

# Leistungsbeschreibung „Managed IT & Strategie“

## 1 Ziel der Zusammenarbeit

Fox Romeo IT übernimmt für den Kunden die Verantwortung für einen stabilen, sicheren und wirtschaftlich geführten IT-Betrieb.

Darüber hinaus erfüllt Fox Romeo IT die Aufgaben eines externen IT-Leiters: fachliche Führung der IT-Organisation, Sicherstellung der IT-Sicherheit, strategische Weiterentwicklung und kontinuierliche Steigerung der Produktivität.

Ziel ist eine **leistungsfähige, kalkulierbare und zukunftssichere IT**, die den Geschäftsbetrieb des Kunden optimal unterstützt.

## 2 Leistungsumfang

Fox Romeo IT erbringt die folgenden Leistungen pauschal im Rahmen der vereinbarten monatlichen Vergütung.

Bereich	Inhalt	Zielsetzung
<b>2.1 IT-Betrieb (Office-IT)</b>	Betrieb, Überwachung und Wartung von Servern, Clients, Netzwerk, Microsoft 365 u. a.; Patch-Management, Backup-Kontrolle, Lizenzverwaltung.	Sicherstellung eines störungsfreien, sicheren IT-Betriebs
<b>2.2 IT-Sicherheit &amp; Compliance</b>	Umsetzung eines angemessenen Sicherheitsniveaus, Passwort- und MFA-Überwachung, jährliche Datensicherungs- und Wiederherstellungsprüfung, Maßnahmen zur Einhaltung gesetzlicher / versicherungsrechtlicher Anforderungen	Minimierung von Risiken, Erfüllung von Compliance-Vorgaben
<b>2.3 IT-Strategie &amp; Planung</b>	Entwicklung und Pflege einer IT-Roadmap, Lifecycle- und Budgetplanung, Cloud- und Hybrid-Konzepte, Technologie- und Investitionsempfehlungen	Strategische Ausrichtung der IT auf Unternehmensziele
<b>2.4 Produktivität &amp; Digitalisierung</b>	Analyse und Optimierung der Nutzung vorhandener Tools (Microsoft 365, Teams, Automatisierungen, KI-Werkzeuge etc.)	Steigerung der Mitarbeiter- und Prozess-Effizienz
<b>2.5 IT-Organisation &amp; Führung</b>	Fachliche Leitung, Coaching und Weiterentwicklung des internen IT-Personals; Definition klarer Zuständigkeiten nach einer Standard-Aufgabenmatrix	Professionalisierung der internen IT-Organisation

Bereich	Inhalt	Zielsetzung
<b>2.6 Support &amp; Monitoring</b>	Remote-Support, Ticket-Bearbeitung, 24/7-Monitoring, präventive Störungsbehebung, Patch- und Update-Management	Hohe Verfügbarkeit, kurze Reaktionszeiten
<b>2.7 Lieferanten- &amp; Projektkoordination</b>	Steuerung externer IT-Dienstleister (ERP, OT, Provider u. a.), Begleitung von Software-Evaluierungen und IT-Projekten	Einheitliche IT-Steuerung und Entlastung der Geschäftsleitung
<b>2.8 Security-Awareness &amp; Schulung</b>	1 Phishing-Simulation p. a. und 1 Online-Security-Awareness-Training p. a. für alle Mitarbeitenden	Sensibilisierung und Reduktion menschlicher Sicherheitsrisiken
<b>2.9 Reporting &amp; Steuerung</b>	Monatlicher IT-Report, monatlicher Jour Fixe, jährlicher IT-Flight-Check (Gesamtzustand + Wirtschaftlichkeit)	Transparenz, Nachvollziehbarkeit, kontinuierliche Verbesserung

### 3 Nicht enthaltene Leistungen

Die folgenden Leistungen sind **nicht Bestandteil der Pauschale** und werden bei Bedarf gesondert angeboten:

- Disaster-Recovery und Wiederanlauf nach schwerem Schaden
- Lizenz- und Softwarekosten (z. B. Microsoft 365, Backup, Antivirus u. ä.)
- Projektarbeiten außerhalb der Standard-Matrix
- Vor-Ort-Einsätze (sofern nicht ausdrücklich vereinbart)
- Individuelle Schulungen oder Workshops außerhalb der enthaltenen Awareness-Trainings
- ERP-Systeme, OT und Fachanwendungen außerhalb von M365. Hier koordinieren wir bei Bedarf die anderen externen Dienstleister.

### 4 Kommunikation & Servicezeiten

- **Jour Fixe:** monatlich mit Geschäftsleitung und IT-Verantwortlichen
- **Reporting:** monatlich, zusätzlich jährlicher „IT-Flight-Check“
- **Servicezeiten:** Montag – Freitag, 8 – 17 Uhr
- **Reaktionszeit Remote-Support:** max. 2 Stunden innerhalb der Servicezeit
- **Eskalation:** klar definierter Ablauf (1st Level → 2nd Level → IT-Leitung → Geschäftsführung)

## 5 Abrechnung & Preismodell

- **69,- € pro registriertem menschlichen IT-Nutzer / Monat**
- **zzgl. 750,- € Grundpauschale / Monat**  
(auf Basis der Standard-Matrix für Aufgabenverteilung zwischen Fox Romeo IT und Kunden-IT-Personal)
- Preise verstehen sich **zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.**
- Die Leistungen sind **monatlich kündbar.**
- **Zufriedenheitsgarantie:** Waren Sie nicht zufrieden, müssen Sie in diesen Fällen auch nichts zahlen. Sie brauchen nur innerhalb des Zahlungsziels Bescheid zu sagen – Sie bekommen eine Gutschrift und geben ggf. gelieferte Hardware zurück. Komplizierter ist das nicht.

## 6 Qualität & Weiterentwicklung

Fox Romeo IT verpflichtet sich,

- die Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen regelmäßig zu überprüfen,
- Verbesserungsvorschläge zur Effizienz- und Sicherheitssteigerung einzubringen,
- Trends und technologische Entwicklungen fortlaufend zu beobachten und dem Kunden proaktiv Empfehlungen auszusprechen.

## 7 Integrität & Mitarbeiterbindung

Fox Romeo IT arbeitet partnerschaftlich mit dem internen IT-Personal des Kunden zusammen und verpflichtet sich ausdrücklich, **keine Mitarbeitenden des Kunden abzuwerben oder Abwerbeversuche zu unternehmen.**