

# Leistungsbeschreibung für BRZ IT-Systemwartung Client-Support

Die Leistungsbeschreibung gilt nur im Zusammenhang mit den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung und bezieht sich auf Windows-Clients.

## 1. STÖRUNGSBEHEBUNG

BRZ führt die Störungsbehebung nach eingegangener Serviceanforderung wie folgt durch:

- (a) Innerhalb von 4 Stunden, bezogen auf den Eingang der Serviceanforderung und die Servicezeiten, wird sich BRZ mit dem Kunden in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der Serviceanforderung beginnen.
- (b) Gegebenenfalls werden Spezialisten aus der Entwicklungsabteilung zur Behebung der Störung hinzugezogen.
- (c) Sollte zur Störungsbehebung Hardware, die seitens BRZ geliefert wurde, zu reparieren sein, wird der Austausch im Rahmen der Kaufgarantie ohne Berechnung von Arbeitszeit organisiert.

Bitte beachten Sie die Aufgaben des Kunden lt. den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung.

## 2. SUPPORT

Bei der IT-Systemwartung „Client-Support“ führt BRZ für den Kunden folgende Tätigkeiten durch:

- (a) BRZ-Software: Aktualisierung der Software (Release-Wechsel, Hotfix, Patch) nach Aufforderung des Kunden, Störungsanalyse- und Behebung (nicht beinhaltet ist die Performanceanalyse bei nicht von BRZ gelieferter Hardware).
- (b) Windows Betriebssystem: Notwendige Aktualisierungen des Betriebssystems (Update, Patch), Störungsanalyse- und Behebung (nicht beinhaltet ist die Performanceanalyse bei nicht von BRZ gekaufter Hardware).
- (c) Microsoft 365: Störungsanalyse- und Behebung bei Grundfunktionalitäten.
- (d) Antivirus (durch BRZ geliefert): Aktualisierung der Software (Release, Update, Patch), Verwaltung der Konfiguration, Störungsanalyse- und Behebung (nicht enthalten ist die manuelle Überprüfung auf Viren sowie deren Bereinigung).
- (e) Client-Hardware (durch BRZ geliefert) und direkt angebundene Peripherie (Maus, Tastatur, Monitor): Konfiguration, Aktualisierung notwendiger Treiber und Firmware, Störungsanalyse- und Behebung.

Alle Tätigkeiten der Wartungsinhalte werden aus der Ferne durchgeführt.

## 3. SERVICELEISTUNGEN GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

Leistungen, die nicht unter Punkt 2 „Support“ oder in den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung selbst beschrieben sind, werden gesondert berechnet, insbesondere sind dies:

- (a) Serviceleistungen außerhalb der Servicezeiten.
- (b) Serviceleistungen, die nicht von BRZ zu vertretende äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler verursacht haben, oder die durch nicht von BRZ durchgeführten Wartungsleistungen an der IT-Umgebung oder Betriebssystemen oder Anwendungsprogrammen verursacht wurden, wie z.B. fehlerhafte

Bedienung oder Konfiguration durch Kunden/Dritter, Fehler oder Performanceprobleme in Verbindung mit nicht von BRZ gelieferter Hardware.

- (c) Die Stellung von Leihsystemen und deren Installation und Deinstallation.
- (d) Neuinstallationen und komplette Umstrukturierungen bestehender Systeme.
- (e) Fachliche Schulung oder Beratung zur Bedienung von Anwendungen oder Geräten.
- (f) Alle in den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung ausgeschlossenen Leistungen.