

# Leistungsbeschreibung

## Support Service

**Gültig ab 01-04-2010**

## Präambel

Die vorliegende Leistungsbeschreibung „Support Services“ regelt die im Folgenden beschriebenen Leistungen, die die BP Networks dem Kunden im Zusammenhang mit den „Hosting Services“ oder Wartungsvereinbarungen zur Verfügung stellt oder stellen wird.

## 1 Vertragsgegenstand

Für die vom Kunden in Räumlichkeiten der BP Networks untergebrachten Einrichtungen, oder in Anspruch genommenen „Hosting Services“ werden von der BP Networks bei Bedarf des Kunden die in Punkt 1 beschriebenen Leistungen erbracht werden.

### 1.1 First Level Maintenance

#### 1.1.1 Angebotene Pakete

Die Leistung der BP Networks wird in folgenden Ausprägungen angeboten:

##### 1.1.1.1 First Level Maintenance von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr ausgenommen an Feiertagen („Servicezeiten“)

Die Reaktionszeit beträgt österreichweit maximal 8 Stunden (von schriftlicher Störungsmeldung des Kunden bis Beginn der Fehlersuche oder Störungsbehebung innerhalb der oben angeführten Servicezeiten, wobei Zeiten außerhalb dieser Servicezeiten die Frist hemmen). Wird die Responsezeit nicht eingehalten, so wird dem Kunden das Entgelt für diese Leistung für jenes Monat gutgeschrieben, in dem die Überschreitung stattgefunden hat.

##### 1.1.1.2 First Level Maintenance per incident

First Level Maintenance Leistungen werden nach Auftrag des Kunden von BP Networks durchgeführt und nach Aufwand entsprechend der nachfolgenden Liste verrechnet. (Minimum ½ Stunde).

Bei Arbeiten nach Auftrag gilt keine garantierte Responsezeit. Die Arbeiten werden nach Auftragserteilung durch den Kunden entsprechend der Verfügbarkeit und Dringlichkeitsstufe von Technikern durch BP Networks durchgeführt. Es gelten unterschiedliche Preise für Arbeiten in den nachfolgenden Zeiträumen. Derzeit (bei Vertragsabschluss) werden folgende Preise verrechnet:

First Level Maintenance nach Aufwand (je Stunde)	Netto in EUR
Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00h	79,00
Montag bis Freitag von 06:00 – 08:00h	100,00
Montag bis Freitag von 17:00 – 22:00h	130,00
Montag bis Freitag von 22:00 – 06:00h	160,00
Samstag, Sonntag und Feiertag sowie 24.12 u. 31.12	175,00

BP Networks ist berechtigt, die Preise für „First Level Maintenance per incident“ nach Jahresfrist anzupassen. Die veränderten Preise werden bei Auftragserteilung bekannt gegeben und sind im Auftrag zu bestätigen.

### 1.1.2 Tätigkeitsumfang

First Level Maintenance Leistungen sind Hilfestellungen, die im Auftrag Vorort oder per Fernwartung von der BP Networks erbracht werden.

**Diese umfassen Tätigkeiten wie zum Beispiel:**

- Durchführung von technischer Unterstützung (Helpdesk)
- Problembhebung von Soft- & Hardwarestörungen
- Überprüfung der physikalischen Verkabelung
- Überprüfung des Kundenequipments auf Alarme, oder
- Problembhebungen auf VPN-Strecken
- Serverwartung & Konfigurationsarbeiten