BEC | INFRASTRUKTUR SERVICES

UNTERNEHMENSLEISTUNGEN | B2B

Leistungs- und Beschaffungsmappe

Drei klar abgegrenzte IT-Arbeitspakete für Diagnose, Administration und datengestützte Infrastruktur-Analyse.

Komplexe IT-Störungen verstehen. Betriebsrisiken erkennen. Technische Probleme gezielt beheben.

Für IT-Leitung, Einkauf und Budgetverantwortliche

BEC Infrastruktur Services erbringt spezialisierte, eigenverantwortlich organisierte Leistungen für Citrix-, RDS- und Windows-Workspace-Umgebungen. Jedes Paket beschreibt Ziel, Leistungsumfang, Liefergegenstände, Voraussetzungen und kaufmännische Grenzen.

Pakete auf einen Blick

Paket	Preis netto	Kalkulierter Umfang
Incident Analysis – Focus	1.950 €	12 Stunden
Incident Analysis – Enterprise	Individuelles Angebot	Nach Scoping; mindestens 20 h als Ansatz
Workspace Administration	950 €	10 Stunden
Infrastructure Intelligence	2.950 €	18 Stunden

Beauftragungsprinzip

1. Bedarf und Untersuchungsgegenstand abstimmen → 2. Angebot mit Umfang und Voraussetzungen freigeben → 3. Auftrag durchführen → 4. Ergebnisse dokumentieren und übergeben.

Festpreise gelten nur für den jeweils vereinbarten, klar begrenzten Leistungsumfang. Zusatzleistungen bedürfen einer vorherigen Freigabe in Textform.

Kontakt

BEC Infrastruktur Services | Bernd Eckert
Bernd.Eckert@BecVirtual.de | https://becvirtual.de

Hinweis: Diese Leistungsmappe ist eine Vertriebs- und Beschaffungsunterlage, kein vollständiger Vertrag. Rechtliche Vertragsbedingungen und gegebenenfalls Datenschutzvereinbarungen sind vor Beauftragung zu vereinbaren.

BEC Incident Analysis

Unabhängige Ursachenanalyse komplexer Citrix- und RDS-Störungen einschließlich vereinbarter Infrastrukturabhängigkeiten.

Variante	Preis netto	Kalkulationsumfang
Focus (IA-01)	1.950 €	12 Stunden
Enterprise End-to-End (IA-02)	Individuelles Festpreisangebot	Nach technischem Scoping

Ausgangssituation und Nutzen

Wiederkehrende Login-Verzögerungen, instabile Anwendungsstarts oder Performanceprobleme lassen sich häufig nicht auf eine einzelne Komponente zurückführen. BEC grenzt Ursachen systematisch anhand verfügbarer Evidenzen ein und schafft eine Entscheidungsgrundlage für priorisierte Maßnahmen.

Leistungsumfang

- Technisches Scoping eines konkret vereinbarten Störungsbildes und der zu prüfenden Systeme.
- Analyse verfügbarer Logs, Messdaten, Konfigurationen und zeitlicher Zusammenhänge.
- Focus: Untersuchung der priorisierten, für das Störungsbild relevanten Abhängigkeiten.
- Enterprise: vereinbarte Prüftiefe über Citrix/RDS, AD, DNS, GPO, FSLogix, Virtualisierung, Storage, Netzwerk und gegebenenfalls NetScaler/Monitoring.

Liefergegenstände

- Diagnosebericht mit Befunden und Evidenzverweisen.
- Bewertete Ursachenhypothesen, Datenlücken und priorisierter Maßnahmenplan.
- Abschlussbesprechung der Ergebnisse.

Voraussetzungen und Grenzen

Kundenseitige Ansprechpartner, geeignete historische Daten, erforderliche Leserechte und abgestimmte Remote-Zugänge. Keine garantierte Ursachenfeststellung, keine produktiven Änderungen und keine unbegrenzte Fehlersuche. Zusätzliche Prüftiefe nur nach Freigabe.

Enterprise-Kalkulation

Für große Unternehmensumgebungen erfolgt eine individuelle Aufwandsschätzung nach Scoping. Mindestens 20 Stunden dienen als interner erster Kalkulationsansatz und sind weder eine Obergrenze noch ein pauschaler Kundenpreis. Der verbindliche Festpreis und die Komponentenmatrix werden im Einzelangebot vereinbart.

Interne Freigabe – Kurztext

Beauftragung einer eigenständigen, dokumentierten Ursachenanalyse zur systematischen Eingrenzung eines definierten Citrix-/RDS-Störungsbildes. Kosten gemäß gewählter Variante bzw. Einzelangebot; keine unfreigegebenen Zusatzkosten.

BEC Workspace Administration

Planbare, klar abgegrenzte Administrations- und Wartungsleistungen für Windows-Workspace-Infrastrukturen.

Paketpreis netto	Kalkulationsumfang	Beauftragungsform
950 €	10 Stunden	Einzelauftrag / definierter Abruf

Ausgangssituation und Nutzen

IT-Abteilungen benötigen für einzelne technische Änderungen spezialisiertes Wissen oder zusätzliche Durchführungskapazität. BEC übernimmt eine vereinbarte Aufgabe mit geregeltem Change-Prozess und dokumentierter Übergabe.

Mögliche Aufgaben

- Citrix-Policies und definierte Konfigurationsanpassungen.
- Windows Server, RDS, Active Directory sowie GPO/GPP.
- FSLogix-Konfiguration, gezielte Optimierung oder Prüfung.
- Golden-Image-Wartung und geplante technische Changes im jeweils ausdrücklich vereinbarten Umfang.

Enthaltene Leistungen

- Auftragsabstimmung und Prüfung der technischen Voraussetzungen.
- Umsetzung einer eindeutig beschriebenen Administrationsaufgabe im vereinbarten Umfang.
- Vereinbarte Funktionsprüfung und technische Änderungsdokumentation.
- Übergabe mit Prüfnachweisen, offenen Punkten und gegebenenfalls Rückfallhinweisen.

Voraussetzungen und Grenzen

Benannte Ansprechpartner, freigegebene Berechtigungen, erforderliche Backups, abgestimmtes Wartungsfenster sowie Change- und gegebenenfalls Rollback-Freigabe. Kein unbegrenzter Ticketsupport, keine dauerhafte Teamvertretung, keine 24/7-Bereitschaft. Komplexe Migrationen oder größere Image-Releases werden separat angeboten.

Kaufmännische Regelung

950 € netto für eine konkret definierte Aufgabe mit auf 10 Stunden kalkuliertem Bearbeitungsumfang. Nicht vereinbarte zusätzliche Aufgaben oder erheblicher Mehrumfang werden vor Ausführung separat angeboten und freigegeben. Die rechtliche Einordnung und gegebenenfalls Abnahme werden im Einzelauftrag passend zum geschuldeten Ergebnis geregelt.

Interne Freigabe – Kurztext

Beauftragung einer klar definierten Citrix-/Windows-/GPO-/FSLogix-Administrationsleistung einschließlich Prüfung, Dokumentation und Übergabe zum vereinbarten Paketpreis von 950 € netto.

BEC Infrastructure Intelligence

Vorhandene Splunk- und Monitoringdaten für nachvollziehbare Diagnose-Regeln und systemübergreifende Ereigniskorrelation nutzen.

Paketpreis netto	Kalkulationsumfang	Technische Voraussetzung
2.950 €	18 Stunden	Bestehende nutzbare Splunk-Umgebung

Ausgangssituation und Nutzen

Viele Umgebungen erfassen Ereignisse und Performancewerte, ohne die Zusammenhänge zwischen Benutzererfahrung und Infrastrukturursachen ausreichend auszuwerten. BEC entwickelt einen begrenzten diagnostischen Proof of Value auf Basis vorhandener Daten.

Enthaltene Leistungen

- Workshop für bis zu zwei vereinbarte Diagnosefragen.
- Bestandsaufnahme relevanter Indizes, Sourcetypes und Datenquellen; Bewertung von Zeitstempeln, Identifikatoren und Datenqualität.
- Entwicklung von bis zu drei SPL-Abfragen beziehungsweise Diagnose-Regeln.
- Exemplarische Korrelation von bis zu drei vorhandenen Datenquellen.
- Validierung anhand geeigneter verfügbarer Ereignisse und technische Ergebnisbesprechung.

Liefergegenstände

- SPL-Abfragen und verständliche Regelbeschreibungen.
- Datenquellenmatrix mit Qualität und identifizierten Lücken.
- Beispielauswertungen sowie Empfehlungen für zusätzliche Erfassung oder Korrelation.

Voraussetzungen und Grenzen

Freigegebene Splunk-Lesezugriffe, vorhandene Daten und zuständige Datenquellen-Ansprechpartner. Nicht enthalten sind Splunk-Neueinführung, Lizenzierung, Agent-Installation, umfangreiche Dashboards, 24/7-Betrieb oder eine fertige KI-Diagnostic-Engine. Bei unzureichender Datenlage ist eine dokumentierte Lückenanalyse das geschuldete fachliche Ergebnis, keine garantierte erfolgreiche Korrelation.

Interne Freigabe – Kurztext

Beauftragung eines abgegrenzten Splunk-Diagnose-Proof-of-Value mit maximal zwei Diagnosefragen, drei SPL-Regeln und drei Datenquellen zum Paketpreis von 2.950 € netto.

Beschaffung, Durchführung und Schutzmaßnahmen

Thema	Regelung / vor Beauftragung festzulegen
Einzelauftrag	Kundenspezifische Aufgabenbeschreibung, Liefergegenstände, Preis, Zeitrahmen, Ansprechpartner.
Leistungsänderung	Zusatzleistungen nur nach vorheriger Freigabe in Textform mit Umfang, Preis und Terminwirkung.
Durchführung	Grundsätzlich remote; Zugang und Änderungen nach Kundensicherheits- und Change-Vorgaben.
Mitwirkung	Rechtzeitige Zugänge, Daten, Ansprechpartner, Freigaben; Verzögerungen führen zu neuer Terminabstimmung.
Vertraulichkeit	NDA / Vertraulichkeitsklausel und Zweckbindung von Kundendaten vereinbaren.
Datenschutz	DSGVO-Rollen prüfen; soweit erforderlich AV-Vertrag nach Art. 28 DSGVO und TOMs vor Datenverarbeitung.
Haftung	Angemessene, rechtlich geprüfte Haftungsklauseln und Versicherungsdeckung gesondert vereinbaren.
Abschluss	Dokumentierte Übergabe; Abnahme nur, soweit für konkret geschuldete Werkleistungen vereinbart oder gesetzlich erforderlich.
Zahlung	Vorschlag: 14 Kalendertage ab Rechnungserhalt; Steuerbehandlung im Einzelauftrag.

Rechtliche Hinweise für die Vertragsfreigabe

Die Pakete sind Leistungsbeschreibungen, keine abschließenden AGB. Haftungsbegrenzungen müssen zwingende Haftungstatbestände und AGB-Recht berücksichtigen. Ob Dienst- oder Werkvertrag vorliegt, richtet sich nach dem tatsächlichen Leistungsinhalt. Die tatsächliche Zusammenarbeit muss eigenverantwortliche Leistungserbringung widerspiegeln; die bloße Bezeichnung als Arbeitspaket verhindert keine sozialversicherungsrechtliche Statusprüfung.

Vor produktivem Einsatz: IT-vertragsrechtliche Prüfung von Haftung, Gewährleistung/Abnahme, Datenschutz, Unterauftragnehmern, Informationssicherheit und Leistungsstörungen. Keine vertraulichen Kundenlogs in externe KI-Dienste ohne geeignete Freigabe und Rechtsgrundlage.

Beauftragungsdaten – zum Ausfüllen

Auftraggeber / Kostenstelle	_____
Paket / Variante	_____
Konkreter Untersuchungsgegenstand	_____
Festpreis / Angebotsnummer	_____
Durchführungszeitraum	_____
Kundenseitige Freigabe / Datum	_____