

# CETOS

IT? CETOS!

## IT-Support

Leistungsbeschreibung



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>1st-Level- &amp; Remote-Support</b> .....	<b>3</b>
2.1	Remote Support Basic (1st-Level-Support: Soforthilfe bei Standardproblemen per Telefon oder Remote) .....	3
2.2	Standard-Softwaresupport (MS Office, PDF, Browser, Mini-Tools) .....	3
2.3	Installation von Standardsoftware und kleineren Tools .....	4
2.4	Kennwort Rücksetzungen (AD und O365) .....	4
2.5	schnelle Remotetätigkeiten (Druckeranbindung, Verknüpfungen) .....	4
2.6	Ticket-System: Transparente Nachverfolgung aller Anfragen .....	4
<b>3</b>	<b>Beschaffungsmanagement</b> .....	<b>4</b>
3.1	Bedarfsermittlung und Beratung.....	4
3.2	Angebotseinholung & Beschaffung (Direktversand) .....	4
<b>4</b>	<b>Endpoint Management</b> .....	<b>5</b>
4.1	Automatisierte Windows und Office Updates & Feature Management.....	5
4.2	Standard-Software Verteilung.....	5
4.3	Endpoint Security (AV/Firewall) Ersteinrichtung und Konfiguration .....	5
4.4	FW/BIOS Updates Remote .....	5
4.5	Basic Monitoring – Erreichbarkeit der Geräte.....	5
4.6	Basic Asset Tracking/Inventarisierung (Clients und Server).....	5
4.7	Wöchentliche AV-Reportauswertung.....	5
<b>5</b>	<b>Benutzerverwaltung</b> .....	<b>6</b>
5.1	Active Directory Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen) .....	6
5.2	Azure AD/Entra ID Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen).....	6
5.3	Microsoft Office 365 Benutzerverwaltung / Lizenzverwaltung und Bestellung .....	6
5.4	Basis On-/Offboarding .....	6
<b>6</b>	<b>2nd-Level- &amp; Onsite-Support</b> .....	<b>6</b>
6.1	Installation von Drittanbieter-Software (ohne weiteren Support) .....	6
6.2	Diagnose und Fehlerbehebungen von Standard-Software (Office, Browser, PDF...) .....	6
6.3	Onsite Support (Umkreis 25 Kilometer) .....	7
6.4	Installation, Konfiguration und Änderungen von Netzwerkkomponenten (Drucker/Scanner/Cam/Switch/Router).....	7
6.5	Installation und Betreuung von Mobile Devices (Windows und Android).....	7
6.6	Erweiterte Benutzerverwaltung (GPOs und Rechteverwaltung in Fileshares, Teams, SharePoint sowie Workgroup Nutzer ohne AD).....	7
<b>7</b>	<b>Backup &amp; Recovery</b> .....	<b>7</b>
7.1	Backupeinrichtung für Clients, Server, VMs.....	7
7.2	Microsoft 365 Backups .....	7
7.3	NAS Backups & Snapshots.....	8
7.4	Restore Services (schnelle Wiederherstellung).....	8
7.5	NAS-Monitoring (Schutz vor Ausfällen, Datenverlust und verdächtigen Aktivitäten) .....	8
7.6	Cloud-Integration Einrichtung (Offsite-Backup + unveränderliches Backup) .....	8
7.7	Wiederherstellung von Files und Strukturen auf Dateiebene.....	8
<b>8</b>	<b>Passwort-Tresor</b> .....	<b>8</b>
8.1	Bereitstellung eines individuellen Online-Passwort-Tresors.....	8
8.2	Sichere Verwahrung von Passwörtern & Wiederherstellungsschlüsseln .....	8
<b>9</b>	<b>Hardware-Management</b> .....	<b>9</b>

9.1	Erweiterte Beschaffung incl. Installation und Aufbau von Windows Clients und Servern sowie Backupsystemen .....	9
9.2	Garantieabwicklung/RMA Prozesse .....	9
9.3	Stilllegung und Entsorgung von Servern und Clients (Entsorgung protokolliert) .....	9
9.4	Zertifizierte Datenlöschung von Clients, HDDs, SSD, Servern mit Bericht .....	9
9.5	Erweitertes Asset Tracking / Inventarisierung (aller IP-Geräte im Netzwerk) .....	9
<b>10</b>	<b>24/7 Monitoring &amp; Wartung</b> .....	<b>9</b>
10.1	Automatisierte 24/7 Überwachung – Basic Monitoring + weitere relevante Systemparameter .....	9
10.2	Proaktive Fehlerprävention: Frühzeitige Erkennung und Behebung von Problemen .....	10
10.3	Regelmäßige protokollierte Server- und NAS Wartung .....	10
10.4	Systemrelevante Updates und Sicherheitspatches für Server und Backupsysteme .....	10
10.5	Performance Checks .....	10
<b>11</b>	<b>IT Beratung, Strategie &amp; Projektmanagement</b> .....	<b>10</b>
11.1	Fester Ansprechpartner .....	10
11.2	IT Strategieentwicklung .....	10
11.3	Infrastruktur Roadmaps .....	10
11.4	Lifecycle & Budgetplanung .....	11
11.5	Migrationsberatung .....	11
<b>12</b>	<b>Kontakt</b> .....	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Änderungskontrolle</b> .....	<b>11</b>

## 1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Leistungen des CETOS IT-Supports und orientiert sich an der Struktur der Preisliste unserer Serviceverträge.

Leistungen	Servicevertrag		
	Basic	Standard	Comfort
1st-Level- & Remote-Support	X	X	X
Beschaffungsmanagement	X	X	X
Endpoint-Management	X	X	X
Benutzerverwaltung	X	X	X
2nd-Level- & Onsite-Support*		X	X
Backup & Recovery		X	X
Passwort-Tresor		X	X
Hardware-Management			X
24/7 Monitoring & Wartung			X
IT-Beratung, Strategie & Projektmanagement			X
Reaktionszeiten**	12h	8h	6h

\* Umkreis 25 Kilometer

\*\*Nur innerhalb der Bürozeiten (werktags, Montag bis Freitag 09:00 – 17:00 Uhr)

## 2 1st-Level- & Remote-Support

### 2.1 Remote Support Basic (1st-Level-Support: Soforthilfe bei Standardproblemen per Telefon oder Remote)

Wir unterstützen Ihre Mitarbeitenden bei alltäglichen IT-Problemen schnell und unkompliziert – telefonisch oder per gesichertem Fernzugriff. Ziel ist es, Störungen möglichst direkt beim ersten Kontakt zu lösen, damit die Arbeit ohne längere Unterbrechung weitergehen kann.

Nicht enthalten sind komplexe Systemanalysen, individuelle Softwareanpassungen oder Projektleistungen.

### 2.2 Standard-Softwaresupport (MS Office, PDF, Browser, Mini-Tools)

Wir helfen bei Fragen und Problemen rund um gängige Büroprogramme wie Microsoft Office, PDF-Anwendungen oder Internetbrowser. Dazu zählen Fehlermeldungen, Bedienungsfragen oder kleinere Funktionsstörungen.

Nicht enthalten ist die Betreuung spezieller Fachanwendungen oder branchenspezifischer Software.

## **2.3 Installation von Standardsoftware und kleineren Tools**

Wir installieren freigegebene Standardprogramme auf Arbeitsplätzen und richten diese betriebsbereit ein. Voraussetzung ist, dass gültige Lizenzen vorhanden sind.

Individuelle Softwaretests oder umfangreiche Schulungen sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **2.4 Kennwort Rücksetzungen (AD und O365)**

Wir setzen vergessene oder gesperrte Passwörter zeitnah zurück, damit Mitarbeitende schnell wieder Zugriff auf ihre Systeme erhalten.

Die Einrichtung zusätzlicher Sicherheitslösungen oder Identitätskonzepte ist nicht enthalten.

## **2.5 schnelle Remotetätigkeiten (Druckeranbindung, Verknüpfungen)**

Kleinere technische Anpassungen wie das Einrichten von Druckern oder das Anlegen von Verknüpfungen führen wir per Fernzugriff durch. Ziel ist eine schnelle Lösung ohne Vor-Ort-Termin.

Größere Umstellungen oder strukturelle Änderungen am Netzwerk sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **2.6 Ticket-System: Transparente Nachverfolgung aller Anfragen**

Alle Anfragen werden in einem zentralen Ticketsystem erfasst und dokumentiert. So ist jederzeit nachvollziehbar, welche Meldungen vorliegen und wie der Bearbeitungsstand ist.

Das Ticketsystem dient der Organisation und Dokumentation; es ersetzt keine garantierten Reaktions- oder Lösungszeiten, sofern diese nicht separat vereinbart wurden.

## **3 Beschaffungsmanagement**

### **3.1 Bedarfsermittlung und Beratung**

Wir beraten bei der Auswahl von Hardware und Software und stimmen diese auf Ihre Anforderungen und Ihr Budget ab. Dabei achten wir auf Wirtschaftlichkeit, Kompatibilität und Zukunftssicherheit.

Strategische Gesamt-IT-Planungen oder umfangreiche Analyseprojekte sind hiervon nicht automatisch umfasst.

### **3.2 Angebotseinholung & Beschaffung (Direktversand)**

Wir holen passende Angebote ein, vergleichen diese und übernehmen die Bestellung. Auf Wunsch erfolgt die Lieferung direkt an Ihren Standort oder an einzelne Mitarbeitende.

Installation, Einrichtung oder Einweisung sind nur enthalten, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

## 4 Endpoint Management

### 4.1 Automatisierte Windows und Office Updates & Feature Management

Wir sorgen dafür, dass Betriebssysteme und Office-Anwendungen regelmäßig aktualisiert werden. Updates werden geplant und automatisiert eingespielt, um Sicherheit und Stabilität zu gewährleisten.

Größere Versionswechsel mit Projektcharakter sind nicht Bestandteil dieser Standardleistung.

### 4.2 Standard-Software Verteilung

Freigegebene Standardprogramme werden zentral bereitgestellt und automatisch auf den vorgesehenen Geräten installiert. Dadurch wird ein einheitlicher und aktueller Softwarestand sichergestellt.

Individuelle Sonderinstallationen außerhalb des definierten Standards sind nicht enthalten.

### 4.3 Endpoint Security (AV/Firewall) Ersteinrichtung und Konfiguration

Wir richten einen grundlegenden Virenschutz sowie eine Firewall ein und konfigurieren diese entsprechend den üblichen Sicherheitsanforderungen.

Eine umfassende Sicherheitsanalyse oder ein vollständiges IT-Sicherheitskonzept ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 4.4 FW/BIOS Updates Remote

Wir spielen wichtige Geräte- und Firmware-Updates per Fernzugriff ein, sofern dies technisch möglich ist. Damit stellen wir sicher, dass die Hardware stabil und sicher betrieben werden kann.

Größere Hardware-Upgrades oder Eingriffe vor Ort sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 4.5 Basic Monitoring – Erreichbarkeit der Geräte

Wir überwachen, ob die betreuten Geräte online und erreichbar sind. So können Ausfälle oder längere Offline-Zeiten frühzeitig erkannt werden.

Eine inhaltliche Überwachung der Nutzung oder eine vollständige Systemanalyse ist nicht enthalten.

### 4.6 Basic Asset Tracking/Inventarisierung (Clients und Server)

Wir erfassen die betreuten Geräte in einer strukturierten Übersicht. Dadurch behalten Sie Transparenz über eingesetzte Systeme und deren Grunddaten.

Eine kaufmännische Anlagenbuchhaltung oder Lizenzprüfung ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 4.7 Wöchentliche AV-Reportauswertung

Die Berichte des eingesetzten Virenschutzes werden regelmäßig geprüft. Auffälligkeiten werden bewertet und, falls erforderlich, entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Eine forensische Analyse oder umfassende Sicherheitsuntersuchung ist nicht Bestandteil dieser Standardleistung.

## 5 Benutzerverwaltung

### 5.1 Active Directory Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen)

Wir verwalten Benutzerkonten im internen Netzwerk. Dazu gehört das Anlegen neuer Nutzer, das Anpassen von Stammdaten sowie das Sperren oder Löschen von Zugängen.

Grundlegende Rechtevergaben im Standardumfang sind enthalten. Umfangreiche Rechtekonzepte oder Umstrukturierungen sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 5.2 Azure AD/Entra ID Verwaltung (Benutzer erstellen, ändern und sperren/löschen)

Wir verwalten Benutzerkonten in der Cloud-Umgebung. Neue Mitarbeitende werden eingerichtet, bestehende angepasst und nicht mehr benötigte Zugänge deaktiviert.

Komplexe Sicherheits- oder Identitätskonzepte sind nicht automatisch enthalten.

### 5.3 Microsoft Office 365 Benutzerverwaltung / Lizenzverwaltung und Bestellung

Wir übernehmen die Einrichtung und Verwaltung von Microsoft 365 Benutzerkonten sowie die Zuweisung von Lizenzen. Bei Bedarf kümmern wir uns um die Bestellung zusätzlicher Lizenzen.

Die inhaltliche Schulung der Anwender oder die Einführung neuer Funktionen ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 5.4 Basis On-/Offboarding

Beim Eintritt neuer Mitarbeitender richten wir die erforderlichen Standardzugänge ein. Beim Austritt sorgen wir für eine saubere und sichere Deaktivierung der Zugänge.

Individuelle Übergabekonzepte oder organisatorische Prozessberatung sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## 6 2nd-Level- & Onsite-Support

### 6.1 Installation von Drittanbieter-Software (ohne weiteren Support)

Wir installieren Software externer Anbieter auf den vorgesehenen Systemen. Die Installation erfolgt gemäß Herstellerangaben.

Eine weitergehende Betreuung, Fehleranalyse oder Schulung zu dieser Software ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

### 6.2 Diagnose und Fehlerbehebungen von Standard-Software (Office, Browser, PDF...)

Bei komplexeren Störungen analysieren wir die Ursache und beheben diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten. Ziel ist die Wiederherstellung eines stabilen Arbeitsbetriebs.

Grundlegende Programmierarbeiten oder individuelle Anpassungen sind nicht enthalten.

## **6.3 Onsite Support (Umkreis 25 Kilometer)**

Falls eine Fernwartung nicht ausreicht, leisten wir Unterstützung direkt bei Ihnen vor Ort im definierten Umkreis.

Einsätze außerhalb dieses Radius oder umfangreiche Projektarbeiten sind gesondert zu vereinbaren.

## **6.4 Installation, Konfiguration und Änderungen von Netzwerkkomponenten (Drucker/Scanner/Cam/Switch/Router)**

Wir richten gängige Netzwerkgeräte ein und nehmen notwendige Anpassungen vor. Ziel ist eine stabile Einbindung in die bestehende Umgebung.

Komplexe Netzwerkneustrukturierungen oder Sicherheitsarchitekturen sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **6.5 Installation und Betreuung von Mobile Devices (Windows und Android)**

Wir richten mobile Endgeräte ein und sorgen für eine grundlegende Anbindung an die Unternehmenssysteme.

Mobile Device Management Konzepte oder umfassende Sicherheitsrichtlinien sind nicht automatisch enthalten.

## **6.6 Erweiterte Benutzerverwaltung (GPOs und Rechteverwaltung in Fileshares, Teams, SharePoint sowie Workgroup Nutzer ohne AD)**

Wir passen erweiterte Zugriffsrechte und Gruppenrichtlinien an, damit Mitarbeitende die erforderlichen Berechtigungen erhalten.

Grundlegende Strukturänderungen oder Neuorganisationen ganzer Rechtekonzepte sind nicht Bestandteil dieser Standardleistung.

## **7 Backup & Recovery**

### **7.1 Backupeinrichtung für Clients, Server, VMs**

Wir richten eine technische Datensicherung für Arbeitsplätze, Server und virtuelle Systeme ein. Ziel ist der Schutz vor Datenverlust durch technische Defekte oder Bedienfehler.

Eine Garantie gegen jeglichen Datenverlust kann nicht übernommen werden.

### **7.2 Microsoft 365 Backups**

Wir sichern E-Mails, Dateien und weitere relevante Cloud-Daten zusätzlich ab. So bleibt eine unabhängige Wiederherstellungsmöglichkeit erhalten.

Die inhaltliche Prüfung einzelner Dateien ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **7.3 NAS Backups & Snapshots**

Netzwerkspeicher werden regelmäßig gesichert. Dadurch können frühere Datenstände bei Bedarf wiederhergestellt werden.

Eine permanente Echtzeitüberwachung aller Dateiänderungen ist nicht enthalten.

## **7.4 Restore Services (schnelle Wiederherstellung)**

Im Bedarfsfall stellen wir gesicherte Daten oder Systeme im vereinbarten Rahmen wieder her.

Die vollständige Neuinstallation komplexer IT-Landschaften nach Cyberangriffen ist nicht Bestandteil dieser Standardleistung.

## **7.5 NAS-Monitoring (Schutz vor Ausfällen, Datenverlust und verdächtigen Aktivitäten)**

Speichersysteme werden technisch überwacht, um Ausfälle oder ungewöhnliche Aktivitäten frühzeitig zu erkennen.

Eine vollständige IT-Sicherheitsüberwachung oder Cyberabwehr ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **7.6 Cloud-Integration Einrichtung (Offsite-Backup + unveränderliches Backup)**

Wir richten eine zusätzliche externe Datensicherung ein, die räumlich getrennt gespeichert wird. Auf Wunsch kann ein unveränderbares Backup eingerichtet werden.

Eine rechtliche Compliance-Beratung ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **7.7 Wiederherstellung von Files und Strukturen auf Dateiebene**

Einzelne Dateien oder Ordner können aus der Sicherung wiederhergestellt werden.

Die vollständige Neuinstallation oder Sanierung von Systemen nach schweren Sicherheitsvorfällen ist nicht Bestandteil dieser Leistung und muss separat vereinbart werden.

## **8 Passwort-Tresor**

### **8.1 Bereitstellung eines individuellen Online-Passwort-Tresors**

Wir stellen einen geschützten digitalen Passwortspeicher zur Verfügung. Dieser ermöglicht eine sichere und strukturierte Verwaltung von Zugangsdaten.

Die Verantwortung für die sichere Nutzung durch die Anwender verbleibt beim Kunden.

### **8.2 Sichere Verwahrung von Passwörtern & Wiederherstellungsschlüsseln**

Wichtige Zugangsdaten und Wiederherstellungsschlüssel können zentral und verschlüsselt gespeichert werden.

Eine Haftung für unsachgemäße Weitergabe oder Nutzung durch Dritte ist ausgeschlossen.

## 9 Hardware-Management

### 9.1 Erweiterte Beschaffung incl. Installation und Aufbau von Windows Clients und Servern sowie Backupsystemen

Wir übernehmen Auswahl, Bestellung, Aufbau und betriebsbereite Einrichtung neuer Systeme. Ziel ist eine nahtlose Integration in die bestehende Umgebung.

Größere Infrastrukturprojekte oder Migrationen sind gesondert zu vereinbaren.

### 9.2 Garantieabwicklung/RMA Prozesse

Im Garantiefall koordinieren wir Austausch oder Reparatur mit dem Hersteller oder Lieferanten.

Die Garantiebedingungen selbst richten sich ausschließlich nach dem jeweiligen Hersteller.

### 9.3 Stilllegung und Entsorgung von Servern und Clients (Entsorgung protokolliert)

Nicht mehr benötigte Geräte werden fachgerecht außer Betrieb genommen und dokumentiert entsorgt.

Die Entsorgung erfolgt gemäß den geltenden gesetzlichen Vorgaben.

### 9.4 Zertifizierte Datenlöschung von Clients, HDDs, SSD, Servern mit Bericht

Datenträger werden sicher und nach anerkannten Verfahren gelöscht. Auf Wunsch erhalten Sie einen entsprechenden Nachweis.

Eine Wiederherstellung der Daten nach Löschung ist technisch nicht mehr möglich.

### 9.5 Erweitertes Asset Tracking / Inventarisierung (aller IP-Geräte im Netzwerk)

Alle im Netzwerk erkannten Geräte werden systematisch erfasst und dokumentiert.

Eine vollständige kaufmännische Inventarisierung oder Lizenzprüfung ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

## 10 24/7 Monitoring & Wartung

### 10.1 Automatisierte 24/7 Überwachung – Basic Monitoring + weitere relevante Systemparameter

Ihre Systeme werden rund um die Uhr automatisiert überwacht. Neben der Erreichbarkeit werden zusätzliche technische Parameter geprüft.

Eine permanente manuelle Überwachung durch Personal ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **10.2 Proaktive Fehlerprävention: Frühzeitige Erkennung und Behebung von Problemen**

Auffälligkeiten werden frühzeitig erkannt und im Rahmen der Möglichkeiten behoben, bevor es zu größeren Ausfällen kommt.

Nicht jedes technische Problem kann vollständig verhindert werden.

## **10.3 Regelmäßige protokollierte Server- und NAS Wartung**

Server und Speichersysteme werden regelmäßig überprüft und gewartet. Die durchgeführten Maßnahmen werden dokumentiert.

Umfangreiche Modernisierungen oder Systemwechsel sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## **10.4 Systemrelevante Updates und Sicherheitspatches für Server und Backupsysteme**

Wichtige Sicherheits- und Stabilitätsupdates werden zeitnah eingespielt, um Risiken zu minimieren.

Funktions- oder Versionsprünge mit Projektcharakter sind gesondert zu vereinbaren.

## **10.5 Performance Checks**

Wir prüfen regelmäßig die Leistungsfähigkeit der betreuten Systeme. Bei erkennbaren Engpässen geben wir Handlungsempfehlungen.

Die Umsetzung größerer Optimierungsmaßnahmen ist nicht automatisch enthalten.

## **11 IT Beratung, Strategie & Projektmanagement**

### **11.1 Fester Ansprechpartner**

Sie erhalten einen festen Ansprechpartner, der Ihre IT-Themen koordiniert und als zentrale Schnittstelle fungiert.

Die Verfügbarkeit richtet sich nach den vereinbarten Servicezeiten.

### **11.2 IT Strategieentwicklung**

Wir unterstützen bei der langfristigen Ausrichtung Ihrer IT und beraten zu sinnvollen Weiterentwicklungen.

Eine umfassende Unternehmensberatung ist nicht Bestandteil dieser Leistung.

### **11.3 Infrastruktur Roadmaps**

Geplante technische Entwicklungen werden strukturiert dargestellt und priorisiert. So erhalten Sie Transparenz und Planungssicherheit.

Die konkrete Umsetzung erfolgt im Rahmen separater Vereinbarungen.

## 11.4 Lifecycle & Budgetplanung

Wir unterstützen bei der Planung von Austauschzyklen und Investitionen. Ziel ist eine kalkulierbare und nachhaltige IT-Entwicklung.

Eine verbindliche Budgetgarantie kann nicht übernommen werden.

## 11.5 Migrationsberatung

Wir beraten bei Systemwechseln oder Umstellungen und zeigen mögliche Vorgehensweisen auf.

Die technische Umsetzung erfolgt im Rahmen gesonderter Projektvereinbarungen.

## 12 Kontakt

CETOS Services AG  
Pankstraße 8, Haus Q, 13127 Berlin  
Telefon: +49 30 92 10 80 24-100  
E-Mail: [info@cetos.com](mailto:info@cetos.com)  
Web: [www.cetos.com](http://www.cetos.com)

## 13 Änderungskontrolle

Version	Datum	Name	Bemerkungen
1.0	25.11.2025	S. Trenn	Erstellung Dokument
1.1	15.12.2025	R. Hertzberg	Überarbeitung der Beschreibung
2.0	18.03.2026	M. Barz	Überarbeitung der Beschreibung
2.1	27.04.2026	S. Trenn	Überarbeitung/Formatierung