

# CETOS

IT? CETOS!

## IT-Support

Leistungsbeschreibung



## Inhalt

1	Einleitung .....	2
2	1st-Level- & Remote-Support .....	2
3	Beschaffungsmanagement .....	2
4	Endpoint-Management .....	3
5	Benutzerverwaltung .....	3
6	2nd-Level- & Onsite-Support .....	3
7	Backup & Recovery .....	3
8	Passwort-Tresor .....	3
9	Hardware-Management .....	4
10	24/7 Monitoring & Wartung .....	4
11	IT-Beratung, Strategie & Projektmanagement .....	4
12	Kontakt .....	4
13	Änderungskontrolle .....	4

## 1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Leistungen des CETOS IT-Supports und orientiert sich an der Struktur der Preisliste unserer Serviceverträge.

Leistungen	Servicevertrag		
	Basic	Standard	Comfort
1st-Level- & Remote-Support	x	x	x
Beschaffungsmanagement	x	x	x
Endpoint-Management	x	x	x
Benutzerverwaltung	x	x	x
2nd-Level- & Onsite-Support*		x	x
Backup & Recovery		x	x
Passwort-Tresor		x	x
Hardware-Management			x
24/7 Monitoring & Wartung			x
IT-Beratung, Strategie & Projektmanagement			x
Reaktionszeiten**	12h	8h	6h

\* Umkreis 25 Kilometer

\*\*Nur innerhalb der Bürozeiten (werktag, Montag bis Freitag 09:00 – 17:00 Uhr)

## 2 1st-Level- & Remote-Support

- Remote-Support Basic (First-Level-Support: Soforthilfe bei Standardproblemen per Telefon oder Remote)
- Standard-Softwaresupport (MS Office, PDF, Browser, mini Tools)
- Installation von Standardsoftware und kleineren Tools
- KW Rücksetzungen (AD und O365)
- schnelle Remotetätigkeiten (Druckeranbindung, Verknüpfungen)
- Ticket-System: Transparente Nachverfolgung aller Anfragen

## 3 Beschaffungsmanagement

- Bedarfsermittlung und Beratung
- Angebotseinholung & Beschaffung (Direktversand)

## 4 Endpoint-Management

- Automatisierte Windows- und Office Updates & Feature-Management
- Standard-Software-Verteilung
- FW/BIOS-Updates Remote
- Endpoint-Security (AV/Firewall) Ersteinrichtung und Konfiguration
- Basic Monitoring - Erreichbarkeit der Geräte
- Basic Asset-Tracking / Inventarisierung (Clients und Server)
- Wöchentliche AV-Reportauswertung

## 5 Benutzeroberfläche

- Active Directory Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen)
- Azure AD / Entra ID Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen)
- Microsoft Office 365 Benutzeroberfläche/ Lizenzverwaltung und Bestellung
- Basis-On-/Offboarding

## 6 2nd-Level- & Onsite-Support

- Installation von Drittanbieter-Software (ohne weiteren Support)
- Diagnose und Fehlerbehebungen von Standard-Software (Office, Browser, PDF...)
- Onsite Support (Umkreis 25 Kilometer)
- Installation, Konfiguration und Änderungen von Netzwerkkomponenten (Drucker/Scanner/Cam/Switch/Router)
- Installation und Betreuung von Mobile Devices (Windows und Android)
- Erweiterte Benutzeroberfläche (GPOs und Rechteverwaltung in Fileshares, Teams, SharePoint sowie Workgroup Nutzer ohne AD)

## 7 Backup & Recovery

- Backupeinrichtung für Clients, Server, VMs
- Microsoft 365-Backups
- NAS-Backups & Snapshots
- Restore-Services (schnelle Wiederherstellung)
- NAS-Monitoring (Schutz vor Ausfällen, Datenverlust und verdächtigen Aktivitäten)
- Cloud-Integration Einrichtung (Offsite-Backup + unveränderliches Backup)
- Wiederherstellung von Files und Strukturen auf Dateiebene. Das Aufsetzen von Systemen nach Cybervorfällen ist nicht inklusiv

## 8 Passwort-Tresor

- Bereitstellung eines individuellen Online-Passwort-Tresors
- sichere Verwahrung von Passwörtern & Wiederherstellungsschlüsseln

## 9 Hardware-Management

- Erweiterte Beschaffung incl. Installation und Aufbau von Windows Clients und Servern sowie Backupsystemen
- Garantieabwicklung / RMA-Prozesse
- Stilllegung und Entsorgung von Servern und Clients (Entsorgung protokolliert)
- Zertifizierte Datenlöschung von Clients, HDDs, SSD, Servern mit Bericht
- Erweitertes Asset-Tracking / Inventarisierung (aller IP- Geräte im Netzwerk)

## 10 24/7 Monitoring & Wartung

- Automatisierte 24/7 Überwachung - Basic Monitoring + weitere relevante Systemparameter
- Proaktive Fehlerprävention: Frühzeitige Erkennung und Behebung von Problemen
- Regelmäßige protokolierte Server- und NAS Wartung
- Systemrelevante Updates und Sicherheitspatches für Server und Backupsysteme
- Performance Checks

## 11 IT-Beratung, Strategie & Projektmanagement

- Fester Ansprechpartner
- IT-Strategieentwicklung
- Infrastruktur-Roadmaps
- Lifecycle- & Budgetplanung
- Migrationsberatung

## 12 Kontakt

CETOS Services AG

Pankstraße 8, Haus Q, 13127 Berlin

Telefon: +49 30 92 10 80 24-100

E-Mail: [info@cetos.com](mailto:info@cetos.com)

Web: [www.cetos.com](http://www.cetos.com)

## 13 Änderungskontrolle

Version	Datum	Name	Bemerkungen
1.0	25.11.2025	S. Trenn	Erstellung Dokument
1.1	15.12.2025	R. Hertzberg	Überarbeitung der Beschreibung
1.2	16.12.2025	M. Barz	Überarbeitung