



soft/create

Portfolio

EDV - Fachberatung



Inhalt:

Firmeninformationen	2
Leistungen	
Privatkunden	3
Geschäftskunden	4
Checklisten	
Privatkunden	5
Geschäftskunden	7
Vertragsinhalte	8
Mustervertrag	9





Angaben zur Person:

Vor- Nachname	Herr Hendrick Suckrow
Wohnsitz	Wettersche Strasse 1 35094 Lahntal

Angaben zur Unternehmung:

Name / Firmierung	soft/create, EDV - Fachberatung
Gründungsdatum	15.02.1989
Unternehmenssitz	Wettersche Strasse 1 35094 Lahntal

Die Zielgruppe Lehrer, Privatpersonen wie auch Geschäftskunden wird mit meinem Unternehmen bedient.

Es fehlt vielerorts an kompetenter Beratung und Hilfestellung bei der Bewältigung der Aufgaben im IT Bereich. Ich bin seit 1991 als Fachberater tätig. Davon zehn Jahre an der VHS Marburg als Systemverwalter und Dozent in der Erwachsenenbildung und fünf Jahre Praxis als Systemverwalter im Schulalltag an hiesigen Gymnasien. Dadurch ist es mir möglich hier echten Mehrwert und Entlastung für Lehrer, Ausbilder und Privatpersonen anzubieten. Aber auch Geschäftskunden können von meinem Know how profitieren, da die strukturellen Lösungsansätze vergleichbar sind. In Bildungseinrichtungen sind die Anforderungen an eine funktionierende IT Infrastruktur oftmals höher als in einem klar definierten Betriebsablauf einer Firma.

Im Folgendem werde ich einen Überblick meiner Leistungen vorstellen, Checklisten ausbreiten und anpassbare Wartungsverträge vorstellen.



Checkliste - meine Leistungen

Privatkunden

Komplettlösungen und individuelle Hilfestellung rund um Ihre gesamte IT-Welt

PC-NOTDIENST

- > Virenentfernung
- > Datenrettung
- > Fernwartung

PC-SERVICE

- > Datenübernahme vom Altgerät
- > Werkstatt- & Vor-Ort-Service
- > Kinderschutz-Programme
- > Vor-Ort Einrichtung
- > DSL-Installation
- > Sicherheitsupdates
- > Virenentfernung
- > PC Reinigung

NETZWERK & MEHR

- > WLAN-Einrichtung
- > Internetzugang
- > Heimvernetzung

INTERNET

- > Web Design

SCHULUNGEN

- > Grundlagen der EDV
- > Betriebssysteme
- > Datensicherheit
- > Textverarbeitung
- > Tabellenkalkulation
- > Präsentation
- > Netzwerke
- > Internet



Geschäftskunden

Komplettlösungen und individuelle Hilfestellung rund um Ihre gesamte IT-Welt.

RAHMENVERTRÄGE

- > Wartungsverträge

PC-NOTDIENST

- > Virenentfernung
- > Datenrettung
- > Fernwartung

PC-SERVICE

- > Beratung und Planung individueller IT-Komplettlösungen für Server und Netzwerke, Hard- und Software
- > Netzwerk-Dienstleistungen
- > Datenübernahme vom Altgerät
- > Vor-Ort Einrichtung
- > Sicherheitsaudits
- > Virenentfernung
- > PC Reinigung

NETZWERK & MEHR

- > Netzwerke, Server und VPN-Verbindungen
- > Filialvernetzung
- > Datensicherung
- > Systemadministration
- > Internetzugang

SCHULUNGEN

- > siehe Privatkunden





Checkliste IT Wartung

- Privatkunden

1. Vollständige Sicherung Ihres Systems

So können Sie es im Falle von Problemen während der Wartungsarbeiten ganz einfach auf den Ausgangszustand zurücksetzen.

Systemabbild

Klonen, erzeugt eine 1 zu 1 Kopie des Datenträgerinhalts. Voraussetzung zum Zurückspielen des Klons, ist eine identische Hardwareumgebung.

Backups

Datensicherung auf CD/DVD oder sonstige Datenträger unter Verwendung entsprechender Sicherungsanwendungen.

Rettungsdatenträger

Wiederherstellungs CD/DVD oder Stick. Dabei kommen systemeigene Tools zur Anwendung oder Tools anderer Hersteller.

Systemwiederherstellungspunkte

Rücksetzung des Systems auf einen früheren Zeitpunkt. Ein in Windows integriertes Sicherungssystem, welches unkompliziert zum Einsatz kommen kann, vorausgesetzt, die entsprechenden Einstellungen wurden nicht deaktiviert.

Sichern der Registrierungsdatenbank

Alle Einträge der Systemregistrierung werden gesichert und bei Bedarf zurückgespielt.

2. Bereinigen Sie Ihren Desktop

Entfernen Sie nicht benötigte Desktop-Symbole und stellen Sie sicher, dass Sie die verbleibenden Verknüpfungen auch tatsächlich brauchen. Durch das Löschen und Neuordnen der Symbole wird das Navigieren auf Ihrem Desktop erleichtert.

3. Entfernen Sie gelöschte Objekte aus Ihrem Postfach

Gelöschte E-Mails enthalten oft große Dateianhänge, die erstaunlich viel Festplattenspeicher beanspruchen können.





4. Löschen Sie Dateiduplikate

oder nicht benötigte Dateien von Ihrem Computer. Nutzen Sie die Gelegenheit, um Ihre Dateien neu zu ordnen. Hierfür stehen Ihnen zahlreiche Dienstprogramme zur Verfügung, die diesen Vorgang automatisieren.

5. Deinstallieren Sie nicht benötigte Programme

Auch diese können viel Speicherplatz blockieren und Ihre Ressourcen so unnötig belasten.

6. Deaktivieren Sie alle nicht wirklich notwendigen Autostartereignisse

und/oder Dienste. Das setzt Ressourcen frei und schafft Platz im Arbeitsspeicher.

7. Aktualisieren Sie alle Anwendungen und Treiber

Es ist besonders wichtig, häufig verwendete Programme auf dem aktuellsten Stand zu halten, vor allem Windows, Ihren Internetbrowser, Adobe Acrobat und JavaScript. Dabei dürfen Sie selbstverständlich Ihre Sicherheitssoftware nicht vergessen, die immer topaktuell sein muss! Treiber wiederum können über Windows Update automatisch aktualisiert werden.

8. Führen Sie das Dienstprogramm zur Datenträgerüberprüfung aus (chkdsk)

Es hilft Ihnen dabei, eventuell auf Ihrem PC bestehende Probleme zu erkennen und zu lösen. Unter Windows 7 klicken Sie dazu einfach auf "Start" und geben dann in der Suchleiste "chkdsk" ein, um nach dem Dienstprogramm zu suchen.

9. Führen Sie eine Datenträgerbereinigung durch

Sie können dies direkt von Windows aus tun. Dabei wird nach Dateien gesucht, die ohne Auswirkungen auf Ihren Computer gelöscht werden können.

10. Defragmentieren Sie abschließend Ihre Festplatte

Durch eine Defragmentierung werden Daten und Dateien auf Ihrer Festplatte neu angeordnet, sodass Ihr PC schneller darauf zugreifen kann. Sie sollten die Defragmentierung als Letztes durchführen, da sie durch die oben genannten Schritte beeinflusst werden kann.





Geschäftskunden

Wie gut ist Ihre Netzwerkadministration?

Prüfen Sie mit der folgenden IT-Checkliste, ob Ihr PC-Netzwerk und dessen IT-Administration in einem guten und professionellen Zustand sind, und in welchen Bereichen etwas verbessert werden kann:

- > Gibt es eine aktuelle und ausreichend vollständige Netzwerkdokumentation?
- > Wird eine tägliche und vollständige Datensicherung Ihrer Server und aller Datenbestände gemacht?
- > Läuft auf allen PCs und Servern ein automatisch aktualisierendes Virenschutzprogramm?
- > Sind alle wichtigen Server vor Ausfall geschützt? (Spiegelung, RAID, Notstromversorgung etc.)
- > Gibt es ein angemessenes Sicherheitskonzept für die Benutzung des Internets und mobiler Geräte?
- > Sind sämtliche eingesetzten Softwareprogramme lizenziert und kann dies belegt werden?
- > Sind die eingesetzten Betriebssysteme, Rechner und sonstige Hardware halbwegs einheitlich?
- > Ist die verwendete IT auf einem ausreichend aktuellen Stand und schöpfen Sie deren Möglichkeiten aus?
- > Gibt es für Ihre IT-Mitarbeiter funktionierende Vertretungsregelungen?
- > Sind die aktuellen Administrator-Passworte für den Notfall zugänglich hinterlegt?
- > Gibt es eine angemessene IT-Planung mit Etat?
- > Sind Ihre IT-Administratoren insgesamt den Aufgaben gewachsen, und haben sie noch genügend Zeit für Planung, proaktive Tätigkeiten und Weiterbildung?



Verträge

Zitat:

Inhalt von Wartungsverträgen

Wartungsverträge beziehen sich nach dem juristischen Sprachgebrauch ausschließlich auf den Bereich Hardware. Instandhaltung und Instandsetzung sind die Schwerpunkte dieser Abmachungen. Dagegen spricht man von Pflegeverträgen, wenn es um die Software geht. Beide Vertragsarten enthalten unterschiedliche Leistungspflichten und werden rechtlich unterschiedlich behandelt.

Wie bei allen Verträgen ist es auch bei Wartungsverträgen wichtig, dass der Vertragsgegenstand genau beschrieben wird. Eine Formulierung wie "Die gesamte Hardware des Kunden wird gewartet" ist nicht zu empfehlen. Diese Regelung ist zu allgemein, und weder der Kunde noch der IT-Unternehmer kann ersehen, welche Leistungen im Einzelnen zu erbringen sind.

Wartungsverträge können die Instandhaltung als vorbeugende Wartung und die Instandsetzung nach einem aufgetretenen Fehler umfassen. Zunächst muss also der IT-Unternehmer für sich klären, ob er nur eine Instandsetzung oder zusätzlich eine Instandhaltung anbieten will. Dies ist weniger eine juristische Frage als mehr eine Frage der eigenen Leistungsfähigkeit. Wenn beide Aufgabenbereiche abgedeckt werden, spricht man von einer so genannten Vollwartung.

Folgende Leistungsbereiche kann ein Wartungsvertrag umfassen:

- Instandhaltung, nutzungsabhängig oder nach einem festen Zeitplan;
- Instandsetzung aufgrund einer Fehlermeldung oder eines Kundenabrufes;
- Fernwartung oder Ferndiagnose;
- Beratung bei der Bedienung und Erweiterung der EDV-Anlage;
- zusätzliche Leistungen, beispielsweise die vorübergehende Überlassung einer Ausweichanlage bei längerer Instandsetzung. "

Zitatende!

"Thomas Feil, Fachanwalt für Informationstechnologierecht und Arbeitsrecht, in einem Beitrag auf ChannelPartner.de, vom 19.03.2014"





Service und Supportvertrag

§1 Vertragsgegenstand

1. **soft/create** übernimmt für den Kunden die Wartung und Pflege folgender EDV Bestandteile :
 - EDV-Hardware
 - Rechnerkonfiguration
 - Netzwerkkonfiguration
 - Standardsoftware

Es findet keine Abgrenzung dahingehend statt, ob Arbeiten an der Hardware oder der Software dieser EDV-Bestandteile erforderlich werden.

2. Vom Vertragsgegenstand ausgenommen sind :
 - Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile
 - Wartung, Pflege oder Neuprogrammierung bereits benutzerspezifisch angepasster Software
 - kostenpflichtige Softwareupdates

3. Dieser Vertrag gilt für den Betriebsstandort :

Fa. / Name : _____

Anschrift : _____

PLZ / Ort : _____

4. **soft/create** stellt einen telefonischen Hotlineservice für Kundenmitarbeiter innerhalb der Kernarbeitszeiten von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr zur Verfügung.
5. **soft/create** verpflichtet sich, im Bedarfsfall innerhalb einer Reaktionszeit von maximal 6 Stunden ab Anforderung, einen qualifizierten Techniker zur Behebung akuter Hard- und/oder Softwareprobleme zur Verfügung zu stellen.
6. Anforderungen qualifizierter Techniker für normale Wartungs- und Pflegearbeiten, administrative oder beratende Tätigkeiten werden für Servicekunden vorrangig erledigt.



§2 Tätigkeitsumfang

1. Mit der Vertragspauschale sind pro Monat ____ Zeitstunden für Technikertätigkeit abgegolten. An- und Abfahrtzeiten werden auf dieses Stundenkontingent nicht angerechnet.
2. Eine Übertragung von innerhalb des monatlichen Stundenkontingentes nicht abgerufener Stunden auf Folgemonate findet nicht statt.
3. Im Zeitraum zwischen 18.00 Uhr und 08.00 Uhr abgerufene Stunden werden mit dem 1,5- fachen Satz auf das Stundenkonto angerechnet.
4. Weitere Arbeiten werden zu den üblichen Stundensätzen der Firma **soft/create** in Rechnung gestellt.

§3 Abtretung Gewährleistungsansprüche

1. Sofern der Kunde hinsichtlich von soft/create durchzuführender Arbeiten Gewährleistungsansprüche gegen Hersteller und/oder Lieferanten besitzt, tritt er diese Ansprüche in dem Umfang und zu dem Zeitpunkt ab, zu welchem **soft/create** eigene Tätigkeiten erbringt.
2. Der Kunde stellt **soft/create** sämtliche zur Durchsetzung der Gewährleistungsansprüche gegen die jeweiligen Hersteller oder Lieferanten erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung

§4 Entgelt

1. Der monatliche Pauschalpreis beträgt € _____ netto.
2. Anfahrten von **soft/create** im Rahmen der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertrag sind kostenfrei.
3. Die monatliche Wartungspauschale ist zahlbar monatlich im Voraus, jeweils zum Monatsersten.



§5 Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile

Soweit Verbrauchsmaterialien oder Ersatzteile nicht von Seiten des Herstellers oder Lieferanten im Rahmen bestehender Gewährleistungsverpflichtungen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, berechnet **soft/create** diese Materialien zu branchenüblichen Preisen.

§6 Zahlungsverzug

Für den Fall, dass der Kunde mit der Bezahlung der Wartungspauschale mit mindestens zwei Monatspauschalen in Verzug gerät, besitzt **soft/create** das Recht, den Kunden unter Setzung einer Zahlungsfrist von zwei Wochen in Verzug zu setzen und mit der Mahnung darauf hinzuweisen, dass **soft/create** nach Fristablauf hinsichtlich weiterer geschuldeter Vertragsleistungen ein Zurückbehaltungsrecht ausübt.

Nach Ablauf der Nachfrist ist **soft/create** berechtigt, hinsichtlich der von **soft/create** Vertragsleistungen zurückzubehalten bis die Zahlungsrückstände ausgeglichen sind.

§7 Vertragsdauer, Kündigung

1. Der Vertrag beginnt ab dem _____ und läuft mit
 - unbefristeter Dauer.
 - befristeter Dauer bis zum _____
2. Beide Seiten haben das Recht, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Quartalsende zu kündigen.

§8 Datenschutz und Geheimhaltung

1. **soft/create** verpflichtet sich gegenüber dem Kunden zur uneingeschränkten Einhaltung sämtlicher Bestimmungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).
2. **soft/create** verpflichtet sich über alle ihr bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Kunden auch über die Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen zu bewahren. Sämtliche Unterlagen, die **soft/create** im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit übergeben werden, werden nach Beendigung des Vertrages unverzüglich zurückgegeben



§9 Haftungsbegrenzung

1. Für verspätete Leistungserbringung haftet **soft/create**, sofern soft/create keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz trifft, gegenüber Kaufleuten in folgender Weise:

Erfolgt die Leistung mit einer Verspätung von maximal 24 Stunden, erbringt **soft/create** diese Leistung kostenfrei, d.h. ohne Anrechnung auf das monatlich vereinbarte Stundenkontingent.

2. Gegenüber Kaufleuten haftet **soft/create** für leichte Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
3. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahrentsprechender Anfertigung von Sicherheitskopien eingetreten wäre.
4. Kann **soft/create** einen Reparatur- oder Wartungserfolg deshalb nicht oder lediglich verspätet herbeiführen, weil Ersatzteile, Dokumentationen oder Informationen des Herstellers oder Lieferanten von dieser Seite nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden, ist eine Haftung der Firma **soft/create** gegenüber Kaufleuten ausgeschlossen, es sei denn **soft/create** handelt grob fahrlässig oder vorsätzlich.



§10 Gerichtsstand

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Durchführung und Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird das Landgericht Marburg, Kammer für Handelssachen, als Gerichtsstand vereinbart.

Goßfelden, den _____

soft/create

Wettersche Str. 1

35094 Lahntal - Goßfelden

Stempel, Unterschrift **soft/create**

Stempel, Unterschrift Kunde