



IT-Service Katalog

empowerIT GmbH



Inhaltsverzeichnis

1	IT-Service Katalog	3
2	Business IT-Service-Katalog.....	3
3	Technik IT-Service Katalog (Out-of-Scope)	3
4	Leistungsscheine	3
4.1	Endpointmanagement	4
4.1.1	Clientmangement Services.....	4
4.1.1.1	Operations-Support	4
4.1.1.2	Troubleshooting.....	7
4.1.1.3	Configuration Adjustment	8
4.1.1.4	Health Checks	9
4.1.1.5	Workshops.....	10
4.1.2	Softwaremangement Services.....	11
4.1.2.1	Operations-Support	11
4.1.2.2	Softwarepackaging	13
4.1.2.3	PrePackaged Packages	15
4.1.2.4	Troubleshooting.....	16
4.1.2.5	Workshops.....	17
4.2	ITSM-Services - IN PLANUNG	18
4.2.1	Operations (IT-Betrieb)	18
4.3	Projects & Consulting Services – IN PLANUNG.....	18
4.3.1	Projektmanagement Services.....	18
4.3.2	Consulting Services.....	18



1 IT-Service Katalog

Im Folgenden werden die IT-Services der empowerIT GmbH vorgestellt. Unser IT-Service-Katalog unterscheidet sich in einen

- **Business IT-Service Katalog (externe Sicht, d.h. sichtbar für Kunden)**
und einen
- **Technik IT-Service Katalog (interne Sicht, d.h. unsichtbar für Kunden).**

Die Gesamtheit beider Katalogteile stellt somit das **Produktportfolio der empowerIT GmbH** dar. Jeder angebotene IT-Service wird in Form eines Leistungsscheins beschrieben und vorgestellt.

Die gewählte Terminologie ist dem ITIL Best Practices Referenzrahmen entlehnt.

Zu Premium-IT-Services-Produkten arbeitet die empowerIT GmbH mit der nioneo GmbH und der nconITSM GmbH zusammen. Beide Unternehmen bieten mit ausgewiesener Expertise IT-Beratungsdienstleistungen (konzeptionelle, beratende IT-Dienstleistungen) im ITSM-Umfeld an.

2 Business IT-Service-Katalog

Die Business IT-Services der empowerIT GmbH sind so konzipiert, dass sie die Geschäftsprozesse der Kunden unterstützen. Kunden können aus dem Business IT-Service-Katalog der empowerIT GmbH je nach Anforderung und Bedarf, die IT-Dienstleistung(en) auswählen, die Sie auf Grund einer Make-or-Buy Entscheidung an uns als IT-Service-Provider outsourcen möchten.

Alle Bestandteile des Leistungsumfangs der einzelnen Leistungsscheine sind nach Möglichkeit modifizierbar. Diese Modifikationen auszuhandeln, unterliegt den Vertragspartnern.

3 Technik IT-Service Katalog (Out-of-Scope)

Ein technischer IT-Service ist in diesem Zusammenhang, die von dem Provider (empowerIT) bereitgestellte technische Leistung, welche von einem Teilbereich des Providers erbracht wird, um einen oder mehrere Business IT-Service(s) bereitzustellen. Der Technik IT-Service Katalog ist **nicht** Bestandteil dieses Dokuments.

4 Leistungsscheine

Alle Leistungsscheine enthalten im Kern die Beschreibung des Leistungsumfangs. Er bietet Kunden die Möglichkeit aus dem vielfältigen Angebot, den IT-Service auszuwählen, der benötigt wird.



4.1 Endpointmanagement

Die von der empowerIT GmbH angebotenen Business IT-Services zum Endpointmanagement unterscheiden sich in 2 Hauptbereiche:

- **Clientmangement Services**
- **Softwaremangement Services**

Diese Services stellen aktuell im Kern die Business IT-Services der empowerIT GmbH dar.

4.1.1 Clientmangement Services

Der Service Clientmangement ist einer der zwei zentralen IT-Dienstleistungen der empowerIT GmbH und unterteilt sich in die Services:

- Operations-Support
- Troubleshooting
- Configuration Adjustment
- Healthchecks
- Workshops

4.1.1.1 Operations-Support

Operations-Support	
Service-Nr.	0001
Service-Beschreibung	Unterstützung im operativen Betrieb bei der Verwaltung von Endgeräten (Windows, macOS, iOS, Android) durch den Einsatz von Microsoft Intune, ConfigManager und Jamf.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Support im täglichen Betrieb: Unterstützung bei der Verwaltung und dem Betrieb von Endgeräten (Windows, macOS, iOS, Android) mittels Microsoft Intune, ConfigManager und Jamf.• Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen/Tickets: Annahme und Dokumentation von Incidents, Service Requests, Change Requests und Informationsanfragen über definierte Kommunikationskanäle.• Kategorisierung und Priorisierung: Klassifizierung und Bewertung eingehender Anfragen zur effizienten Bearbeitung und Eskalation.• Erstlösungsversuch (Incident Management): Direkte Bearbeitung und Lösung gängiger Incidents und Service Requests im Rahmen des First-Time-Fix-Ansatzes.



	<ul style="list-style-type: none">• Funktionale Eskalation: Weiterleitung nicht lösbarer oder komplexer Anfragen an nachgelagerte Support-Instanzen oder escalations Ebenen.• Umsetzung von Changes: Durchführung genehmigter Standard- und Normal Changes zur Anpassung von Endgeräte-Konfigurationen, Sicherheitsrichtlinien oder Infrastrukturänderungen.• Lösungsbereitstellung und Dokumentation: Erarbeitung und Bereitstellung einer finalen Lösung sowie lückenlose Dokumentation im IT-Service-Management-System.• Kommunikation und Abschluss: Rückmeldung zur Bearbeitung, Bereitstellung einer Lösungsbeschreibung sowie abschließende Schließung des Tickets.
Out of Scope	<ul style="list-style-type: none">• Architektur- und Designleistungen: Entwicklung, Planung oder Neugestaltung von Client-Architekturen, einschließlich strategischer IT-Konzepte und Infrastrukturdesign.• Projektmanagement & Implementierungsprojekte: Einführung neuer Technologien oder großflächige Migrationen, die über den operativen Betrieb hinausgehen.• Softwareentwicklung & Anpassungen: Entwicklung, Anpassung oder Individualisierung von Anwendungen oder Systemsoftware.• Hardwarebeschaffung & Lifecycle-Management: Auswahl, Beschaffung oder vollständige Verwaltung von Endgeräte-Hardware außerhalb standardisierter Austauschprozesse.• Policy- und Sicherheitsrichtlinien-Entwicklung: Erstellung neuer Unternehmensrichtlinien für IT-Sicherheit, Compliance oder IT-Strategien.• Nicht standardisierte Change-Implementierungen: Changes, die umfangreichen Neuentwicklungen oder strategische Entscheidungen erfordern.• Support für nicht verwaltete Geräte: Fehlerbehebung oder Konfigurationsanpassungen für private oder nicht inventarisierte Endgeräte.



Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Reguläre Servicezeiten: Der Service wird standardmäßig von Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr bereitgestellt.• Erweiterte Servicezeiten: Unterstützung außerhalb der regulären Zeiten, z. B. werktags nach 17:00 Uhr oder an Wochenenden, ist nach gesonderter Vereinbarung möglich.• Geplante Wartungsfenster: Änderungen und Updates werden innerhalb definierter Change-Fenster durchgeführt, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren. Außerhalb der regulären Zeiten, z. B. werktags nach 17:00 Uhr oder an Wochenenden, ist nach gesonderter Vereinbarung möglich.• Rufbereitschaft & Notfall-Support: Optional kann eine Rufbereitschaft für kritische Incidents außerhalb der regulären Servicezeiten gebucht werden. Die Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten richten sich nach den individuell vereinbarten SLAs.• Notfallbehandlung: Kritische Incidents außerhalb der regulären Servicezeiten erfordern eine gesonderte Vereinbarung und können durch ein Major Incident Management abgedeckt werden.
Service-Level	Es gelten keine externen Service-Level-Agreements (SLAs) oder Priorisierungen. Der Support erfolgt im laufenden Betrieb nach definierten Betriebszeiten und innerhalb der vorhandenen Ressourcen.
Preis	Die Abrechnung für den Operations-Support erfolgt auf Stunden-satzbasis im Dienstleistungsverhältnis (Rahmen- und Einzelvertrag).
Bestell-Nr.	2025-0001



4.1.1.2 Troubleshooting

Troubleshooting	
Service-Nr.	0002
Service-Beschreibung	Trouble-Shooting umfasst einmalige Einsätze zur Fehleranalyse und -behebung bei spezifischen Problemen im Clientmanagement, die keinen laufenden Operations-Support gebucht haben. Die Untersuchung und Behebung erfolgt nach Bedarf und auf Stundenbasis. Aufgrund der individuellen Infrastruktur kann eine initiale Einarbeitung in die Umgebung und das Problem erforderlich sein, bevor eine gezielte Fehlerbehebung stattfinden kann.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Aufnahme des Problems und erste Analyse der Kundenumgebung• Identifikation der Fehlerquelle und deren Auswirkungen• Durchführung notwendiger Maßnahmen zur Fehlerbehebung• Bereitstellung eines Workarounds oder einer finalen Lösung• Erstellung von Handlungsempfehlungen, falls das Problem nicht abschließend gelöst werden kann• Unterstützung beim Troubleshooting mit dem Hersteller, falls erforderlich• Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen• Abschließende Kommunikation und Übergabe
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Laufender Betriebssupport oder proaktive Wartung• Architektur- und Designberatung• Einführung oder Migration neuer Technologien• Softwareentwicklung und individuelle Anpassungen
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Einsätze nach vorheriger Terminvereinbarung• Durchführung innerhalb der vereinbarten Arbeitszeiten (Mo-Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)• Notfall-Troubleshooting außerhalb der regulären Zeiten nach gesonderter Absprache
Service-Level	Es gelten keine externen Service-Level-Agreements (SLAs) oder Priorisierungen. Der Support erfolgt im laufenden Betrieb nach definierten Betriebszeiten und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen.
Preis	Die Abrechnung für den Operations-Support erfolgt auf Stundensatzbasis im Dienstleistungsverhältnis.
Bestell-Nr.	2025-0002



4.1.1.3 Configuration Adjustment

Configuration Adjustment	
Service-Nr.	0003
Service-Beschreibung	Configuration Adjustment umfasst die Durchführung definierter Änderungen in Kundenumgebungen. Diese Änderungen erfolgen nach vorher abgestimmten Anforderungen und unter festgelegten Rahmenbedingungen. Der Service wird zu einem Festpreis im Rahmen eines Werkvertrags erbracht. Voraussetzung für die Durchführung ist die Bereitstellung aller erforderlichen Informationen, Accounts, Kontakte und sonstigen notwendigen Zulieferungen durch den Kunden.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Analyse und Bewertung der geplanten Änderung• Definition der Umsetzungsanforderungen und Abhängigkeiten• Durchführung der abgestimmten Konfigurationsanpassungen• Test und Validierung der durchgeführten Änderungen• Dokumentation der Anpassungen und deren Auswirkungen• Abschlussprüfung und Übergabe
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Laufender Betriebssupport oder Incident Management• Architektur- und Designberatung• Änderungen ohne vorherige Abstimmung oder außerhalb definierter Prozesse
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Durchführung nach vorheriger Abstimmung und Terminvereinbarung• Umsetzung innerhalb definierter Wartungsfenster oder Change-Fenster• Notfall-Konfigurationsänderungen nach separater Vereinbarung
Service-Level	<ul style="list-style-type: none">• Es gelten die im Werkvertrag festgelegten Bedingungen für Durchführung und Abnahme• Keine laufenden SLAs oder Supportverpflichtungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs
Preis	Die Abrechnung erfolgt zu einem Festpreis gemäß Werkvertrag. Der Preis wird basierend auf dem definierten Leistungsumfang und Aufwand kalkuliert.
Bestell-Nr.	2025-0003



4.1.1.4 Health Checks

Health Checks	
Service-Nr.	0004
Service-Beschreibung	Health Checks dienen der strukturierten Bewertung der Client-management-Umgebung anhand definierter Parameter. Ziel ist es, den aktuellen Zustand der Infrastruktur zu analysieren, potenzielle Schwachstellen oder Optimierungspotenziale zu identifizieren und darauf basierend konkrete Handlungsempfehlungen auszusprechen.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Analyse der bestehenden Client-Management-Infrastruktur (Windows, macOS, iOS, Android)• Überprüfung relevanter Konfigurationen und Sicherheitsrichtlinien• Identifikation von Performance-Engpässen oder Fehlkonfigurationen• Bewertung der Einhaltung von Best Practices und Compliance-Anforderungen• Erstellung eines detaillierten Health-Reports mit Ergebnissen und Handlungsempfehlungen• Abschlussbesprechung zur Präsentation der Erkenntnisse
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Direkte Umsetzung von empfohlenen Maßnahmen• Laufender Betriebssupport oder Incident Management• Architektur- und Designleistungen• Einführung neuer Technologien oder Migrationsprojekte
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Durchführung nach vorheriger Abstimmung und Terminvereinbarung• Umsetzung innerhalb definierter Zeiträume basierend auf Umfang und Anforderungen
Service-Level	<ul style="list-style-type: none">• Der Umfang und die zu prüfenden Parameter werden im Werkvertrag festgelegt• Keine laufenden SLAs oder Supportverpflichtungen über den definierten Leistungsumfang hinaus
Preis	Der Service wird zu einem Festpreis im Rahmen eines Werkvertrags mit festgelegtem Leistungsumfang erbracht.
Bestell-Nr.	2025-0004



4.1.1.5 Workshops

Workshops	
Service-Nr.	0005
Service-Beschreibung	Workshops bieten eine strukturierte Möglichkeit zur Weiterbildung und Optimierung im Bereich Client Management. Die Inhalte werden im Vorfeld abgestimmt und können sowohl Schulungen für Mitarbeiter als auch spezifische Themen wie Konfigurations-Reviews oder Best Practices umfassen.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Schulungen für IT-Mitarbeiter zu den eingesetzten Technologien (z. B. Microsoft Intune, ConfigManager, Jamf)• Reviews und Optimierungsworkshops für bestehende Client-Management-Konfigurationen• Best Practices im Client Management• Einführung und Vertiefung neuer Technologien oder Funktionen• Hands-on-Workshops zur praktischen Anwendung von Client-Management-Lösungen• Individuelle Workshops zu spezifischen Kundenanforderungen
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Fortlaufender Support oder direkte Umsetzung von Änderungen außerhalb des Workshop-Rahmens
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Durchführung nach vorheriger Terminvereinbarung• In Präsenz oder als Remote-Workshop verfügbar• Flexible Dauer je nach Thema und Umfang
Service-Level	<ul style="list-style-type: none">• Inhalte und Umfang werden vorab definiert• Keine laufenden SLAs oder Supportverpflichtungen über den Workshop hinaus
Preis	Die Workshops erfolgen auf Tagessatzbasis und können individuell auf die Anforderungen zugeschnitten werden.
Bestell-Nr.	2025-0005



4.1.2 Softwaremanagement Services

Die Softwaremanagement-Services bestehen aus den folgenden Einzel-Leistungsscheinen:

- Operations-Support
- Softwarepackaging
- PrePackaged Apps
- Troubleshooting
- Workshops

4.1.2.1 Operations-Support

Operations-Support	
Service-Nr.	0006
Service-Beschreibung	Unterstützung im operativen Betrieb bei der Verwaltung von Softwarepaketen und deren Verteilumgebungen.
Leistungsumfang	
	<ul style="list-style-type: none">• Support im täglichen Betrieb: Unterstützung bei der Verwaltung und dem Betrieb von Softwarepaketen in der entsprechenden Verteilumgebung mittels Microsoft Intune, ConfigManager und Opsi.• Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen/Tickets: Annahme und Dokumentation von Incidents, Service Requests, Change Requests und Informationsanfragen über definierte Kommunikationskanäle.• Kategorisierung und Priorisierung: Klassifizierung und Bewertung eingehender Anfragen zur effizienten Bearbeitung und Eskalation.• Erstlösungsversuch (Incident Management): Direkte Bearbeitung und Lösung gängiger Incidents und Service Requests im Rahmen des First-Time-Fix-Ansatzes.• Funktionale Eskalation: Weiterleitung nicht lösbarer oder komplexer Anfragen an nachgelagerte Support-Instanzen oder escalations Ebenen.• Umsetzung von Changes: Durchführung genehmigter Standard- und Normal Changes zur Anpassung von Softwarepaket-Konfigurationen und deren Verteilung.• Lösungsbereitstellung und Dokumentation: Erarbeitung und Bereitstellung einer finalen Lösung sowie lückenlose Dokumentation im IT-Service-Management-System.



	<ul style="list-style-type: none">• Kommunikation und Abschluss: Rückmeldung zur Bearbeitung, Bereitstellung einer Lösungsbeschreibung sowie abschließende Schließung des Tickets.
Out of Scope	<ul style="list-style-type: none">• Architektur- und Designleistungen: Entwicklung, Planung oder Neugestaltung von Softwarepaketen einschließlich der Dokumente und Vorlagen.• Projektmanagement & Implementierungsprojekte: Einführung neuer Technologien oder großflächige Migrationen, die über den operativen Betrieb hinausgehen.• Softwareentwicklung & Anpassungen: Entwicklung, Anpassung oder Individualisierung von Anwendungen oder Systemsoftware.• Nicht standardisierte Change-Implementierungen: Changes, die umfangreiche Neuentwicklungen oder strategische Entscheidungen erfordern.
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Reguläre Servicezeiten: Der Service wird standardmäßig von Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr bereitgestellt.• Erweiterte Servicezeiten: Unterstützung außerhalb der regulären Zeiten, z. B. werktags nach 17:00 Uhr oder an Wochenenden, ist nach gesonderter Vereinbarung möglich.• Geplante Wartungsfenster: Änderungen und Updates werden innerhalb definierter Change-Fenster durchgeführt, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren. Außerhalb der regulären Zeiten, z. B. werktags nach 17:00 Uhr oder an Wochenenden, ist nach gesonderter Vereinbarung möglich.• Rufbereitschaft & Notfall-Support: Optional kann eine Rufbereitschaft für kritische Incidents außerhalb der regulären Servicezeiten gebucht werden. Die Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten richten sich nach den individuell vereinbarten SLAs.• Notfallbehandlung: Kritische Incidents außerhalb der regulären Servicezeiten erfordern eine gesonderte Vereinbarung und können durch ein Major Incident Management abgedeckt werden.



Service-Level	Es gelten keine externen Service-Level-Agreements (SLAs) oder Priorisierungen. Der Support erfolgt im laufenden Betrieb nach definierten Betriebszeiten und innerhalb der vorhandenen Ressourcen.
Preis	Die Abrechnung für den Operations Support erfolgt auf Stundensatzbasis im Dienstleistungsverhältnis (Rahmen- und Einzelvertrag).
Bestell-Nr.	2025-0006

4.1.2.2 Softwarepackaging

Softwarepackaging	
Service-Nr.	0007
Service-Beschreibung	Erstellung von Softwareinstallationspaketen und Import in die Verteilumgebung
Leistungsumfang	<p>Evaluierung:</p> <ol style="list-style-type: none">Anforderungsanalyse: Überprüfen, ob die Software alle funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen erfüllt. Dies umfasst die Bewertung der Benutzeranforderungen, Systemanforderungen und GeschäftszieleQualitätssicherung: Durchführung von Tests, um sicherzustellen, dass die Software stabil, sicher und fehlerfrei ist. Dies kann Unit-Tests, Integrationstests, Systemtests und Akzeptanztests umfassenKompatibilitätsprüfung: Sicherstellen, dass die Software mit den Zielplattformen und -umgebungen kompatibel ist. Dies beinhaltet die Überprüfung der Betriebssysteme, Hardwareanforderungen und anderer SoftwareabhängigkeitenDokumentation: Erstellung und Überprüfung der notwendigen Dokumentation, einschließlich Installationsanleitungen, Benutzerhandbücher und technische SpezifikationenSicherheitsüberprüfung: Identifizierung und Behebung von Sicherheitslücken, um sicherzustellen, dass die Software vor potenziellen Bedrohungen geschützt istNicht-funktionale Tests: Überprüfen von Leistung, Sicherheit, Kompatibilität und Benutzerfreundlichkeit der Software. Diese Tests stellen sicher, dass die Software unter verschiedenen Bedingungen stabil und sicher ist



	<p>7. Regressionstests: Sicherstellen, dass neue Änderungen oder Updates keine bestehenden Funktionen beeinträchtigen. Dies wird durch wiederholtes Testen der Software nach jeder Änderung erreicht</p> <p>Paketierung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Zusammenstellung: Alle notwendigen Dateien, Bibliotheken und ggf. Abhängigkeiten werden in ein Paket integriert, das die Software vollständig funktionsfähig macht.2. Konfiguration: Das Paket wird so konfiguriert, dass es auf verschiedenen Systemen und Umgebungen korrekt installiert und ausgeführt werden kann. Dies umfasst die Anpassung von Installationsskripten und Konfigurationsdateien. <p>Qualitätssicherung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Installationstests: Überprüfen, ob das Softwarepaket korrekt installiert werden kann und alle Komponenten ordnungsgemäß funktionieren2. Funktionale Tests: Sicherstellen, dass die Software alle spezifizierten Funktionen erfüllt. Dies umfasst das Testen von Benutzeroberflächen, APIs und anderen funktionalen Aspekten3. Benutzerakzeptanztests (UAT): Endbenutzer testen die Software in einer realen Umgebung, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen und Erwartungen entspricht4. Fehleridentifizierung und -optimierung: Identifizieren und Berichten von Fehlern, die während der Tests gefunden wurden.5. Dokumentation und Berichterstattung: Erstellen von Testberichten und Dokumentationen, die die Testergebnisse und eventuelle Probleme detailliert beschreiben. <p>Verteilung/Implementierung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Import des Pakets: Das Softwarepaket wird in die Verteilumgebung importiert.2. Zuweisung: Das Paket wird den entsprechenden Zielsystemen oder Benutzergruppen zugewiesen. Dies kann durch Gruppenrichtlinien, Softwareverteilungstools oder manuelle Zuweisung erfolgen
Out of Scope	<ul style="list-style-type: none">• Erstellung von Dokumentvorlagen für den Prozess der Softwarepaketierung• Architekturleistungen Erstellung Paketierungstemplate• Architekturleistungen Prozessdesign Softwarepaketierung



Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • ./.
Service-Level	<ul style="list-style-type: none"> • Paketkomplexitätsklasse „Low“: 8 Stunden • Paketkomplexitätsklasse „Medium“: 16 Stunden • Paketkomplexitätsklasse „High“: 32 Stunden • Paketkomplexitätsklasse „Individual“: Individuell
Preis	<ul style="list-style-type: none"> • Paketkomplexitätsklasse „Low“: 800€ • Paketkomplexitätsklasse „Medium“: 1600€ • Paketkomplexitätsklasse „High“: 3200€ • Paketkomplexitätsklasse „Individual“: Individuell
Bestell-Nr.	2025-0007

4.1.2.3 PrePackaged Packages

PrePackaged Packages	
Service-Nr.	0008
Service-Beschreibung	Bereitstellung von vorkonfigurierten Softwareinstallationspaketen
Leistungsumfang	<p>Vorkonfigurierte Softwarepakete (Full): Die Pakete sind bereits optimiert und enthalten alle erforderlichen Komponenten und Abhängigkeiten, sodass die Installation ohne zusätzliche Konfiguration oder Anpassungen erfolgen kann.</p> <p>Vorkonfigurierte Softwarepakete (Light): Die Pakete sind bereits optimiert und enthalten keine weiteren Komponenten und Abhängigkeiten außer der eigentlichen Software.</p> <p>Patch-Pakete: Softwarepakete, die Fehler von Softwareprodukten beheben, Leistungsanpassungen oder die Sicherheit des Systems oder der Software erhöhen.</p> <p>Verschiedenen Paket-Technologien: Für die oben genannten Paketkategorien können MSI, PSAT, PatchMyPC und OPSI-Pakete genutzt werden.</p>
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl und Verfügbarkeit laut Paketkatalog
Service-Level	./.
Preis	nach Vereinbarung
Bestell-Nr.	2025-0008



4.1.2.4 Troubleshooting

Troubleshooting	
Service-Nr.	0009
Service-Beschreibung	Trouble-Shooting umfasst einmalige Einsätze zur Fehleranalyse und -behebung bei spezifischen Problemen im Software-Management, die keinen laufenden Operations Support gebucht haben. Die Untersuchung und Behebung erfolgt nach Bedarf und auf Stundenbasis. Aufgrund der individuellen Infrastruktur kann eine initiale Einarbeitung in die Umgebung und das Problem erforderlich sein, bevor eine gezielte Fehlerbehebung stattfinden kann.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Aufnahme des Problems und erste Analyse der Kundenumgebung• Identifikation der Fehlerquelle und deren Auswirkungen• Durchführung notwendiger Maßnahmen zur Fehlerbehebung• Bereitstellung eines Workarounds oder einer finalen Lösung• Erstellung von Handlungsempfehlungen, falls das Problem nicht abschließend gelöst werden kann• Unterstützung beim Troubleshooting mit dem Hersteller, falls erforderlich• Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen• Abschließende Kommunikation und Übergabe
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Laufender Betriebssupport oder proaktive Wartung• Architektur- und Designberatung• Einführung oder Migration neuer Technologien• Softwareentwicklung und individuelle Anpassungen
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Einsätze nach vorheriger Terminvereinbarung• Durchführung innerhalb der vereinbarten Arbeitszeiten (Mo-Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)• Notfall-Troubleshooting außerhalb der regulären Zeiten nach gesonderter Absprache
Service-Level	Es gelten keine externen Service-Level-Agreements (SLAs) oder Priorisierungen. Der Support erfolgt im laufenden Betrieb nach definierten Betriebszeiten und innerhalb der vorhandenen Ressourcen.
Preis	Die Abrechnung erfolgt auf Stundensatzbasis im Dienstleistungsverhältnis.
Bestell-Nr.	2025-0009



4.1.2.5 Workshops

Workshops	
Service-Nr.	0010
Service-Beschreibung	Workshops bieten eine strukturierte Möglichkeit zur Weiterbildung und Optimierung im Bereich Software-Management. Die Inhalte werden im Vorfeld abgestimmt und können sowohl Schulungen für Mitarbeiter als auch spezifische Themen wie Konfigurations-Reviews oder Best Practices umfassen. Die Workshops erfolgen auf Tagessatzbasis und können individuell auf die Anforderungen zugeschnitten werden.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Schulungen für IT-Mitarbeiter zu den eingesetzten Technologien (z. B. Microsoft Intune, ConfigManager, PSADT)• Reviews und Optimierungsworkshops für bestehende Software-Management-Konfigurationen• Best Practices Software-Management• Einführung und Vertiefung neuer Technologien oder Funktionen• Hands-on-Workshops zur praktischen Anwendung von Software-Management-Lösungen• Individuelle Workshops zu spezifischen Kundenanforderungen
Out-Of-Scope	<ul style="list-style-type: none">• Fortlaufender Support oder direkte Umsetzung von Änderungen außerhalb des Workshop-Rahmens
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none">• Durchführung nach vorheriger Terminvereinbarung• In Präsenz oder als Remote-Workshop verfügbar• Flexible Dauer je nach Thema und Umfang
Service-Level	<ul style="list-style-type: none">• Inhalte und Umfang werden vorab definiert• Keine laufenden SLAs oder Supportverpflichtungen über den Workshop hinaus
Preis	Die Abrechnung erfolgt auf Tagessatzbasis. Der Preis wird basierend auf der Dauer und dem erforderlichen Vorbereitungsaufwand kalkuliert.
Bestell-Nr.	2025-0010



4.2 ITSM-Services - IN PLANUNG

Die empowerIT GmbH verfolgt das Ziel einen ganzheitlichen IT-Service-Management anzubieten mit dem langfristigen Ziel als Managed Service Provider am Markt auftreten zu wollen. Auf dieser Grundlage erfolgt kontinuierlich der Ausbau des Produktportfolios (IT-Service Angebote) der empowerIT GmbH.

Die nachfolgenden Angebote sind noch im Status Planung.

4.2.1 Operations (IT-Betrieb)

Diese angebotenen Services umfassen die nach dem ITIL-Referenzrahmen beschriebenen Operations-Services:

- Incident Management
- Service Request Fulfilment
- Problem Management
- Change Management
- Application Management
- Technical Management
- Facilities Management Services
- Monitoring

4.3 Projects & Consulting Services – IN PLANUNG

Die unter diesem Titel zusammengefassten Services sind allgemeine Dienstleistungen, die bei Bedarf des Kunden zum Einsatz kommen. Letztlich vervollständigen diese Serviceangebote das Produktportfolio der empowerIT GmbH und unterteilen sich in

- Projektmanagement Services und
- Consulting Services

4.3.1 Projektmanagement Services

Das sind die geplanten Projektmanagement-Services:

- Projektplanung
- Projektkoordinierung und -steuerung
- Projektcontrolling

4.3.2 Consulting Services

Und zum Schluss, die ebenfalls in Planung befindlichen Consulting Services:

- Projektinitiierung – Business Case (Wirtschaftlichkeitsbetrachtung)
- Konzepterstellung
- Lastenhefterstellung (Grobkonzept/Anforderungsaufnahme)
- Pflichtenhefterstellung (Feinkonzept/Anforderungsumsetzung)



-
- Projektumsetzung
 - Qualitätsmanagement
 - Mitwirkung bei Erstellung Konzept/ Lastenheft/ Pflichtenheft
 - Übernahme Technische/ Fachliche Rolle