

Leistungsbeschreibung für BRZ IT-Systemwartung Net Save, Net Express, Net Azure Server-Wartung

Die Leistungsbeschreibung gilt nur im Zusammenhang mit den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung und bezieht sich auf Serversysteme (Net Save und Net Express Server-Wartung) und Cloud-Services (Net Azure Server-Wartung).

1. STÖRUNGSBEHEBUNG

BRZ führt die Störungsbehebung nach eingegangener Serviceanforderung wie folgt durch:

- (a) Innerhalb von 4 Stunden, bezogen auf den Eingang der Serviceanforderung und der Servicezeiten, wird sich BRZ mit dem Kunden in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der Serviceanforderung beginnen.
- (b) Sollte die Störungsbehebung per Telefon oder Fernwartung nicht möglich sein, wird umgehend veranlasst, dass ein BRZ-IT-Consultant vor Ort die Störung behebt.
- (c) Gegebenenfalls werden Spezialisten aus der Entwicklungsabteilung zur Behebung der Störung hinzugezogen.
- (d) Sollte zur Störungsbehebung Hardware, die seitens BRZ geliefert wurde, zu reparieren sein, werden Ersatzteile im Rahmen der Kaufgarantie ohne Berechnung von Arbeitszeit und Reisekosten ausgetauscht. Nach Garantieablauf werden nur die Ersatzteile gesondert berechnet.
- (e) Nach Störungsbehebung wird die Wiederherstellung der Lauffähigkeit des Servers sowie die Wiederherstellung aller Nutzerrechte und die Datenrücksicherung laut letzter erfolgreicher Sicherung gewährleistet.

Der Kunde erhält bei Störungen und Anfragen seitens BRZ eine priorisierte Behandlung.

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

2. WARTUNG

Bei der IT-Systemwartung „Net Save, Net Express und Net Azure Server-Wartung“ führt BRZ für den Kunden folgende Tätigkeiten durch:

- (a) BRZ-Software: Aktualisierung der Software (Release-Wechsel, Hotfix, Patch) nach Aufforderung des Kunden, Bereitstellung eines Arbeitsplatz-Installationspaketes, Verwaltung Datenbank-Reorg, Verwaltung Benutzer und Lizenzen, Störungsanalyse- und Behebung (nicht beinhaltet ist die Performanceanalyse bei nicht von BRZ gelieferter Hardware).
- (b) Windows Server Betriebssystem: Aktualisierung des Betriebssystems (Update, Patch), Verwaltung der Active-Directory-Benutzer und -Gruppen sowie den Exchange Postfächern, Verwaltung NTFS-Berechtigungen, Verwaltung DHCP/DNS/IIS, Verwaltung Lizenzen und SSL-Zertifikate, Störungsanalyse- und Behebung (nicht beinhaltet ist die Performanceanalyse bei nicht von BRZ gekaufter Hardware).
- (c) Microsoft/Office 365: Verwaltung der Benutzer, Gruppen, Lizenzen und Postfächer, Störungsanalyse- und Behebung.
- (d) Antivirus: Aktualisierung der Software (Release, Update, Patch), Verwaltung der Konfiguration, Bereitstellung eines Arbeitsplatz-Installationspaketes, Störungsanalyse- und Behebung (nicht enthalten ist die manuelle

Überprüfung auf Viren sowie deren Bereinigung).

- (e) Backup: Aktualisierung der Software (Release, Update, Patch), Verwaltung der Konfiguration, Wiederherstellung gemäß Punkt 1 „Störungsbehebung“, Störungsanalyse- und Behebung (nicht beinhaltet ist die Daten-Wiederherstellung im Fall einer Löschung oder Veränderung durch den Kunden oder Dritte).
- (f) Lokale Server-Hardware und direkt angebundene durch BRZ gelieferte Peripherie (z.B. USV, Switch, Sicherungslaufwerk): Aktualisierung notwendiger Treiber und Firmware, Störungsanalyse- und Behebung. Diese Tätigkeiten sind nicht bei der IT-Systemwartung „Net Azure Server-Wartung“ enthalten.
- (g) Virtualisierungs-Host: Aktualisierung der notwendigen Software, Störungsanalyse- und Behebung.

Alle Tätigkeiten der Wartungsinhalte werden, wenn möglich, aus der Ferne durchgeführt.

Bei der IT-Systemwartung „Net Express und Net Azure Server-Wartung“ sind folgende Leistungen zusätzlich inbegriffen:

- (h) Periodisch vorbeugende Systemprüfung mit anschließendem Beratungsgespräch, in welchem Empfehlungen für die vorhandene und zukünftige Systemumgebung ausgesprochen werden.
- (i) Können die Tätigkeiten im Rahmen der Wartungsinhalte nicht per Ferne durchgeführt werden, wird ein vor Ort Termin ohne Berechnung von Arbeitszeit und Reisekosten durchgeführt.
- (j) Abweichend zu 1 (a) beträgt die Zeit anstatt 4 Stunden nur 2 Stunden.

3. SERVICELEISTUNGEN GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

Leistungen, die nicht unter Punkt 2 „Wartung“ 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 durch nicht von BRZ zu vertretende äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler verursacht wurden, 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 (außer Ziffer 1 (d)).
- (d) Neuinstallationen und komplette Umstrukturierungen bzw. Umzüge 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.