

Kurzbeschreibung	Der AN führt in der Betriebszeit ein gesamtheitliches Monitoring auf dem Endgerät durch (24/7). Eventuelle Alarmer, Events oder Tickets werden innerhalb der Servicezeit 08.00 - 18.00 Uhr bearbeitet. Die dazu notwendigen Systeme und Tools stellt der AN.	
Leistungen von Moccca	Leistungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> - Aktives Monitoring & Überwachung von Speicher / Systemstatus - Patchmanagement für Betriebssystem, Software und Hardware - Reporting über Netzwerke, Assets und den Systemzustand - Ticketing - Technischer Support für Mitarbeiter (Remote und Onsite) - Ressourcenschonend - Scanning auf allen Plattformen (Windows/MAC/Android/IOS)
	Serviceort	Die Leistungserbringung erfolgt Remote von AN-Standorten und in Ausnahmefällen an Kunden-Standorten (optional)
	Input	<ul style="list-style-type: none"> · Tickets oder generierte Alarmer vom Endgerät / Kunden · Gerätedaten und -metriken · Vom System generierte Systemmeldungen (Installierter RMM Client)
	Output	<ul style="list-style-type: none"> · Incident-Tickets zur Korrektur von fehlerhaften Systemen · Emergency Change-Tickets bei sicherheitsrelevanten Bedrohungen oder Störungen · Eingespielte Updates und Patches · Bericht über Gerätezustand und Ticketanzahl auf Anfrage · Übersicht Assetdaten & Software auf Anfrage
Optionale Leistungen	Optionen	<ul style="list-style-type: none"> · Rufbereitschaft - Remote Techniker - Onsite Support
		<ul style="list-style-type: none"> · Work From Home (ohne zusätzliche Software von Zuhause Arbeiten)
Servicezeiten & Servicelevel	Servicelevel	<ul style="list-style-type: none"> · Die Dokumentation erfolgt als Übersicht über das Ticketsystem vom AN · Die Anzahl der relevanten Events sowie der Aufwand zur Bearbeitung sind nicht bekannt · Ein SLA zur zu verarbeitenden Menge wird zunächst <u>nicht</u> vereinbart · Der Report wird jeweils zum 10. Werktag des Folgemonats zur Verfügung gestellt
	Servicezeit	Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr; 8 Stunden / Tag
Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten	<ul style="list-style-type: none"> · Liste zu betreuender Systeme und Applikationen (wird beim Onboarding erstellt) · Onboarding der Geräte ist abgeschlossen · Netzzugang (Internetzugang) zu allen unterstützenden · Zutrittsausweise, zur Administration benötigte Client-Hardware, Telefon und Lizenzen (Onsite) · Internet wird durch den Kunden kostenneutral zur Verfügung gestellt (falls notwendig) · Bereitstellen vom Betriebshandbuch und/oder der notwendigen Informationen & Ansprechpartner · Erforderliche Softwarelizenzen liegen vor bzw. werden zur Verfügung gestellt 	
Abgrenzungen	Die tägliche Anzahl der relevanten Events, zu betreuende Geräte, sowie der Aufwand zur Bearbeitung sind nicht bekannt. Ein SLA zur zu verarbeitenden Menge wird zunächst nicht vereinbart, ein Mengengerüst wird im Rahmen der Erstbeauftragung ermittelt.	
	Die Planung und Umsetzung komplexer Strukturänderungen oder Neuinstallationen wird in Form von Projekten durchgeführt und gehören damit nicht zum Leistungsumfang.	
	Arbeiten außerhalb der Servicezeiten werden zusätzlich berechnet und werden vorher vom AG beauftragt	
Preis	Preis pro Gerät	60,00 €
	Onboarding	50,00 €
Laufzeit	Anzahl Monate	12
	Kündigung	jährlich