage, Webseite, Netzwerk- und WLAN-Erweiterungen;
- Beseitigung von Störungen durch Eingriffe des Kunden oder Dritter, höhere Gewalt oder nicht betreute Geräte;
- Support für private Geräte und Software ohne gültige Lizenz;

- Schulungen.

Diese Leistungen werden auf Wunsch zum Paket-Stundensatz bzw. nach gesondertem Angebot erbracht.

7. Einrichtung und Start

1. Nach Vertragsschluss erhält der Kunde Zugang zu BIT World und den Download-Link für den Agenten.
2. **Self-Setup:** Der Kunde installiert den Agenten selbst nach Anleitung auf allen Geräten. Der Anbieter prüft die Einrichtung per Fernwartung und schaltet die Geräte frei.
3. **Einrichtung durch den Anbieter:** Der Anbieter installiert den Agenten per Fernwartung oder vor Ort und nimmt die Bestandsaufnahme der Umgebung vor. Einsätze vor Ort für die Einrichtung werden nach Aufwand zum Paket-Stundensatz berechnet, soweit sie über die Agenten-Installation hinausgehen.
4. Die Leistungen gelten als bereitgestellt, sobald ein Gerät in der Überwachung erscheint.

Anschrift:
Beinhauer IT
August-Wegmann-Straße 63
44532 Lünen
Inhaber: David Beinhauer

Kommunikation:
Fon: +49 2306 / 94 68 98 0
Fax: +49 2306 / 94 68 98 8
eMail: info@beinhauer.it
USt-IdNr. DE310628860

Bankverbindung:
Dortmunder Volksbank eG
IBAN: DE94 4416 0014 0329 8818 00
BIC: GENODEM1DOR

www.beinhauer.it