



DAS TECHNOGROUP SERVICEBOOK

SIE ERREICHEN UNS IMMER UNTER:

+49 (0) 6146 8388 200

ODER

00 800 777 33 555

Sollte bei Ihrer Telefonanlage eine Null für externe Telefonate erforderlich sein, so wählen Sie bitte zu Beginn drei Mal die Null.

tgsupport@technogroup.com

MAKE IT BETTER

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an der Zusammenarbeit mit Technogroup.

Wir freuen uns, Sie von unserem Unternehmen, unseren Mitarbeitern und unseren Dienstleistungen überzeugen und begeistern zu dürfen. Nichts weniger ist unser täglicher Anspruch und Herausforderung.

Wir bieten Ihnen herstellerübergreifend und -unabhängig Service-, Dienstleistungs- und Consultingangebote aus einer Hand für alle entscheidenden IT-Systeme in Rechenzentren. Die umfassenden Servicepakete helfen, Hardwareausfälle zu vermeiden, zu beheben und die Nutzungsdauer von IT-Systemen für Unternehmen verschiedener Branchen wirtschaftlich zu verlängern. Zu den zusätzlichen Lösungen gehören unter anderem IT-Monitoring, Netzwerk-Services, refurbished Hardware und IMAC-Services.

Seit über 30 Jahren sind wir Experten für Hardware und Service im Rechenzentrum. Als Teil der Evernex sind wir europäischer Marktführer für Drittwartung im Rechenzentrum und einer der führenden Anbieter weltweit - in über 160 Ländern im Einsatz.

Dennoch haben wir uns die Vorteile eines Mittelständlers bewahrt. Wir sind immer nah am Kunden und kennen die Bedürfnisse des Mittelstandes genauso wie die großer Konzerne. Wir leben die hands-on-Mentalität und helfen unseren Kunden schnell und unkompliziert, in Situationen, in denen sie keine Zeit zu verlieren haben.

Wir sind kein austauschbarer Lieferant, sondern ein langfristiger Partner, auf den Sie sich verlassen können. Gegenseitiges Vertrauen und Teamwork sind die Basis unserer Geschäftsphilosophie. Gerne stehen wir Ihnen für Fragen zur Verfügung und freuen uns auf eine konstruktive und erfolgreiche Zusammenarbeit.



Klaus Stöckert

CEO, Technogroup IT-Service GmbH

Managing Director Central, Northern & Eastern Europe, Evernex

INHALTSVERZEICHNIS

1	DIE STÖRUNGSMELDUNG – CASE LOGGING SCRIPT	4
2	CASEABLAUF	5
3	STANDORTE	10



1 DIE STÖRUNGSMELDUNG – CASE LOGGING SCRIPT

Um einen effizienten Caseablauf gewährleisten zu können, benötigt unser Service Desk alle unten abgefragten Informationen. Bitte halten Sie immer folgende Daten bei der Störungsmeldung bereit:

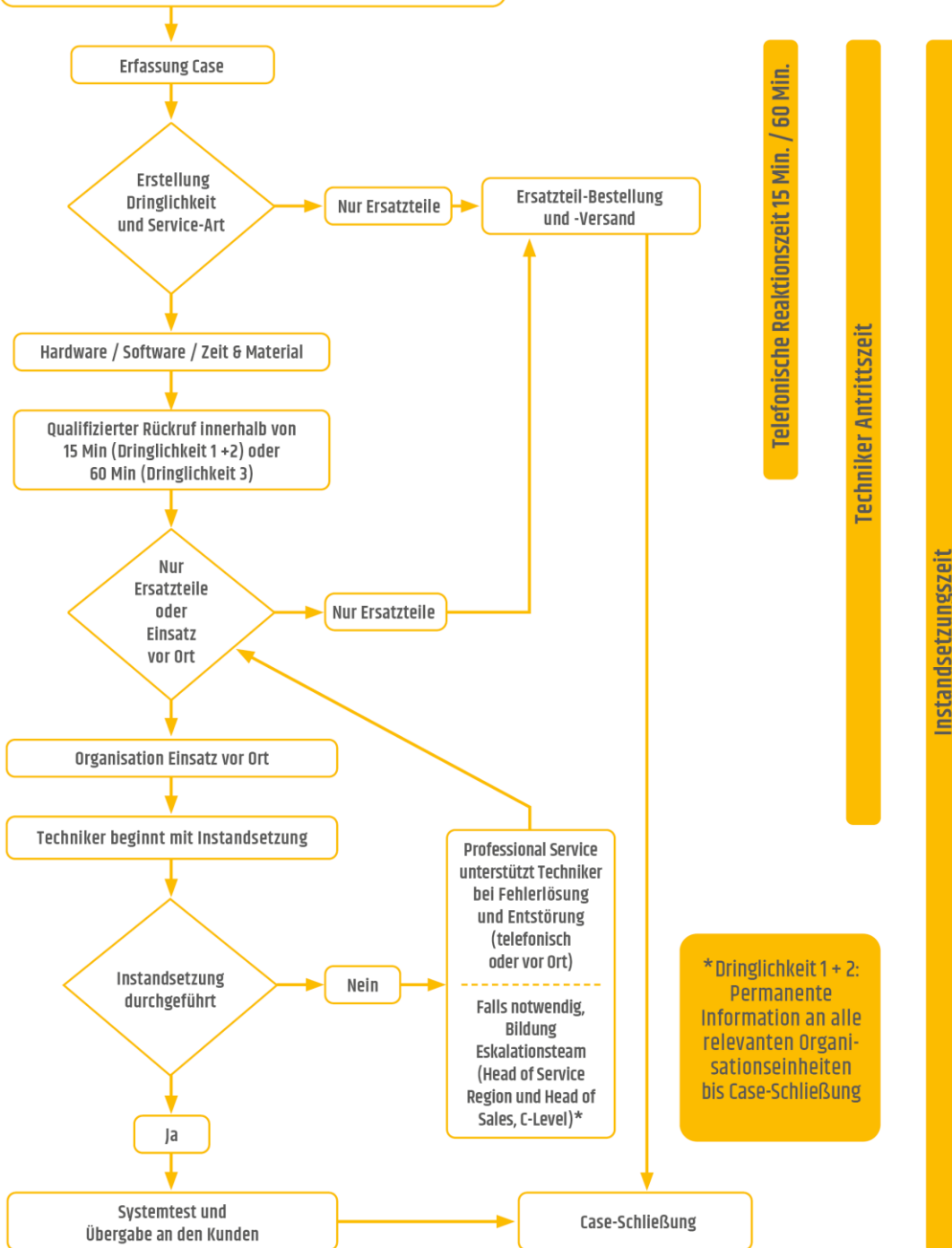
1) STÖRUNGSMELDUNG	
Art der Dienstleistung (Hardware, Parts Only, Software, Zeit & Material)	
Kundenname	
Problembeschreibung	
Part- /FRU Nummer/Ersatzteilbeschreibung	
Dringlichkeit 1 = Systemstillstand, 2 = erhebliche System-einschränkungen, 3 = geringe Systemeinschränkungen	
2) SYSTEMDATEN	
Seriennummer	
Systemtyp	
Systemstandort: Straße, PLZ, Ort, Land	
Systemstandort im Rechenzentrum	
3) KUNDENDATEN	
Ansprechpartner des Kunden (Meldender/ Admin)	
Ansprechpartner vor Ort	
Telefon	
E-Mail Adresse	
Kundenticketnummer	
4) ZUSATZDATEN	
Abweichung Lieferadresse von Systemstandort	
Zusätzliche Informationen	

2 CASEABLAUF

CASE-ABLAUF

CASE-MELDUNG BEI TECHNOGROUP IT-SERVICE GMBH

Telefon: 00800 777 33 555
 E-Mail: tgsupport@technogroup.com
 Kundenportal: www.technogroup-support.com
 Call home für unterstützte Systeme



SERVICE LEVEL AGREEMENTS

SLAs	SERVICEZEIT	TELEFONISCHE REAKTIONZEIT	INSTAND-SETZUNGSZEIT	TECHNIKER-ANTRITTSZEIT VOR ORT	ERSATZTEIL-BEVORRATUNG
SERVICE DESK VERFÜGBARKEIT	7 x 24 Stunden, 365 Tage im Jahr				
SERVICELEVEL 5x13	13 x 5	15/60 min.	innerhalb von 4, 6, 8, 12/24 Std.	innerhalb von 2 bzw. 4 Std. oder NBD*	dezentral oder vor Ort
SERVICELEVEL 7x24	7 x 24	15/60 min.	innerhalb von 4, 6, 8, 12/24 Std.	innerhalb von 2 bzw. 4 Std. oder NBD*	dezentral oder vor Ort

*NBD: Next Business Day.

- + Erfahrene Techniker: qualifizierte Mitarbeiter in verschiedenen Ländern
- + Auto-Case und Remote Support: Server, Storage, Libraries, Netzwerk
- + Support-Spezialisten: Professioneller Service für Hardware und Software

DRINGLICHKEIT – DIE DEFINITION

- Dringlichkeit 1: Systemstillstand
- Dringlichkeit 2: erhebliche Systemeinschränkungen
- Dringlichkeit 3: geringe Systemeinschränkungen

SERVICEZEIT (SZ)

Die Servicezeiten definieren die Technogroup Geschäftszeiten, während derer Technogroup den Kunden Wartungsservice gemäß dem ausgewählten Servicelevel bereitstellt. Unabhängig von den definierten Servicezeiten ist der Kunde berechtigt, Services rund um die Uhr bei Technogroup anzufordern, welche ggf. im Nachhinein separat berechnet werden.

Die Servicezeiten gelten in der jeweiligen Zeitzone des Aufstellungsortes des Systems. Beginn und Ende der Servicezeiten können entsprechend den örtlichen Gewohnheiten variieren, sollen jedoch innerhalb desselben Kalendertages liegen.

SZ513 5 Tage die Woche, (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage ausgenommen)

13 Stunden pro Tag – 07:00 Uhr – 20:00 Uhr

SZ724 7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag – 0:00 Uhr – 24:00 Uhr

TELEFONISCHE REAKTIONSZEIT (TR15 / TR 60)

Die telefonische Reaktionszeit regelt die maximale Dauer nach Eingang einer Störungsmeldung bei der Technogroup für Systeme unter einem Technogroup Servicevertrag. Als Eingang der Störungsmeldung gilt die Störungsmeldung des Kunden unter Angabe des betroffenen Systemherstellers, Systemtyps und deren Seriennummer sowie die Adresse des Systemstandortes. Fehlen diese Angaben, gilt eine Störung als nicht gemeldet. Für Störungen der Dringlichkeit 1 und 2 erfolgt eine telefonische Reaktionszeit innerhalb von 15 Minuten, für Störungen der Dringlichkeit 3 innerhalb von 60 Minuten.

Die telefonische Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eintreffen der Störungsmeldung bei der Technogroup und der anschließenden Kontaktaufnahme eines fachlich zuständigen Technogroup Mitarbeiters als erste Maßnahme zur Störungsanalyse bzw. -behebung.

TECHNIKERANTRITTSZEIT (TA)

Die Technikerantrittszeit regelt die maximale Dauer nach Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 bei der Technogroup, für Systeme unter einem Technogroup Servicevertrag.

Als Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 gilt die Störungsmeldung des Kunden unter Angabe des betroffenen Systemherstellers, Systemtyps und deren Seriennummer. Fehlen diese Angaben, gilt eine Störung als nicht gemeldet.

Der Technikerantritt erfolgt innerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. in Absprache mit dem Kunden. In der Regel führt der Techniker beim Störfall das Ersatzteil mit oder dieses wird zur selben Zeit durch unsere Logistik auf den Weg gebracht, so dass der Techniker und das Ersatzteil zeitnah beim Kunden eintreffen.

Die Technikerantrittszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 bei der Technogroup und dem Eintreffen des Technogroup Technikers an der Störungsstelle.

Nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 und einer ersten telefonischen Störungsbestimmung gemeinsam mit dem Kunden, wird der Technogroup Techniker mit der Störungsbeseitigung an der Störungsstelle innerhalb der aufgeführten Zeiträume beginnen.

Nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 3 werden Termine zur Störungsbeseitigung individuell mit dem Kunden seitens Technogroup abgestimmt.

TANBD	Technikerantrittszeit am nächsten Werktag
TA02 / 04	Technikerantrittszeit innerhalb von 2 bzw. 4 Stunden nach Störungseingang
Bei SZ513	Case Eingang 07:00 – 20:00 Uhr: Entstörung beginnt am selben Arbeitstag Case Eingang nach 20:00 Uhr: Entstörung beginnt am nächsten Arbeitstag

INSTANDSETZUNGSZEIT (IZ)

Die Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eintreffen der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 bei der Technogroup und der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des betreffenden Systems.

„Betriebsbereitschaft“ ist die Einsatzfähigkeit eines Systems im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen und in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Testmaßnahmen. Wenn die Testmaßnahmen mit einem positiven Ergebnis enden, ist das System betriebsbereit. Zur Herstellung der Betriebsbereitschaft gehört nicht die Installation oder die Konfiguration von System- und Anwendungssoftware.

Die Instandsetzungszeit definiert die Zeitspanne zwischen Caseeröffnung und Behebung der Störung. Eventuell notwendige Software-Anpassungen oder Installationen sind hiervon ausgeschlossen. Daher ist die Instandsetzungszeit kein Ersatz für eine Hochverfügbarkeitslösung.

IZ04 / 06 / 08 / 12 / 24 / 48 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft innerhalb von 4, 6, 8, 12, 24 oder 48 Stunden nach Störungseingang.

METHODEN DER 7 X 24 STÖRUNGSMELDUNG

- **telefonisch** (bei Dringlichkeit 1 + 2 obligatorisch) unter +49 (0)6146-8388200 oder 008007773355
- **Callhome Funktion** automatisierte Case-Eröffnung durch System
- **E-Mail** unter tgsupport@technogroup.com
- **Kundenportal** unter www.technogroup-support.com

Eine Störung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung liegt vor, wenn die Nutzbarkeit eines Systems nicht mehr gegeben oder zumindest so weit beeinträchtigt ist, dass sich dadurch wesentliche Einschränkungen im Betriebsablauf des Kunden ergeben. Unerhebliche Einschränkungen der Nutzbarkeit oder vom Kunden selbst zu beseitigende Unterbrechungen (z.B. Beseitigen eines Papierstaus oder Ersatz aller vom Hersteller als Verbrauchs- bzw. Verschleißmaterial bezeichneten Gegenstände) sind keine Störung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.

AUSSCHLÜSSE

Zeiten außerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten nicht als Instandsetzungszeit im Sinne dieser Vereinbarung. Von der Technogroup nicht zu vertretende Einflüsse, wie Ereignisse höherer Gewalt, welche eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, entbinden Technogroup grundsätzlich von der Verpflichtung, die vereinbarte Servicezeit einzuhalten. Der höheren Gewalt stehen Pandemien, Arbeitskämpfe in den Betrieben der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar oder unmittelbar betroffen sind, gleich. Ein aktuelles Backup sowie die Sicherung von systembezogenen Lizenzen bleiben in der Verantwortung des Kunden. Bei Interesse an einer solchen Dienstleistung bietet Technogroup gerne Unterstützung an.

Eskalationsstufe	Abteilung	Kontakt TG	E-Mail	Telefon	Mobil	Geschäftszeiten
Level 1	Service Desk		TGabcdef@technogroup.com	00 800 777 33 555 / 0049 61461234-111		7/24 * 365
Level 2	Service Delivery Management		abcdefg@technogroup.com	+49 1234567 -123		Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 h
Level 3	Head of Customer Care Center	M.Mustermann	m.mustermann@technogroup.com	+49 12345678-111	+49 123 4567890	Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 h
Level 4	Manager on Duty (MOD)		mod@technogroup.com		+49 123 4567890	Mo. - Fr. 17:00-08:00 h & Wochenende
Level 5	Director of Technical Department	A Mustermann	a.mustermann@technogroup.com	+49 12345678-222	+49 123 4567890	7/24 * 365

4 SERVICESTÜTZPUNKTE DER TECHNOGROUP IT-SERVICE GMBH

Als führender herstellerunabhängiger Dienstleister für nahezu alle IT-Systeme in Rechenzentren stehen wir für hohe Qualität und wirtschaftliche Lösungen. Über **290** Spezialisten an **58 Servicestützpunkten** in Deutschland, Österreich, der Schweiz, den Niederlanden und Polen sowie **mit Evernex in über 160 Ländern weltweit** unterstützen Sie zielgerichtet im Lifecycle-Management Ihrer IT-Hardware-Umgebungen.



**Technogroup IT-Service GmbH
Unternehmenszentrale**
Feldbergstraße 6
D-65239 Hochheim
Telefon +49 6146 8388-0
Telefax +49 6146 8388-222
E-Mail: info@technogroup.com

**Technogroup IT-Service GmbH
Unternehmenszentrale Österreich**
Industriestraße 14
A-2301 Groß-Enzersdorf
Telefon +43 720 300390-0
Telefax +43 720 300390-99
E-Mail: info@technogroup.at

**Technogroup IT-Service GmbH
Unternehmenszentrale Polen**
Ul. Jana Zizki 3
03-117 Warszawa
Telefon +48 22 744 53 20
Telefax +48 22 744 53 21
E-Mail: info@technogroup.com

**Technogroup IT-Service AG
Unternehmenszentrale Schweiz**
Stauwehrweg 10
CH-4852 Rothrist
Telefon +41 62 20526-00
Telefax +41 62 20526-09
E-Mail: info@technogroup.ch