

ME∞FLATRATE	Ideal für Neukunden	Einfache Betreuung	Umfassende Betreuung	Premium Betreuung
fair & transparent für weniger Stress	Bronze	Silver	Gold	Platinum
einmalige Infrastrukturanalyse	✓	✓	✓	✓
Inkludierte Dienstleistung pro Monat	1 Stunde	2 Stunden	20 Stunden	25 Stunden
Service-Hotline	✓	✓	✓	✓
Kundenportal	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung Fernwartungssoftware (TeamViewer)	✓	✓	✓	✓
24h x 7d Monitoring		✓	✓	✓
Softwareverteilung		✓	✓	✓
Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software soweit möglich		✓	✓	✓
Hinweis auf ausstehende Updates (Microsoft)		✓	✓	✓
Optionale RMM Module		✓	✓	✓
Installation aktueller Sicherheits-Updates (Microsoft)		✓	✓	✓
Prüfung Aktualität Virenschutz / (Sophos Central inkl. Sophos Mail)		✓	✓	✓
IONOS Cloud Zeitplan (Server Uptime steuern)		✓	✓	✓
Systemwiederherstellung (bei defekter Hardware/löschen von Server)			✓	✓
Remote-Hilfe bei IT-Problemen oder technischen Fragen			✓	✓
4h Reaktionszeit bei Störung (innerhalb der Geschäftszeiten)			✓	✓
2x Wartungsfenster von 17-20 Uhr ohne Zuschlag Mo-Fr			✓	✓

Ticketsystem			✓	✓
Unterstützung bei Dritthersteller (z.B. Herstellern von ERP Systemen)			✓	✓
Administration und Problembehebung der Client / Server-Bestände (außer bei Hardware-Defekt)			✓	✓
Administration Sophos Firewall			✓	✓
Administration Ubiquiti WLAN			✓	✓
Administration E-Mail Archivierung			✓	✓
Administration Netzwerkkomponenten			✓	✓
Administration Backup und Peripherie			✓	✓
Backup-Prüfung (Dateien)			✓	
Backup-Prüfung (Wiederherstellung ausgewählter Server alle 3 Monate)				✓
Vergünstigter Stundensatz beim Projektgeschäft				✓
Vor-Ort-Hilfe bei IT-Problemen oder technischen Fragen				✓
Optional: ITQ Managed Service mit jährlicher Basisprüfung (monatliche Rate)	Preise auf Anfrage	✓	✓	✓
Optional: ME-Updates (3. Anbieter - monatliche Rate)	Preise auf Anfrage	✓	✓	✓

Einschränkungen:

Nicht enthalten: Fahrtkosten bei Bronze, Silver, Gold, Platinum.

Dienstleistungen für Projekte oder an Geräten außerhalb der Flatrate sind nicht Teil des Leistungsumfangs.

!! Alle Pakete enthalten das RMM (Remote Monitoring und Management) und unser ME-Kundenportal !!

Funktionen des RMM:
• Inventarisierung im ME Overview
• Prüfen der Erreichbarkeit aller Windows-Geräte im Netzwerk (Server + Workstation)
• optional: Prüfen der Erreichbarkeit weiterer Netzwerkgeräte (Firewall, Switch, USV, NAS, Cloud Backup, etc.)
• Check Workstation (CPU, RAM, HDD/SSD, AV, Windows-Dienste)
• Check Server (CPU, RAM, HDD/SSD, AV, Windows-Dienste)
• Agent für Software Deployment
• Bereitstellung der Fernwartungssoftware
• Monatlicher Bericht im ME Overview (Feature folgt)
• Alarmierung per Mail (falls gewünscht)
• Patchmanagement (Installation der verfügbaren Windows-Updates)
• Protokoll Q-Updates
• Benachrichtigung bei kritischen Sicherheitslücken (nicht die Behebung)

Funktionen des ME-Kundenportal:
• Erweiterte Dokumentenorganisation: Zugriff auf Ihre Rechnungen, Angebote, Lieferscheine, Aufträge und Berichte
• Vereinfachte Kommunikation: Stellen Sie Anfragen an den Vertrieb oder melden Sie sich mit einem anderen Anliegen
• Umfassendes Ressourcenmonitoring: Übersicht über die Ressourcenverwendung Ihres Netzwerks in Echtzeit
• IONOS Cloud-Integration: Übersicht monatliche Kosten und die Möglichkeit mittels Zeitplänen Ihre Server Ein- und Auszuschalten
• Aktuelle Informationen, Ankündigungen und Updates mittels des Info-Moduls

Leistungsbeschreibung im Detail:

Infrastrukturanalyse	Unsere Infrastrukturanalyse umfasst eine gründliche Bewertung Ihrer gesamten IT-Infrastruktur, einschließlich Hardware, Software, Netzwerke und Sicherheitsmaßnahmen. Wir identifizieren Engpässe, Schwachstellen und Optimierungspotenziale, um sicherzustellen, dass Ihre IT-Systeme optimal funktionieren, Sicherheitsstandards erfüllt sind und die Effizienz gesteigert wird. Unsere Analyse liefert Ihnen umfassende Erkenntnisse und Empfehlungen, um die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer IT-Infrastruktur zu maximieren.
Service-Hotline	Das Technik-Team der IT-Service MEDATA GmbH steht Ihnen während der Geschäftszeiten telefonisch zur Verfügung, um technische Probleme schnellstmöglich zu lösen.
ME-Kundenportal	Sie erhalten Zugang zu unserem ME-Kundenportal
Bereitstellung Fernwartungssoftware (TeamViewer)	Für den schnellen Support ist auf allen Clients und Servern TeamViewer installiert.
24h x 7d Monitoring	Alle IP-basierten Netzwerkgeräte können auf Verfügbarkeit überprüft werden, Leistungsauslastung PC/Server (Windows/Linux), Speicherauslastung, Überwachung Systemdienste, Garantiecheck (Dell), Inventarisierung, Dokumentation, Überwachung Antivirusdienste (ob Dienste korrekt gestartet sind) inkl. Benachrichtigung per E-Mail
Softwareverteilung	Skriptdateien ausführen, Software installieren (falls unterstützt), Software deinstallieren
Inventarisierung eingesetzter Hard- und Software soweit möglich	Die Inventarisierung gilt sowohl für Windows-Geräte als auch für Linux (sofern die Version passt), weitere Geräte können, sofern verfügbar, über SNMP abgefragt werden.
Hinweis auf ausstehende Updates (Microsoft)	Überprüfung der Windows-Systeme auf den aktuellen Patch-Status und Anzeige im Kundenportal
Optionale RMM Module	Neue RMM-Module, die entwickelt werden, werden dem Kunden zur Verfügung gestellt, um das System kontinuierlich zu erweitern.

Installation aktueller Sicherheits-Updates (Microsoft)	Geplante Installation von Windows Updates für Windows Betriebssysteme, zusätzlich Installation von Exchange Patches (ausgenommen Exchange CU Updates)
Prüfung Aktualität Virenschutz / (Sophos Central inkl. Sophos Mail)	Überprüfung des aktiven und aktuellen Schutzes der PC/Server-Systeme
Administration und Problembeseitigung der Client / Server-Bestände (außer bei Hardware-Defekt)	Konfiguration der bestehenden Client- und Serverumgebung, um den Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden, Benutzerverwaltung und Zugriffskontrolle: Die Administration umfasst die Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten auf Clients und Servern. Dazu gehören das Hinzufügen und Löschen von Benutzern, die Zuweisung von Berechtigungen entsprechend der Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Überprüfung der Zugriffsrechte, um die Sicherheit der Systeme zu gewährleisten. Fehlerbeseitigung und Problemlösung: Bei auftretenden Client- und Serverproblemen ist die Administration für die Diagnose und Beseitigung verantwortlich, einschließlich der Systemwiederherstellung bei Softwareproblemen.
Systemwiederherstellung (bei defekter Hardware/löschen von Server)	Falls ein Server seine Dienste hardwarebedingt, nicht mehr zur Verfügung stellen kann oder versehentlich gelöscht wurde, wird dieser bestmöglich wieder zur Verfügung gestellt, sofern dies remote möglich ist (Dienstleistungen vor Ort werden nach Aufwand berechnet oder ist bei Platinum bis zu max. 25 Dienstleistungsstunden enthalten).
Remote-Hilfe bei IT-Problemen oder technischen Fragen	Fernwartung bei Störungen oder technischen Fragen zur bestehenden IT-Infrastruktur
4h Reaktionszeit bei Störung innerhalb der Geschäftszeiten	Von der Problemmeldung bis zur ersten Rückmeldung vergehen maximal 4 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten).
2x Wartungsfenster von 17-20 Uhr ohne Zuschlag	In Wartungsfenstern können Neustarts/Updates/Wartungen von Programmen geplant und durchgeführt werden.
Ticketsystem	Ihr Anliegen wird in unserem System mit einem entsprechenden Ticket erfasst, um Ihnen die bestmögliche Unterstützung zukommen zu lassen.

Unterstützung bei Dritthersteller (Hersteller, ERP Systeme)	Der technische Support unterstützt den Kunden beim ERP-System, auf Wunsch halten wir bei Störungen oder Fehlern den Kontakt zum Hersteller. <u>Support für den Hersteller GDI bietet wir gesondert an, dies ist nicht Teil des Leistungsumfangs der ME-FLAT.</u>	
Administration Sophos Firewall	Administration (VPN-Tunnel, Fehleranalyse, Zertifikate einspielen, Ausnahmen oder Regeln erstellen, Benachrichtigung bei Virenfunden, Backup Config) und monatliches Reporting	
Administration Ubiquiti WLAN	Administration der WLAN-Lösung im Netzwerk, Installation von Updates	
Administration-E-Mail-Archivierung	Verwaltung-E-Mail-Archivierung, Benutzerverwaltung für E-Mail-Archivierung	
Administration Netzwerkkomponenten	Switch-Administration soweit remote möglich (Dienstleistungen vor Ort werden nach Aufwand berechnet oder sind bei Platinum bis zu max. 25 Dienstleistungsstunden enthalten)	
Backup-Prüfung (Dateien)	Veeam/Acronis	Backups werden geprüft, es werden vom Kunden vordefinierten bestimmte Dateien wiederhergestellt
Administration Backup und Peripherie	Erstellung und Anpassung von Backup-Plänen, Kontrolle der Acronis- oder Veeam-Backups, Kontrolle der Backup-Hardware, monatliches Reporting (wenn möglich).	
Backup-Prüfung (Wiederherstellung ausgewählter Server alle 3 Monate)	Veeam/Acronis	Backups werden kontrolliert, hier werden die vom Kunden vordefinierten Server in regelmäßigen Abständen wiederhergestellt.
Vergünstigter Stundensatz beim Projektgeschäft und Dienstleistungen außerhalb der Flatrate	99€ Netto zzgl. Mwst bei Abschluss des Platinum Pakets	
Vor-Ort-Hilfe bei IT-Problemen oder technischen Fragen	Vor-Ort-Hilfe bei Störungen oder Systemanpassungen, sofern diese nicht aus der Ferne gelöst werden können, oder Klärung technischer Fragen, die vor Ort geprüft werden müssen.	

Optional: ITQ Managed Service	monatliche Basisrate zur Ausführung einer ITQ Basisprüfung alle 12 Monate, Zugriff auf bis zu 3 vorgefertigte Richtlinien pro Monat, Individuelle Unterstützung bis zu einer Stunde monatlich				
Leistungen ITQ Basisprüfung	IST-Analyse Einhaltung IT- und Informationssicherheit	Detaillierter Ergebnis- und Managementbericht	Ausführliche Risikoanalyse und -bewertung	Prüfungsnachweis durch ITQ-Siegel	Fragenkatalog in Prüfgruppen basierend auf dem BSI-Grundschutz
Optional: ME-Updates (3. Anbieter - monatliche Rate)	dauerhafte Prüfung der Updates von (QNAP/Sophos/Veeam/Ubiquiti/APC/VMWare)				