LEISTUNGSBESCHREIBUNG

IT-Service mit Service-Level

Was die Service-Level Basis, Bronze, Silber und Gold enthalten, wann wir reagieren, was zusätzlich berechnet wird und was Sie beitragen. Grundlage für Angebote, Rahmenverträge und Vergabeverfahren.

Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG · Auricher Straße 162 · 26624 Südbrookmerland
04941 9867750 · moin@neuland-it.de · Störungen: support@neuland-it.de
Amtsgericht Aurich HRA 204110 · Komplementärin Neuland & Böhm Verwaltungs GmbH, HRB 207522 · USt-IdNr. DE452804633
Stand Oktober 2026

Inhalt

1. Begriffe
2. Service-Level im Überblick
3. Servicezeiten und Erreichbarkeit
4. Leistungsinhalte je Stufe
5. Module je Gerät und Postfach
6. Stundensätze und Abrechnung
7. Mitwirkung des Kunden
8. Was nicht enthalten ist
9. Laufzeit, Kündigung, Zahlung
10. Datenschutz
11. Ansprechpartner

1 Begriffe

Begriff	Bedeutung
Service-Level	Vertraglich vereinbarte Stufe (Basis, Bronze, Silber, Gold). Gilt je Vertrag, nicht je Gerät.
Reaktionszeit	Zeit zwischen dem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung und dem Beginn der Bearbeitung. Keine Garantie für die vollständige Behebung.
Priorität	P1 kritisch, P2 mittel, P3 gering. Die Einstufung nimmt Neuland IT nach Auswirkung und Dringlichkeit vor.
Arbeitseinheit	15 Minuten. Zeiten werden in Arbeitseinheiten abgerechnet.
Modul	Zusatzleistung, die je Gerät, Server oder Postfach berechnet wird, z. B. Arbeitsplatzmonitoring.

2 Service-Level im Überblick

Kriterium	Basis	Bronze	Silber	Gold
Preis je Vertrag und Monat	15,00 €	99,90 €	199,00 €	299,90 €
P1 kritisch Serverausfall, Internetausfall, Security-Vorfall	–	8 h	4 h	2 h
P2 mittel Teilstörung, z. B. VPN, E-Mail	–	24 h	8 h	4 h
P3 gering Einzelfall, Nutzeranfrage	–	–	24 h	8 h
Systemberichte	–	–	monatlich	monatlich mit Analyse
Sicherheitsstrategie, Handlungsempfehlungen	–	–	–	inklusive
Monitoring (RMM), Patchmanagement	Aufpreis	Aufpreis	Aufpreis	Aufpreis

Vor-Ort-Leistung	Aufwand	Aufwand	Aufwand	Aufwand
Stundensatz	100 €	100 €	90 €	90 €

Reaktionszeit = Beginn der Bearbeitung, nicht Behebung. Reaktionszeiten gelten nur in den Servicezeiten Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Basis enthält keine garantierten Reaktionszeiten. Ohne Vertrag: 120 € je Stunde.

3 Servicezeiten und Erreichbarkeit

Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz in Südbrookmerland.

> Störungen und Serviceanfragen melden Sie über das Kundenportal oder an **support@neuland-it.de**, in dringenden Fällen telefonisch unter **04941 9867750**. Meldungen außerhalb der Servicezeiten nehmen wir an; bearbeitet werden sie ab Beginn der nächsten Servicezeit. **Ein 24/7-Support gehört nicht zum Leistungsumfang.** Rufbereitschaft rund um die Uhr ist nach individueller Vereinbarung möglich, der Preis auf Anfrage.

Jedes über das Ticketsystem eröffnete Ticket gilt als eigenständiger Arbeitsauftrag, es sei denn, es wird ausdrücklich als Rückmeldung zu einem bestehenden Ticket gekennzeichnet.

4 Leistungsinhalte je Stufe

Basis · 15,00 €
Keine garantierten Reaktionszeiten, keine SLA-Leistungen, keine Überwachung durch Neuland IT. IT-Dokumentation und reduzierter Stundensatz (100 €).

Bronze · 99,90 €
Standardisierte Reaktionszeit bei kritischen Störungen (P1 8 h, P2 24 h), grundlegende Eskalationsprozesse. Stundensatz 100 €.

Silber · 199 €
Reaktionszeiten für alle Prioritäten (P1 4 h, P2 8 h, P3 24 h), monatliche Systemberichte, priorisierte Behandlung. Stundensatz 90 €.

Gold · 299,90 €
Verkürzte Reaktionszeiten (P1 2 h, P2 4 h, P3 8 h), Systemberichte mit Analyse, IT-Sicherheitsbetreuung, Sicherheitsstrategie, Handlungsempfehlungen, proaktive Analyse. Stundensatz 90 €.

Service-Level beinhalten keine pauschale Vor-Ort-Leistung. Sie beziehen sich ausschließlich auf Reaktions- und Interventionszeiten. Ohne Service-Level gilt der Stundensatz ohne Vertrag (120 €).

5 Module je Gerät und Postfach

Modul	Einheit	Preis je Monat
Arbeitsplatzmonitoring (RMM): CPU, Speicher, Patchstatus, Online-Status, Alarmierung	je Arbeitsplatz	14,90 €
Managed Antivirus / EDR	je Arbeitsplatz	3,99 €
Servermonitoring: CPU, Speicher, RAID, Dienste, Zertifikatslaufzeiten	je physischem Server oder Hypervisor	89,90 €
Servermonitoring virtueller Maschinen	je VM	49,90 €
Netzwerkgeräte-Überwachung: Switch, Firewall, Access Point, inklusive Firmware-Updates	je Gerät	3,49 €
NAS-Management und Monitoring	je NAS	12,90 €
Managed MDM (Android, iOS)	je Gerät	9,90 €
E-Mail-Archivierung (Mailstore, GoBD, § 147 AO)	je Postfach	4,95 €

Für Monitoring, Patchmanagement und Fernwartung ist ein Software-Agent auf den Systemen nötig. Alarmmeldungen führen nicht automatisch zu Maßnahmen; Tickets werden gemäß Service-Level bearbeitet. Weitere Module und Preise: Preisblatt 2027.

6 Stundensätze und Abrechnung

Vertragslage	Netto je Stunde
Ohne Vertrag	120 €
Basis oder Bronze	100 €
Silber oder Gold	90 €

- Abrechnung in Arbeitseinheiten zu 15 Minuten.
- Vor Ort: Die Anfahrt zählt als Arbeitszeit, auf den Inseln die Überfahrt, bei einem Flug die Flugzeit. Abgerechnet wird zum Stundensatz Ihres Service-Levels in Einheiten zu 15 Minuten, angefangene Einheiten gelten als volle Einheit. Eine gesonderte Anfahrtspauschale gibt es nicht.
- Tickets (Fähre, Flug), Übernachtung und Fracht berechnen wir bei Inseleinsätzen zusätzlich nach Aufwand.
- Außerhalb der Servicezeiten, an Wochenenden und an Feiertagen gilt ein Zuschlag von 150 % auf den Stundensatz (2,5-facher Satz; bei 90 € je Stunde also 225 €).
- Wiederherstellungen aus Sicherungen auf schriftliche Anforderung nach Aufwand, sofern nichts anderes vereinbart ist.

7 Mitwirkung des Kunden

- Ansprechperson mit Entscheidungsbefugnis benennen und Zugänge bereitstellen.
- Den Software-Agenten für Monitoring und Fernwartung dauerhaft aktiv lassen.
- Regelmäßig prüfen, ob alle relevanten Daten gesichert werden, sofern diese Prüfung nicht ausdrücklich an Neuland IT übertragen wurde.

- Störungen über Portal, support@neuland-it.de oder Telefon melden, mit Beschreibung und betroffenem Gerät.
- Änderungen an der Umgebung (neue Geräte, Software, Standorte) vorab mitteilen.

8 Was nicht enthalten ist

- Vor-Ort-Einsätze, Projekte (Umzug, neuer Server, neuer Standort), Hardware und Lizenzen.
- Monitoring, Patchmanagement und Virenschutz, sofern nicht als Modul vereinbart.
- Datensicherung, sofern nicht vertraglich vereinbart (z. B. Managed Backup, E-Mail-Archivierung).
- Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft, sofern nicht individuell vereinbart.

9 Laufzeit, Kündigung, Zahlung

- Mindestlaufzeit 12 Monate, sofern nicht anders vereinbart. Verlängerung um jeweils 12 Monate, wenn nicht mit 3 Monaten Frist zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.
- Monatlich kündbare Leistungen: 4 Wochen zum Monatsende.
- Abrechnung monatlich oder jährlich im Voraus. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig.
- Forderungen können zur Refinanzierung an die abcfinance GmbH, Köln, abgetreten werden; das wird bei Vertragsschluss mitgeteilt.
- Alle Preise netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

10 Datenschutz

Für personenbezogene Daten schließen wir einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO mit Anlage der technischen und organisatorischen Maßnahmen.

11 Ansprechpartner

Hendrik Neuland
Geschäftsführung

Keven Böhm
Geschäftsführung

Verbindlich sind das Angebot, der Vertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Neuland IT. Diese Leistungsbeschreibung fasst sie zusammen.