TeamCom
Cloud- und Rechenzentrumslösungen

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

Team-IT Arbeitsplatz

Leistungsbeschreibung für Device as a Service

Stand 03. November 2026

1 Gegenstand und Leistungsumfang

Team-IT überlässt Geschäftskunden die im individuellen Angebot bezeichnete Hardware für die vereinbarte Vertragsdauer zur Nutzung gegen monatliches Entgelt. Device as a Service (DaaS) verbindet diese zeitlich begrenzte Hardwareüberlassung mit dem vereinbarten Hardwaredefekt-Service. Ein Eigentumserwerb durch die monatlichen Zahlungen ist nicht vereinbart.

Der Arbeitsplatz wird ohne feste Hardwarepakete zusammengestellt. Art, Ausführung und Stückzahl der Arbeitsgeräte, Dockingstationen, Monitore und Zubehörartikel sind innerhalb des verfügbaren und von Team-IT angebotenen Sortiments frei wählbar. Eine feste Anzahl von Monitoren oder Zubehörteilen je Arbeitsgerät ist nicht vorgegeben.

Voraussetzung für jede DaaS-Bestellung ist mindestens ein Arbeitsgerät in Form eines PCs oder Notebooks. Dies gilt auch für spätere zusätzliche Bestellungen. Eine Bestellung ausschließlich von Dockingstationen, Monitoren oder Zubehör im DaaS ist ausgeschlossen; ein bereits bestehender DaaS-Vertrag ersetzt diese Bestellvoraussetzung nicht.

DaaS wird ausschließlich mit TERRA Hardware angeboten. Berücksichtigt werden nur Komponenten und Zubehörartikel, die Team-IT ausdrücklich als für dieses DaaS-Angebot verfügbar bestätigt. Die freie Zusammenstellung begründet keinen Anspruch auf beliebige Modelle, Hersteller oder Lieferbarkeit.

Komponentengruppe	Individuelle Auswahl
Arbeitsgeräte	PCs und/oder Notebooks; mindestens ein PC oder Notebook je Bestellung
Dockingstationen	Modell und Stückzahl nach Bedarf; kein automatischer Bestandteil eines Notebooks
Monitore	Stückzahl, Größe und Ausstattung nach Angebot, etwa Höhenverstellung oder Pivot
Zubehör	Zum Beispiel Maus, Tastatur, Headset und Webcam; Ausführung und Stückzahl nach Angebot

2 Verbindliche Zusammenstellung

Maßgeblich sind die im Angebot beziehungsweise in der Auftragsbestätigung aufgeführten Positionen einschließlich Mengen, Monatsentgelten, Laufzeiten und Servicezuordnung. Nicht aufgeführte Komponenten und Dienstleistungen sind nicht enthalten. Die Auswahl in einem Konfigurator dient der Bedarfsermittlung; sie ist weder Preiszusage noch Bestellung.

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

3 Bereitstellung und einmaliges Onboarding

Das einmalige Onboarding wird zusätzlich berechnet. Es umfasst die Vorbereitung des Arbeitsgeräts für die im Kundenunternehmen eingesetzten und von Team-IT betreuten Anwendungen im vereinbarten Umfang. Die Bereitstellung erfolgt zur Auslieferung oder Abholung; eine vollständige Inbetriebnahme am Arbeitsplatz ist damit nicht zugesagt.

Bereich	Umfang bei entsprechender Kundenumgebung
Geräteprüfung	Aus- und Einpacken, Prüfung auf Lieferdefekte (DOA-Test) und zwölfstündiger Dauertest
Windows und Anmeldung	Windows-Grundeinrichtung; Einbindung in Active Directory oder Entra ID; lokalen Geräteadministrator anlegen; Benutzerzugang abstimmen
Verwaltung	Installation der Fernverwaltungssoftware (RMM); laufende Verwaltung nur bei gesonderter Buchung
Basisanwendungen	Chrome, Firefox, 7-Zip und Adobe Acrobat Reader
Kommunikation und Office	Installation von Swyx oder Team-IT UC Contact sowie Microsoft-365-Office-Anwendungen und Teams, soweit vereinbart
Unternehmenszugriff	VPN installieren und RDP-Verknüpfung einrichten, soweit erforderlich und vereinbart
SharePoint	Im Browser hinterlegen oder vereinbarte SharePoint-Online-Dateistruktur mit dem Explorer synchronisieren
Virenschutz	Microsoft Defender aktivieren oder Sophos installieren, entsprechend der Vereinbarung
Dokumentation und Übergabe	Nicht benötigte Herstellerprogramme entfernen; Inventarerfassung, Mitarbeiterzuordnung und Kennzeichnung; Versand oder Übergabe vorbereiten
Optionale Dienste	Bei Buchung Einrichtung der erforderlichen Managed-Client- und/oder SOC-Anbindung im angebotenen Umfang

Nicht enthaltene Arbeiten

Nicht in der Onboarding-Pauschale enthalten sind die Integration am Arbeitsplatz vor Ort oder remote, die Einrichtung von Druckern und Netzwerkfreigaben, Datenübertragung sowie die Installation von Anwendungen, die weder durch Team-IT betreut noch geliefert wurden. Weitere Arbeiten außerhalb des vereinbarten Umfangs werden gesondert nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Eine Arbeitseinheit entspricht 15 Minuten.

Die Installation von Software schließt keine Lizenzkosten ein. Erforderliche Lizenzen und Zugänge stellt der Kunde bereit oder beauftragt sie zusätzlich. Kabel werden nach Bedarf gesondert angeboten und berechnet. Ihre Anzahl und Ausführung ergeben sich aus der bestätigten Zusammenstellung.

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

Neue Mitarbeitende und Ersatz vorhandener Geräte

Der Kunde gibt bei Bestellung an, ob ein neuer Mitarbeitender ausgestattet oder ein vorhandenes Gerät ersetzt wird. Bei neuen Mitarbeitenden werden die für die Bestellung benötigten, bei Team-IT gebuchten Benutzerabonnements, beispielsweise Microsoft 365, entsprechend erhöht und separat zu den vereinbarten Konditionen berechnet. Die benötigten Abonnements werden bei Bestellung festgehalten. Ein Geräteersatz allein führt nicht zur Erhöhung der Benutzeranzahl.

4 Hardwaredefekt Service

Hardwaredefekt-Service enthalten: Team-IT übernimmt die Hardwarediagnose und koordiniert die Instandsetzung. Bei gedeckten Hardwaredefekten umfasst der vereinbarte Service erforderliche Ersatzteile sowie Arbeits-, Anfahrts- und Transportkosten. Je nach Gerät und Fehler erfolgt eine Reparatur oder ein Austausch nach den zugehörigen Servicebedingungen. Software-, Treiber- und Datenarbeiten werden separat berechnet.

4 1 Persönliche Reaktion durch Team-IT

Bei gemeldeten vermuteten Hardwaredefekten erfolgen innerhalb von acht Supportstunden eine persönliche Rückmeldung und der Beginn der Eingrenzung. Eine automatische Eingangsbestätigung genügt nicht. Die Supportzeiten sind Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 bis 15:00 Uhr. Die Zeit wird ausschließlich innerhalb dieser Supportzeiten gezählt. Eine Reparatur- oder Wiederherstellungsfrist ist damit nicht verbunden.

Die Hardware bleibt während der gesamten Vertragsdauer einschließlich monatlicher Verlängerungen unter der vereinbarten TERRA-Garantie beziehungsweise Serviceabsicherung. Deren gerätespezifische Grenzen bleiben bestehen. Team-IT sagt weder eine unbegrenzte Anzahl von Servicefällen noch eine zusätzliche eigene Garantie zu.

4 2 PCs und Notebooks

Der gebuchte TERRA Vor-Ort-Service deckt die erfasste Hardware ab. Gleichwertiger Ersatz, auch geprüft gebraucht, ist möglich; identische Modelle sind nicht zugesagt. Kleine Komponenten können zum Selbstaustausch versandt werden. Ein allgemeiner Leihgeräteanspruch besteht nicht. „24 Stunden“ bezeichnet einen Werktag Reaktion, insbesondere den Ersatzteilversand, keine garantierte Wiederherstellung. Liefer- und Verfügbarkeitsbedingungen bleiben maßgeblich. Die Standard-Servicekarte begrenzt die Deckung auf höchstens zwei Reparaturversuche oder einen Tausch; die Summe der Serviceleistungen einschließlich Verlängerungen ist auf den Gerätekaufpreis begrenzt. Für Verschleißteile, insbesondere Akkus und Batterien, nennt sie sechs Monate. Abweichungen gelten nur bei ausdrücklich bestätigtem Serviceumfang. [1]

4 3 Monitore und Pixelgarantie

Für TERRA-Monitore gilt der zugeordnete LCD-Vor-Ort-Austauschservice einschließlich Abholung, Arbeitslohn, Transport und Ersatzteilen. Ein gleichwertiges Austauschgerät wird nach Verfügbarkeit bereitgestellt. Ist keines verfügbar, sieht die Servicekarte ein Leihgerät für die Reparaturdauer vor; Fehlernachweis und geklärte Empfängeridentität sind Voraussetzung. Im Zweifel kann das Servicecenter ausschließlich Abholung und Reparatur veranlassen. [2]

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

Die optionale TERRA Pixelgarantie gilt ausschließlich, wenn sie für den jeweiligen Monitor ausdrücklich im Angebot vereinbart wurde, und nur im bestätigten zeitlichen und sachlichen Umfang. Sie bietet ein Umtauschrecht bei sichtbaren Pixeldefekten nach ihren Bedingungen. Ohne Buchung gelten die gerätespezifischen Pixelfehlertoleranzen nach ISO 9241-307; innerhalb dieser Toleranzen besteht aus dem Standardservice kein Austauschanspruch. [2, 5]

4 4 Dockingstationen und sonstiges Zubehör

Für Dockingstationen und Zubehör gilt ausschließlich der je Position bestätigte Hersteller- oder TERRA-Service. Der PC-/Notebook-Service erstreckt sich nicht automatisch darauf. Bei gebuchter TERRA-Serviceerweiterung entscheidet das Servicecenter über Reparatur oder gleichwertigen Ersatz; die Standardbedingungen sehen eine einmalige Defektabwicklung vor. Ein Vorabtausch gilt nur bei entsprechender Buchung. Dabei ist das Defektgerät binnen 14 Tagen bereitzustellen; andernfalls oder bei ungedecktem Fall kann der Austausch berechnet werden. Ohne Vorabtauschrecht erfolgt die Einsendung nach Servicevorgabe. [3, 4]

5 Servicegrenzen und zusätzliche Arbeiten

Die in Abschnitt 4 beschriebenen Herstellerleistungen gelten ausschließlich für gedeckte Defekte innerhalb des gebuchten Serviceumfangs. Nicht umfasst sind insbesondere Schäden durch Fehlbedienung, Sturz, Flüssigkeit, unsachgemäße Nutzung, unzulässige Eingriffe oder Verlust sowie rein kosmetische Mängel und ausgeschlossener Verschleiß. Die vollständigen gerätespezifischen Bedingungen werden dem Angebot zugeordnet. [1–4]

Betriebssystem-, Anwendungs-, Treiber-, Netzwerk- und Datenarbeiten gehören nicht zum Hardwaredefekt-Service. Dies gilt auch, wenn eine Störung zunächst wie ein Hardwaredefekt erscheint. Erforderliche Arbeiten werden gesondert beauftragt und nach Aufwand berechnet. Ein Hardwaretausch umfasst keine vollständige Wiederherstellung des Arbeitsplatzes. Eine von der TERRA-Servicekarte unter Voraussetzungen vorgesehene Standardinstallation des Betriebssystems bleibt davon unberührt. [1]

Team-IT übernimmt keine über den ausdrücklich vereinbarten Umfang hinausgehenden Reparaturfristen, Verfügbarkeitsgarantien oder pauschalen Ersatzgerätepflichten. Die Grenzen der Herstellerleistungen stellen keinen pauschalen Ausschluss gesetzlicher Rechte oder zwingender Pflichten von Team-IT aus dem Kundenvertrag dar.

6 Optionaler Managed Client Service

Der Managed Client Service wird unabhängig von der Hardwarezusammenstellung je beauftragtem Arbeitsgerät zusätzlich gebucht und berechnet. Er umfasst das zeitlich auf die Servicelaufzeit begrenzte NinjaOne-Nutzungsrecht, Inventarisierung, Erfassung von Systeminformationen, einen direkten Ticketweg sowie gesteuerte Betriebssystem-Updates und Patches der ausdrücklich vereinbarten, technisch unterstützten Standardsoftware.

Die Einbeziehung von Standardsoftware-Patches wird im Angebot mit den unterstützten Anwendungen festgehalten. Fachanwendungen, beliebige Drittsoftware und neue Softwareversionen sind dadurch nicht pauschal eingeschlossen. Updatezyklen und erforderliche Neustarts richten sich nach den durch Team-IT festgelegten Richtlinien. Der Kunde stellt die Erreichbarkeit der Geräte sicher und ermöglicht die Ausführung.

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

Die Erstellung eines Tickets beinhaltet keine kostenlose Supportbearbeitung. Kompatibilitätsprüfungen, Konfigurationsanpassungen, Fehlerbehebung infolge von Updates, Anwendersupport und sonstige Administrationsarbeiten sind nicht enthalten. Ergänzend gilt die vereinbarte Leistungsbeschreibung Team-IT Managed Clients/Server, Stand 01/2025; die hier ausdrücklich vereinbarte Erweiterung um Standardsoftware-Patches ist im Einzelangebot zu konkretisieren.

7 Optionale Sicherheitsüberwachung durch das SOC

Die Sicherheitsüberwachung durch das Security Operations Center (SOC) kann zusätzlich und unabhängig vom Managed Client Service gebucht werden. Sofern kein anderer Umfang ausdrücklich vereinbart wird, wird SOC Paket 1 angeboten. Dieses umfasst automatisierte Erfassung, Analyse und Einstufung sicherheitsrelevanter Ereignisse aus angebundenen Systemen, die Bereitstellung von Meldungen sowie eine wöchentliche automatisierte Datenleckprüfung der Haupt-E-Mail-Domain.

SOC Paket 1 beinhaltet keine manuelle Analystenprüfung, aktive Vorfallbearbeitung oder Gegenmaßnahmen. Der Kunde bewertet die Meldungen und veranlasst Maßnahmen selbst oder beauftragt Team-IT zusätzlich. Die Acht-Supportstunden-Reaktion für Hardwaredefekte gilt nicht für das SOC. Es entsteht keine Garantie vollständiger Bedrohungserkennung oder Verhinderung von Sicherheitsvorfällen. Ergänzend gilt die vereinbarte SOC-Leistungsbeschreibung, Stand 02/2026.

8 Voraussetzungen für optionale Dienste und KI

Managed Client Service und SOC setzen ein gesondert berechnetes technisches Onboarding, eine aktive Internetverbindung, funktionsfähige Verwaltungs- und Schutzkomponenten sowie einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner voraus. Der Kunde meldet Mitarbeiterwechsel und Änderungen an betroffenen Systemen. Für Sicherheitsmeldungen benennt er einen zuständigen Verantwortlichen.

Bei SOC-Buchung ist eine eingesetzte Microsoft-365-Umgebung anzubinden. Für SOC-Neukunden fällt zusätzlich eine SOC-Grundgebühr je Kundenumgebung an; bestehende Vereinbarungen werden berücksichtigt. Diese Gebühr ist keine allgemeine Voraussetzung für eine reine Hardwarebestellung oder die alleinige Buchung des Managed Client Service. Erforderliche Schutzsoftware-Lizenzen, etwa für Sophos, werden nach Vereinbarung zusätzlich berechnet.

KI-Anwendungen und ihre Einführung sind keine enthaltene DaaS-Leistung. Auswahl, Einrichtung, Schulung, Lizenzen und Cloud-Verbrauch werden immer separat angeboten. Geeignete Hardware allein beinhaltet keine bestimmte KI-Funktion, Nutzungslizenz oder Datenschutzgarantie.

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

9 Laufzeit und Abrechnung

Vertragspunkt	Regelung
Mindestlaufzeit	12, 24 oder 36 Monate; 48 Monate ausschließlich bei ausdrücklichem Angebot
Beginn der Berechnung	Mit Bereitstellung des fertig eingerichteten Arbeitsgeräts und der zugehörigen bestellten Ausstattung zur Auslieferung oder Abholung
Monatsentgelt	Summe der bestätigten DaaS-Positionen nach Stückzahl; optionale Dienste zusätzlich gemäß Angebot
Einmalige Kosten	Onboarding und benötigte Kabel zusätzlich; weitere Leistungen und Lizenzen nach Angebot
Spätere Bestellungen	Jeweils eigene vereinbarte Mindestlaufzeit; auch jede spätere DaaS-Bestellung muss mindestens einen PC oder ein Notebook enthalten
Änderung der Zusammenstellung	Die freie Auswahl gilt bei Bestellung. Sie begründet kein laufendes Recht auf Reduzierung, Rückgabe einzelner Positionen oder kostenfreien Gerätewechsel während der Mindestlaufzeit.
Vorzeitige Beendigung	Eine ordentliche vorzeitige Beendigung ist ausgeschlossen. Gesetzliche Rechte, insbesondere zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.
Entscheidung zum Laufzeitende	Spätestens einen Monat vorher: Verlängerung, Rückgabe oder neues Gerät mit Folgevertrag
Ohne rechtzeitige Entscheidung	Monatliche Verlängerung mit einem Monat Kündigungsfrist

Die Laufzeiten und die Zuordnung von Zubehör zu den jeweiligen Arbeitsgeräten beziehungsweise Vertragspositionen werden im Angebot dokumentiert. Die freie Wahl der Mengen führt weder zu einem automatischen Laufzeitgleichlauf späterer Bestellungen noch zu einem Anspruch auf Änderungen bestehender Vertragspositionen.

Alle Entgelte ergeben sich aus dem individuellen Angebot und verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Für zusätzliche Arbeiten gelten die vereinbarten Stundensätze und Arbeitseinheiten von 15 Minuten. Laufzeit und Beendigung separat gebuchter Dienste und Benutzerabonnements richten sich nach deren jeweiliger Vereinbarung.

10 Rückgabe und Folgegeräte

Bei Rückgabe müssen die zu beendenden DaaS-Geräte einschließlich sämtlicher dazu überlassener Komponenten und Zubehörteile spätestens eine Woche vor dem jeweiligen Vertragsende bei Team-IT eingegangen sein. Die Nutzung endet entsprechend vor dem vertraglichen Laufzeitende; die vereinbarte Berechnung läuft bis zum Vertragsende weiter. Eine einseitige Teilrückgabe während der Mindestlaufzeit reduziert das Entgelt nicht.

Der Kunde sichert und überträgt seine Daten vor Rückgabe eigenverantwortlich. Die Abschlusspauschale umfasst keine Datenübernahme. Geräte sind vollständig und transportsicher verpackt zurückzugeben; der Kunde unterstützt die Zuordnung durch die dokumentierten Geräte- und Zubehörangaben.

Adresse
Daimler Str. 44,
47574 Goch

E-Mail
vertrieb@team-it-group.de

Telefon
+49 2823 9440 - 115

Für Rücknahme, nachweisbare Datenlöschung auf enthaltenen Datenträgern und anschließenden Rückversand fällt eine Abschlusspauschale an. Sie entspricht einer zusätzlichen Monatsrate der zurückgegebenen DaaS-Hardware einschließlich der zugehörigen zurückgegebenen Komponenten. Separat gebuchte Managed-Client-, SOC- und Benutzerabonnements gehören nicht zur Berechnungsgrundlage. Der Betrag wird im Angebot ausgewiesen.

Bei einem neuen Arbeitsgerät mit Folgevertrag entfällt die zugehörige Abschlusspauschale. Das Onboarding des Folgegeräts sowie die Datenübernahme werden weiterhin separat berechnet. Ein automatischer Anspruch auf ein kostenloses Folgegerät, einen vorzeitigen Austausch oder einen Eigentumserwerb besteht nicht.

Bei Beschädigung oder Verlust werden entstehende Kosten zusätzlich berechnet, soweit keine Deckung durch Garantie oder vereinbarte Absicherung besteht und eine Zahlungspflicht des Kunden nach Vertrag und Gesetz gegeben ist. Normale vertragsgemäße Abnutzung wird dadurch nicht pauschal als Schaden behandelt.

11 Mitwirkung und Vertragsgrundlagen

Der Kunde stellt zutreffende Angaben zu Anwendungen, Anschlüssen und Einsatzumgebung, erforderliche Lizenzen, Zugangsdaten, Ansprechpartner sowie Strom- und Netzwerkversorgung bereit. Er ermöglicht vereinbarte Fernzugriffe und Zugang zum Einsatzort, beschreibt Defekte nachvollziehbar und meldet Liefer- und Transportschäden unverzüglich. Die regelmäßige Datensicherung bleibt seine Aufgabe, soweit kein gesonderter Backup-Service beauftragt ist.

Leistungsumfang und Entgelte ergeben sich aus dem individuellen Angebot, der Auftragsbestätigung, dieser Leistungsbeschreibung und den vereinbarten AGB des im Angebot benannten Team-IT-Vertragspartners. Für optionale Dienste gelten ergänzend die zugeordneten Leistungsbeschreibungen. Vorrangige Individualvereinbarungen und zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt. Die TERRA-Servicebedingungen beschreiben die gebuchten Herstellerleistungen und ersetzen nicht den Kundenvertrag mit Team-IT.

12 Zugeordnete Herstellerbedingungen

Die folgenden offiziellen Grundlagen wurden am 03.11.2026 geprüft. Für die Bestellung sind die konkret bestätigten Servicepositionen und die dazu bei Vertragsschluss bereitgestellten Fassungen maßgeblich.

[1] TERRA Vor-Ort-Service 24 Stunden, Variante A, Version 02/2025.

[2] TERRA LCD Servicekarte, Variante H, Version 01/2025.

[3] TERRA Komponenten und Peripherie ohne Vorabtauschrecht, Variante Y, Version 01/2025.

[4] TERRA Komponenten und Peripherie mit Vorabtauschrecht, Variante Z, Version 01/2025.

Offizielle Servicekarten:
https://www.wortmann.de/de-de/content/service-serviceformulare/serviceformulare.aspx

[5] Informationen zur optionalen Pixelgarantie und zu Pixelfehlertoleranzen:
https://www.wortmann.de/de-de/content/lcd-pixelfehler.aspx