



360° IT Supportbeschreibung

Leistungsbeschreibung Support für Endkunden

Inhalt

| | |
|---|----|
| Leistungsbeschreibung Support für Endkunden | 2 |
| 01. Überblick | 2 |
| 02. Kontaktaufnahme..... | 2 |
| 03. Personen..... | 3 |
| 04. Service- und Reaktionszeiten | 4 |
| 05. Vorgaben für optimalen Support | 6 |
| 06. Unterstützung vor Ort | 8 |
| 07. Feedback..... | 8 |
| 08. Support-Anforderung | 9 |
| 09. Leistungsausschluss..... | 9 |
| Firmenprofil Schneider & Wulf EDV-Beratung | 10 |
| Kontakt | 10 |

Leistungsbeschreibung Support für Endkunden

01. Überblick

Diese Leistungsbeschreibung ist die Grundlage für von uns erbrachte Dienstleistung an unseren Kunden.

01.1 Ziele

Unsere Kunden erwarten von den von uns implementierten hochwertigen, leistungsfähigen Lösungen eine reibungslose Unterstützung ihrer täglichen Arbeit. Die Bandbreite der Lösungen reicht von einfachen Installationen an einzelnen Arbeitsplätzen bis zu unternehmenskritischem Einsatz in großen und komplexen Umgebungen.

Ziel unserer Supportvereinbarung ist es, auch bei komplexen Ausgangsvoraussetzungen, schnelle und professionelle Hilfe durch unsere Lösungen anzubieten. Sollte etwas einmal nicht wie beschrieben funktionieren, steht der Support Rede und Antwort.

01.2 Weitere Dokumente

Neben dieser Leistungsbeschreibung ist das Dokument **Managed Service-Vertrag für Endkunden** verbindliche Voraussetzung.

02. Kontaktaufnahme

Die Leistungen im Rahmen des Managed Servicevertrags der SuW können über verschiedene Wege erfolgen. In diesem Abschnitt stellen wir die grundlegenden Zusammenhänge vor.

02.1 Wege

Schneider + Wulf hat verschiedene Kanäle eingerichtet. So können wir unsere Leistungen unter dem Support- und Pflegevertrag optimal erbringen.

Kunden, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen wollen, sind dringend aufgefordert diese Wege in ihrer Reihenfolge einzuhalten.

02.2 E-Mail Inbox

Anfragen können per E-Mail an support@schneider-wulf.de gestellt werden.

Diese werden archiviert und in unser Ticket System importiert. Die eingehende Original-E-Mail wird als Ticketanhang gespeichert.

Alle Anfragen werden im Ticket-System weiterbearbeitet. Eine Anfrage gilt erst als qualifiziert, wenn Sie im Online-Ticket-System vollständig einem Kunden zugeordnet werden konnte und inhaltlich, gemäß der Vorlage im Ticket-System, aufbereitet wurde.

Je strukturierter uns eine E-Mail erreicht, desto besser können wir diese einordnen und bearbeiten. Die unter **08. Support-Anforderung** aufgeführten Fragen geben eine Leitlinie wieder, die auch im Ticket-System abgefragt werden.

Im Ticket-System werden Antworten auf Anfragen durch den Schneider + Wulf Support dokumentiert.

02.3 Telefon

Sie können unseren Support auch telefonisch erreichen.

Unter der Telefonnummer **+49 6073 6001-0** nehmen Mitarbeiter ihre Anfragen während den Servicezeiten entgegen.

Alle Anfragen werden dem jeweiligen Kunden zugeordnet.

Die Mitarbeiter von Schneider + Wulf legen für jede Anfrage, sollte diese initial telefonisch erfolgen, ein Ticket im Ticket-System an.

Bei einer ersten Anfrage werden alle Informationen, entsprechend der Support Checkliste (siehe **08. Support-Anforderung**), aufgenommen.

Antworten auf telefonische Anfragen werden in der Regel über das Ticket-System beantwortet, daher können telefonische Anfragen von Mitarbeitern von Kunden nur von bereits im Ticketsystem autorisierten und registrierten Kontakten entgegengenommen werden.

03. Personen

03.1 Support-Mitarbeiter der Schneider & Wulf EDV-Beratung

Schneider + Wulf hält einen Mitarbeiter-Pool von qualifizierten Personen für den Support vor.

Um eine reibungslose Bearbeitung zu gewährleisten, werden Support-Anfragen nach Eingang im Ticketsystem durch Mitarbeiter des Service Desk qualifiziert und entsprechend geltender SLAs den bearbeitenden Technikern zugewiesen.

Mehrere Fachkräfte können mit im Zuge einer Support-Anfrage mit der Bearbeitung der Anfrage beauftragt werden - in den meisten Fällen ist dies nicht erforderlich, für eine effizientere Lösungsfindung kann es jedoch sinnvoll sein, dass weitere Personen involviert werden.

Es besteht kein Anrecht auf die Bedienung durch einen fest benannten Support-Mitarbeiter.

Nur Anfragen, die uns über die oben beschriebenen Kommunikationswege erreichen, können im Rahmen des Supports bearbeitet werden.

03.2 Personenkontakte des Kunden

Unsere Support-Leistungen richten sich an alle Mitarbeiter des Kunden. Der Fragesteller muss über hinreichende Kenntnisse der System-Umgebung verfügen.

Alle Fragesteller **müssen** - unabhängig vom Kommunikationsweg - **im Ticket-System registriert sein**, um Antworten über das Ticket-System zu dokumentieren und spätere Rückfragen zuordnen zu können.

04. Service- und Reaktionszeiten

04.1 Servicezeiten

Unser Unternehmen erbringt die Leistungen nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung zu definierten Zeiten. Diese Servicezeiten sind festgelegt auf:

Montag bis Freitag jeweils in der Geschäftszeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, CET

Ausgeschlossen sind Samstage und Sonntage sowie Feiertage in Hessen und deutschlandweit einheitliche Feiertage.

Innerhalb unserer Servicezeiten ist die direkte Kontaktaufnahme mit unserem Support telefonisch möglich, außerhalb ist dieser per E-Mail unter support@schneider-wulf.de erreichbar. Es gilt jedoch zu beachten, dass interne Wartungsarbeiten am Ticket-System auch ohne vorherige Ankündigung außerhalb der Servicezeiten vorgenommen werden können.

04.2 Sprache

Der Schneider + Wulf Support spricht Deutsch und Englisch.

04.3 Einordnung in Prioritätsstufen und Reaktionszeiten

Jede Support-Anfrage muss bei Annahme priorisiert werden. Je nach Problemstellung bieten wir die folgenden drei Stufen samt passender Reaktionszeiten an:

Priorität 1 | Kritisch Es besteht ein dringendes, betriebsverhinderndes Problem (in einer produktiven Systemumgebung droht ein Systemstillstand oder Datenverlust), welches die Mehrzahl der Anwender an ihrer Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich. In diesem Fall muss auf der Seite des Kunden ein Ansprechpartner erreichbar sein.

Reaktionszeit seitens Schneider + Wulf sofort bis maximal 6 Geschäftsstunden
(Schneider + Wulf Managed Service Paket Standard: 6 Stunden | Schneider + Wulf Managed Service Paket Premium: 4 Stunden)

Priorität 2 | Dringend Wichtige Funktionen in einer produktiven Systemumgebung stehen nicht zur Verfügung und die normale tägliche Arbeit ist stark eingeschränkt. Eine schnelle Lösung für das betriebsbehindernde Problem ist erforderlich.

Reaktionszeit seitens Schneider + Wulf bis 8 Geschäftsstunden

Priorität 3 | Normal Einzelne, weniger wichtige Funktionen, stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen des Problems verfügbar. Eine Lösung ist erforderlich, aber nicht dringend. Alternativ liegt eine einfache Anfrage oder ein Änderungswunsch zu einem Produkt oder einer Lösung mit geringer Dringlichkeit vor.

Reaktionszeit seitens Schneider + Wulf bis 24 Geschäftsstunden

Die Einstufung in die Prioritätsstufen erfolgt durch den Fragesteller von Schneider + Wulf auf Basis der Angaben des Kunden und dessen subjektiver Einschätzung. In den meisten Fällen kann nach einer ersten Qualifizierung eine neue Einschätzung getroffen werden. Schneider + Wulf behält sich daher das Recht vor, nach der Lage des Falles, eine abweichende Einordnung der Prioritätsstufe vorzunehmen.

Die Frist beginnt nur zu laufen, wenn sämtliche Mitwirkungen und Beistellungen des Kunden erfüllt sind, insbesondere eine qualifizierte Anfrage vom Kunden gestellt wurde (siehe **02. Kontaktaufnahme**)

Falls sich während einer Lösungsbearbeitung der Zustand eines Systems verändert, so kann die Prioritätsstufe nachträglich angepasst werden.

Für dringende Eskalationen siehe **7.2 Eskalationsmechanismen**.

04.4 Dringlichkeitszuschlag

Möchte der Kunde, ungeachtet der vorstehenden Regelungen, im Einzelfall eine kritische Einstufung des vorliegenden Problems auf **Managed Service Premium 4 Stunden** nach eigenem Ermessen durchführen, so wird für diese Problemmeldungen ein Dringlichkeitszuschlag von pauschal 300,00 € abgerechnet (zzgl. den geltenden Dienstleistungspreisen).

Hinweis:

- Managed Service Kunden Premium haben 2 Dringlichkeits-Tickets im Monat inklusive
- Managed Service Kunden Standard haben 1 Dringlichkeits-Ticket im Monat inklusive

04.5 Zeit zur Lösungsfindung

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Behebung von Problemen. Die Ursachen für ein Fehlverhalten können in allen technischen Bereichen einer Installation begründet sein.

Die Reaktionszeit kann nicht gleichgesetzt werden mit einer Frist zur Lösung einer Anfrage.

Die Mitarbeiter von Schneider + Wulf werden in den meisten Fällen Rückfragen, die zur Lösung eines Falles erforderlich sind, stellen. Der Kunde muss auf diese Fragen qualifiziert antworten.

04.6 Monitoring und Zeitüberschreitung

Eine effiziente Lösungsfindung kann nur gewährleistet werden, wenn alle Parteien kontinuierlich gemeinsam an einer Lösung arbeiten.

Alle Tickets liegen im Monitoring durch Mitarbeiter der Schneider + Wulf Support-Abteilung.

Ein Ticket wird automatisch geschlossen, wenn es sich länger als 5 Werktage im Status **Warten auf Kunde** befindet (das heißt, wenn im Zeitraum von 5 Werktagen auf entsprechende Anfragen keine Reaktion seitens des Kunden erfolgt ist).

05. Vorgaben für optimalen Support

Kunden sind vertraglich zur Mitwirkung bei der Lösungsfindung verpflichtet. Das folgende Kapitel zeigt einige wichtige Tätigkeiten und Vorkehrungen auf, die Kunden erfüllen sollten, damit die Schneider + Wulf Support-Mitarbeiter schnell und effizient eine Lösung für Anfragen finden können.

05.1 Systemadministration

Damit ein System zuverlässig funktionieren kann, sollte ein Kunde zum Schutz der Integrität der Unternehmensdaten über eine gute interne Systemadministration und -Verwaltung verfügen. Diese umfasst unter anderem die folgenden Aufgaben:

- System-Monitoring mit effizienten Alarmsystemen
- Zeitnahe Auswertung von Alarmmeldungen und Bereinigung von Fehlersituationen
- Routinemäßig durchgeführte Systemsicherungen
- Regelmäßige Überprüfung der Sicherheitsqualität
- Systemvoraussetzungen beachten
- Update-Installationen für Hard- und Software

Hinweis: Wenn die oben beschriebenen Prozesse nicht implementiert oder nicht erfolgreich ausgeführt werden, kann dies negative Auswirkungen auf eine effiziente Lösungsfindung haben.

05.2 Aktuelle Datensicherung vorhalten

Kunden müssen eine aktuelle Sicherung aller betroffenen Programme und Daten vorhalten, um bei Auftreten eines Fehlers eine geeignete Wiederherstellung zu ermöglichen.

05.3 Testumgebung

Eine eigenständige oder separate lizenzierte Testumgebung ist ein wesentlicher Faktor zur Minimierung von Risiken für Produktionsumgebungen. In einer Testumgebung kann der Kunde Lösungen überprüfen, Upgrades durchführen, bestimmte in der Produktionsumgebung aufgetretene Probleme eingrenzen und Sicherheitsstrategien testen.

05.4 Remote-Zugriff

Eine Lösungsfindung wird erheblich erleichtert, indem Kunden unseren Support-Mitarbeitern Zugriff auf die installierten Systeme gewähren. Aus diesem Grund ist der Remote-Zugriff Bestandteil unserer vertraglichen Standardanforderungen. Die Supportmitarbeiter benötigen Berechtigungen im gleichen Ausmaß wie das interne administrative Personal des Kunden.

Zur Sicherung des Datenschutzes und der Geheimhaltungsinteressen des Kunden sind mit Schneider + Wulf gesonderte Vereinbarungen zum Datenschutz, der Auftragsdatenverarbeitung und zur Geheimhaltung abzuschließen. Ein Fernzugriff erfolgt ausschließlich auf Grundlage des jeweils gültigen Schneider + Wulf Datensicherheitskonzeptes.

Für den Remote-Zugriff werden hier sichere Methoden verwendet, die in jedem Einzelfall eine Zustimmung durch einen Kunden erfordern und im Ablauf durch diesen Administrator überwacht werden können.

Ein Remote-Zugriff auf ein System eines Kunden wird im Regelfall nur im Beisein oder unter Beobachtung eines Mitarbeiters des Kunden durchgeführt.

05.6 Aktive Mitarbeit bei der Lösungsfindung

Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren und Möglichen alle Maßnahmen zu treffen, die die Feststellung und Behebung des Problems und seiner Ursachen erleichtern. Insbesondere die folgenden Punkte müssen für eine erfolgreiche Lösungsfindung erfüllt werden:

- Eine Anfrage muss qualifiziert erstellt werden, siehe **08. Support-Anforderung, Seite 10**
- Vom Schneider + Wulf Support gestellte Rückfragen müssen qualifiziert beantwortet werden
- Kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht nach, können die Mitarbeiter von Schneider + Wulf die geschuldeten Leistungen gegebenenfalls verweigern

06. Unterstützung vor Ort

Sollte im Einzelfall eine Lösungsfindung auf telefonischem Weg, per E-Mail oder per Fernwartung nicht möglich sein, können Arbeiten zur Problembeseitigung, wenn vom Kunden gewünscht, vor Ort durchgeführt werden.

Die hierfür anfallenden Aufwendungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Höhe der Kosten richten sich nach der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste.

07. Feedback

Unser Anliegen ist es, Ihnen genau den Support zu vermitteln, den Sie für Ihr Unternehmen benötigen. Unser Support-Angebot basiert im Wesentlichen auf dem Feedback, das wir von Ihnen - unseren Kunden - erhalten. Ihre Anmerkungen und Vorschläge sind für uns extrem wertvoll. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um uns Ihre Meinung mitzuteilen.

Wir möchten Ihnen bereits vorab für Anmerkungen und Kritik danken.

07.1 Beurteilung während der Bearbeitung

Es besteht zu jeder Zeit der Bearbeitung einer Support-Anfrage die Möglichkeit, die Leistungen von Schneider + Wulf zu bewerten.

07.2 Beurteilung nach Abschluss

Nach Abschluss eines Tickets erhält der Kunde eine Abschluss-Mail zum Vorgang. Diese enthält einen Link für ein Feedback-Formular.

07.3 Eskalationsmechanismen

Wenn ein Fall doch einmal nicht zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden kann, so stehen den Kunden verschiedene Mechanismen zur Eskalation zur Verfügung.

07.3.1 Eskalation starten

Jede Mail aus dem Ticketsystem enthält einen Link zu einem Eskalationsformular. Hier haben Sie die Möglichkeit, in Kombination mit der Ticketnummer Ihr Anliegen zu äußern.

Ihre Angaben werden dann automatisch an die Technikleitung oder die Vertretung weitergeleitet und kurzfristig gesichtet.

08. Support-Anforderung

Für einen schnellen Support sind folgende Angaben wichtig:

- Kunden-Kontaktdaten inklusive Ansprechpartner
- Problembeschreibung
- Betroffenes System bzw. betroffene Systeme
- Erreichbarkeit der Ansprechpartner (wann und wo)

09. Leistungsausschluss

Nachfolgende Arbeiten sind nicht Teil der Schneider + Wulf Support-Vereinbarung:

09.1 Produktkenntnisse

- Schulen Sie Ihre Mitarbeiter, die mit Schneider + Wulf Support-Mitarbeitern kommunizieren und vermitteln Sie ihnen das erforderliche unternehmerische Fachwissen, um eine produktive und effektive Zusammenarbeit zu gewährleisten.
- Reichen die Fachkenntnisse eines Fragestellers nicht aus um auf Rückfragen zu antworten, so verzögert sich die Lösungsfindung.
- Beratungsleistungen und Schulungen außerhalb des Supports können nach Maßgabe der Dienstleistungspreisliste separat beauftragt werden.

Firmenprofil Schneider & Wulf EDV-Beratung

Messbar herausragender Service seit 1988 - störungsfreie und leistungsstarke IT-Lösungen. Jährlich erarbeiten wir in mehr als 300 Kundenprojekten und weit über 5.000 Supports für aktuell 1.700 KMU mit 20 bis 250 PC-Arbeitsplätzen zukunftssichere IT-Infrastrukturen, die einfach funktionieren.

Mit Standorten in Frankfurt am Main und im hessischen Babenhausen operieren wir im Rhein-Main-Gebiet, aber auch deutschland- und europaweit am Markt.

Unsere Erfahrung spiegelt sich in unserer Ausrichtung wieder: Wir sind immer für unsere Kunden da - so unbürokratisch wie möglich, dabei jedoch immer aufmerksam, strukturiert und absolut professionell - bei 100%iger Kostentransparenz.

Um störungsfreie und leistungsstarke IT-Lösungen zu gewährleisten, arbeiten wir präventiv statt reaktiv. Das bedeutet: Wir vermeiden und beheben Störungen, bevor sie zum Problem werden.

Adressiert werden inhabergeführte KMU, deren Entscheider verstanden haben, dass IT kein notwendiges Übel, sondern ein wichtiger Baustein erfolgreicher Unternehmensplanung ist.

Kontakt

Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co KG
Im Riemen 17 | 64832 Babenhausen
www.schneider-wulf.de | info@schneider-wulf.de
Fon +49 6073 6001-0 | Fax +49 6073 6001-99