

# Leistungsbeschreibung für BRZ IT-Systemwartung

## Sophos Basic, Standard & Premium

Die Leistungsbeschreibung gilt nur im Zusammenhang mit den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung.

### 1. STÖRUNGSBEHEBUNG

BRZ führt die Störungsbehebung nach eingegangener Serviceanforderung wie folgt durch:

Innerhalb von 2 Stunden, bezogen auf den Eingang der Serviceanforderung und die Servicezeiten, wird sich BRZ mit dem Kunden telefonisch oder per E-Mail in Verbindung setzen.

### 2. WARTUNG

Bei der IT-Systemwartung „Sophos Basic“, „Sophos Standard“ und „Sophos Premium“ führt BRZ für den Kunden folgende Tätigkeiten am Gerät aus:

- (a) Regelmäßige Installation von Firmwareupdates.
- (b) Fehleranalyse und Fehlerbehebung im Rahmen der Wartungsinhalte.
- (c) Bei einem Hardwareausfall führt BRZ im Auftrag des Kunden die Garantieabwicklung inkl. Übernahme der bestehenden Konfiguration mit dem Hersteller durch. Die Fahrtzeit ist im Rahmen eines Hardwareaustausches nicht in der Wartung enthalten.

Bei der IT-Systemwartung „Sophos Standard“ und „Sophos Premium“ führt BRZ für den Kunden zusätzlich folgende Tätigkeiten am Gerät aus:

- (d) Verwaltung von Port-Freischaltungen und Port-Weiterleitungen.
- (e) Verwaltung von DMZ und VLAN.
- (f) Verwaltung von VPN-Benutzern und der Anbindung einer lokalen Windows Domäne (AD) zur Authentifizierung.
- (g) der Kunde erhält monatlich per E-Mail einen Geräte-Bericht nach Hersteller-Standard.

Bei der IT-Systemwartung „Sophos Premium“ führt BRZ für den Kunden

zusätzlich folgende Tätigkeiten am Gerät aus:

- (h) Verwaltung von Website-Freischaltungen (Black-/Whitelisting).
- (i) Verwaltung von E-Mail Freischaltungen (Black-/Whitelisting) und des Spam-Filters.
- (j) Austausch von SSL-Zertifikaten.
- (k) Anpassung bestehender Reverse-Proxy-Einträge.

Alle Tätigkeiten der Wartungsinhalte werden per Fernwartung durchgeführt.

### 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) BRZ unterhält eine kostenpflichtige telefonische Hotline, welche der Kunde für außergewöhnlich dringende Fälle nutzen kann.
- (b) Serviceleistungen außerhalb der Servicezeiten.
- (c) Serviceleistungen, die nicht von BRZ zu vertretende äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler verursacht haben, oder die durch nicht von BRZ durchgeführten Wartungsleistungen an den IT-Systemen oder Änderungen an der Infrastruktur verursacht wurden.
- (d) Serviceleistungen im Rahmen einer Neuanschaffung oder eines Standort-Umzuges sowie Konfigurationen, die nicht unter Punkt 2 „Wartung“ aufgeführt sind.
- (e) Neukonfiguration von DMZ und VLAN (z.B. neue VoIP-Telefonanlage) sowie Neukonfiguration von Reverse-Proxy Einträgen (z.B. bei einem Wechsel des zu schützenden Systems)
- (f) Vor-Ort-Besuche, die zur Behebung der Störungsmeldung erforderlich werden.
- (g) Hinzuziehen von Spezialisten seitens Hersteller.
- (h) Alle in den besonderen Geschäftsbedingungen für BRZ IT-Systemwartung ausgeschlossenen Leistungen.