

# Leistungsbeschreibung

## Support an Hardware und Systemen



### Beschreibung

Mit **SUPPORT** stellt BTD ein leistungsfähiges Servicemodul zur Störungsbeseitigung an Daten- und Kommunikationssystemen bereit. Die Störungsbeseitigung erfolgt auf der Basis des vereinbarten Service Level Agreement (SLA) innerhalb der vereinbarten Servicebereitstellungszeit.

Der Service beinhaltet:

- Die Remotediagnose und –entstörung
- Die Lieferung von Ersatzteilen (neu oder neuwertig)
- Bei fehlerhafter Betriebssoftware, sofern es sich um reproduzierbare Fehler handelt, die Lieferung von Updates per Remote
- Sofern die Störung nicht per Remote gelöst werden kann, den Einsatz eines Technikers zur Störungsbeseitigung vor Ort, einschließlich der Spesen und Reisekosten innerhalb von Deutschland
- Einen Störungsbericht nach Beendigung des Incident

### Service Level Agreement

Das SLA sowie die vereinbarte Servicebereitstellungszeit ist Bestandteil des Servicevertrages und wird im zugehörigen Systemschein für alle aufgeführten Systeme einheitlich vereinbart.

Für Support stehen folgende SLAs zur Verfügung:

Basic	Comfort	Advanced
Basic Plus	Comfort Plus	Advanced Plus

Die Beschreibung und Klassifizierung der SLAs ist in der Leistungsübersicht „Service-Level-Agreement“ enthalten.

Kontakt zur BTD Serviceannahme **kostenfrei** unter:

Tel.: 0 800 / 12 12 140  
E-Mail: [btd.service@btd-service.de](mailto:btd.service@btd-service.de)

## Voraussetzungen

Die unter Vertrag stehenden Systeme müssen durch ihre Geräteseriennummer eindeutig identifiziert werden, mit einer geeigneten Fernzugriffseinrichtung ausgestattet sein und dem Servicepersonal der BTM zugänglich gemacht werden. Ein Ansprechpartner vor Ort beim Kunden ist zu benennen. Die Schaffung dieser Voraussetzungen erfolgt durch den Kunden.

## Incident - LifeCycle

Nach Störungsmeldung durch den Ansprechpartner des Kunden und Registrierung im BTM-Servicecenter, wird im Rahmen des vereinbarten SLAs des betroffenen Systems mit der Störungsdiagnose per Remote begonnen. Zur Identifizierung des Systems und des zugehörigen SLA ist die Nennung der Geräteseriennummer zwingend notwendig. Sofern die Störungsbehebung per Remote nicht möglich ist, erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz. Abschließend erfolgt die Bestätigung der Störungsbehebung an den Kunden.

Fehlt die Angabe der Geräteseriennummer, steht dem Kunden kein Anspruch auf Einhaltung des SLA zu.

## Servicebereitstellungszeiten

Die Servicebereitstellungszeit ist die Zeit, innerhalb derer BTM im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen und SLAs tätig wird. Die Servicebereitstellungszeit wird im Servicevertrag für alle unter Vertrag stehenden Systeme einheitlich oder im Systemschein bezogen auf ein oder mehrere Systeme individuell vereinbart. Folgende Servicebereitstellungszeiten stehen für das Modul „**Support**“ zur Verfügung:

5 x 8	5 x 10	5 x 14	5 x 24	6 x 12	7 x 24
Montag - Freitag	Montag - Freitag	Montag - Freitag	Montag - Freitag	Montag - Samstag	Montag - Sonntag
08:00 – 16:00	08:00 – 18:00	06:00 – 20:00	0:00 – 24:00	08:00 – 20:00	0:00 – 24:00

Leistungen außerhalb der Servicebereitstellungszeit werden stets gesondert zu den bei BTM gültigen Listenpreisen berechnet. Die im Servicevertrag vereinbarten SLAs haben außerhalb der Servicebereitstellungszeit keine Gültigkeit.

Es gelten bei Abschluss eines Servicevertrages die „Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen an Daten- und Telekommunikationssystemen“ der BTM Service GmbH.