Thalvos Cloud · Tavo-IT Inh. Michael Schwarz

Leistungsbeschreibung

IT-Support & Managed Services

Fassung 1.0 · Stand: Oktober 2026

---

1. Gegenstand der Leistung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber fernwartungsbasierte IT-Support-Dienstleistungen für die vereinbarten Systeme („Betreute Systeme") bereit. Betreute Systeme sind Server, Arbeitsplätze, Netzwerkkomponenten, Cloud-Dienste und Anwendungen, die im Onboarding-Prozess gemeinschaftlich dokumentiert werden.

Systeme ohne Onboarding-Dokumentation fallen nicht unter diese Leistungsbeschreibung.

2. Servicezeiten

	Bronze	Silver	Gold
Support-Erreichbarkeit	Mo–Fr, 8:00–17:00 (8×5)	Mo–Fr, 7:00–19:00 (12×5)	24/7, rund um die Uhr
Störungsannahme	In Servicezeiten	In Servicezeiten	Immer (365 Tage im Jahr)
Monitoring	In Servicezeiten	24/7 (Aufzeichnung)	24/7 mit proaktiven Eingriffen

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Störungsmeldung bis zur ersten qualifizierten Reaktion eines Technikers – nicht bis zur Behebung.

Lösungszeit ist der Zeitraum bis zur Wiederherstellung der Funktion oder bis zur Bereitstellung eines funktionsfähigen Workarounds.

3. Reaktions- und Lösungszeiten

	Bronze	Silver	Gold
Reaktionszeit, kritisch (P1)	4 Std.	2 Std.	15 Min.
Reaktionszeit, normal (P2/P3)	8 Std.	4 Std.	1 Std.
Lösungszeit, kritisch	24 Std.	8 Std.	4 Std.
Lösungszeit, normal	nach Aufwand	48 Std.	24 Std.
Ziel-Verfügbarkeit	99,0 %	99,5 %	99,9 %

Priorisierung (gemeinsam im Ticket festgelegt)

- P1 – Kritisch: Produktionsstillstand, Ausfall mehrerer Nutzer oder Systeme, Gefahr von Datenverlust
- P2 – Erheblich: wesentliche Funktion beeinträchtigt, eine Umgehung ist möglich
- P3 – Gering: einzelner Arbeitsplatz oder einzelne Funktion, kein Stillstand im Arbeitsablauf

4. Leistungsumfang je Paket

Bronze (199 €/Monat) – „Solide Basis"

- Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen per E-Mail und Support-Portal in Servicezeiten
- Ferndiagnose und Fehlerbehebung über sichere, verschlüsselte Fernwartung
- System-Monitoring in Servicezeiten (Verfügbarkeit der betreuten Systeme, Alarmierung bei Störungen)
- Betriebssystem-Updates und Patches der betreuten Systeme in Servicezeiten, nach Freigabe
- Monatlicher Kurzbericht (Tickets, Zustand der Systeme)
- Bis zu 5 betreute Systeme; jedes weitere nach Aufwand

Silver (499 €/Monat) – „Beliebter Standard"

Alles aus Bronze, zusätzlich:

- Erweiterte Servicezeiten (12×5)
- 24/7-Monitoring mit automatischer Aufzeichnung. Störungen außerhalb der Servicezeiten werden zur nächsten Servicezeit bearbeitet; die Alarmierung des Kunden per E-Mail erfolgt rund um die Uhr.
- Proaktive Wartung: geplante Wartungsfenster, Überwachung von Kapazität und Alter (Datenträger, Arbeitsspeicher, Sicherungsstatus)
- Backup-Überwachung: Prüfung, ob die Sicherungen der betreuten Systeme laufen; Wiederherstellung nach Absprache
- Vierteljährlicher Systembericht mit Empfehlungen
- Bis zu 15 betreute Systeme

Gold (999 €/Monat) – „Rundum-sorglos 24/7"

Alles aus Silver, zusätzlich:

- 24/7-Störungsannahme und -bearbeitung, 365 Tage im Jahr
- 15-Minuten-Reaktion bei P1-Störungen, rund um die Uhr
- Proaktives Monitoring mit aktiven Eingriffen außerhalb der Servicezeiten (Neustart von Diensten, automatische Entlastung)
- Ein benannter Technical Account Manager als fester Ansprechpartner
- Monatliche Management-Reports mit Trendanalysen und Optimierungsvorschlägen
- Zweimal jährlich geplante Wartung oder Health-Check vor Ort beziehungsweise remote, nach Absprache
- Bis zu 50 betreute Systeme, dedizierter Eskalationsweg über die Telefon-Hotline

In allen Paketen gleich

Beratung und Bezug von Software und Lizenzen über unseren Shop – zu den dort ausgewiesenen Preisen.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Bereitstellung von Zugängen und VPN für die Fernwartung
- aktuelle Sicherungen
- Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei P1-Störungen
- rechtzeitige Information über geplante Änderungen der IT-Landschaft

6. Nicht Bestandteil der Leistung

Gesondert nach Aufwand abrechenbar oder ausgeschlossen:

- Hardware-Beschaffung und -Austausch sowie Vor-Ort-Einsätze, soweit nicht vertraglich vereinbart
- Störungen durch höhere Gewalt, Strom- oder Internetausfälle auf Kundenseite sowie Defekte an Drittssoftware
- Entwicklungstätigkeiten und individuelle Software-Anpassungen
- Wiederherstellung von Daten aus Sicherungen, die nicht durch den Auftragnehmer überwacht werden
- Störungsbeseitigung, die auf unsachgemäße Eingriffe Dritter oder eigener Mitarbeiter zurückgeht

7. Sichere Fernwartung

Der Auftragnehmer nutzt verschlüsselte Remote-Zugänge: Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, sitzungsbezogene Zugangsdaten und Protokollierung jeder Sitzung. Zugriffe erfolgen ausschließlich im Rahmen der Störungsbearbeitung und Wartung.

8. Verfügbarkeit und Messung

Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die vom Auftragnehmer bereitgestellten Support- und Monitoring-Dienste sowie auf die betreuten Systeme während der jeweiligen Service- und Monitoring-Zeiten.

Geplante Wartungsfenster zählen nicht als Ausfall. Sie werden mindestens 48 Stunden vorher angekündigt und außerhalb der Kernzeiten gelegt.

Unterschreitet die gemessene Verfügbarkeit den Zielwert, erhält der Auftraggeber im Folgemonat eine Gutschrift in Höhe von 5 % der Monatspauschale je angefangene 0,1 Prozentpunkte Unterschreitung. Die Gutschrift ist auf die Höhe der Monatspauschale begrenzt.

Thalvos Cloud
Tavo-IT Inh. Michael Schwarz
Vorderdorfstraße 13 · 37130 Gleichen OT Groß Lengden · Deutschland
info@thalvos.cloud · thalvos.cloud
Steuernummer 2014202960 · USt-IdNr. DE328318972