



SERVICEBOOK

SIE ERREICHEN UNS IMMER UNTER:

+49 6146 8388 200

ODER

00 800 777 33 555

FÜR DIE SCHWEIZ:

0800 205 205

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

SUPPORT-DACH@EVERNEX.COM

MAKE IT BETTER

Sehr geehrter Geschäftspartner,

wir freuen uns, dass Sie sich für die IT-Lösungen unter der Dachmarke Evernex entschieden haben. Als Ansprechpartner rund um Ihre Hardware werden die Gesellschaften

Technogroup IT-Service GmbH,
Evernex IT Services Switzerland AG,
Evernex IT Services Austria GmbH,
Evernex Polska sp. z o.o.,
Technogroup IT-Service sp. z o.o.

alles unternehmen, damit Ihre Systeme zuverlässig arbeiten und Sie rundum zufrieden sind.

Wir setzen auf langfristig erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Gegenseitiges Vertrauen und Teamwork sind die Basis der Geschäftsphilosophie der Technogroup und das spüren unsere Kunden.

Wir stehen Ihnen für Fragen, Anregungen und Wünsche gerne zur Verfügung und freuen uns auf eine konstruktive und erfolgreiche Zusammenarbeit.

INHALTSVERZEICHNIS

1	DIE STÖRUNGSMELDUNG – CASE LOGGING SCRIPT	4
2	CASE-ABLAUF	5
3	SERVICE LEVEL AGREEMENTS	6
4	SERVICESTÜTZPUNKTE	11



Soweit nicht gesondert etwas anderes vereinbart wurde, erbringen wir unsere Leistungen im Rahmen dieses Servicebooks und unserer Geschäftsbedingungen.

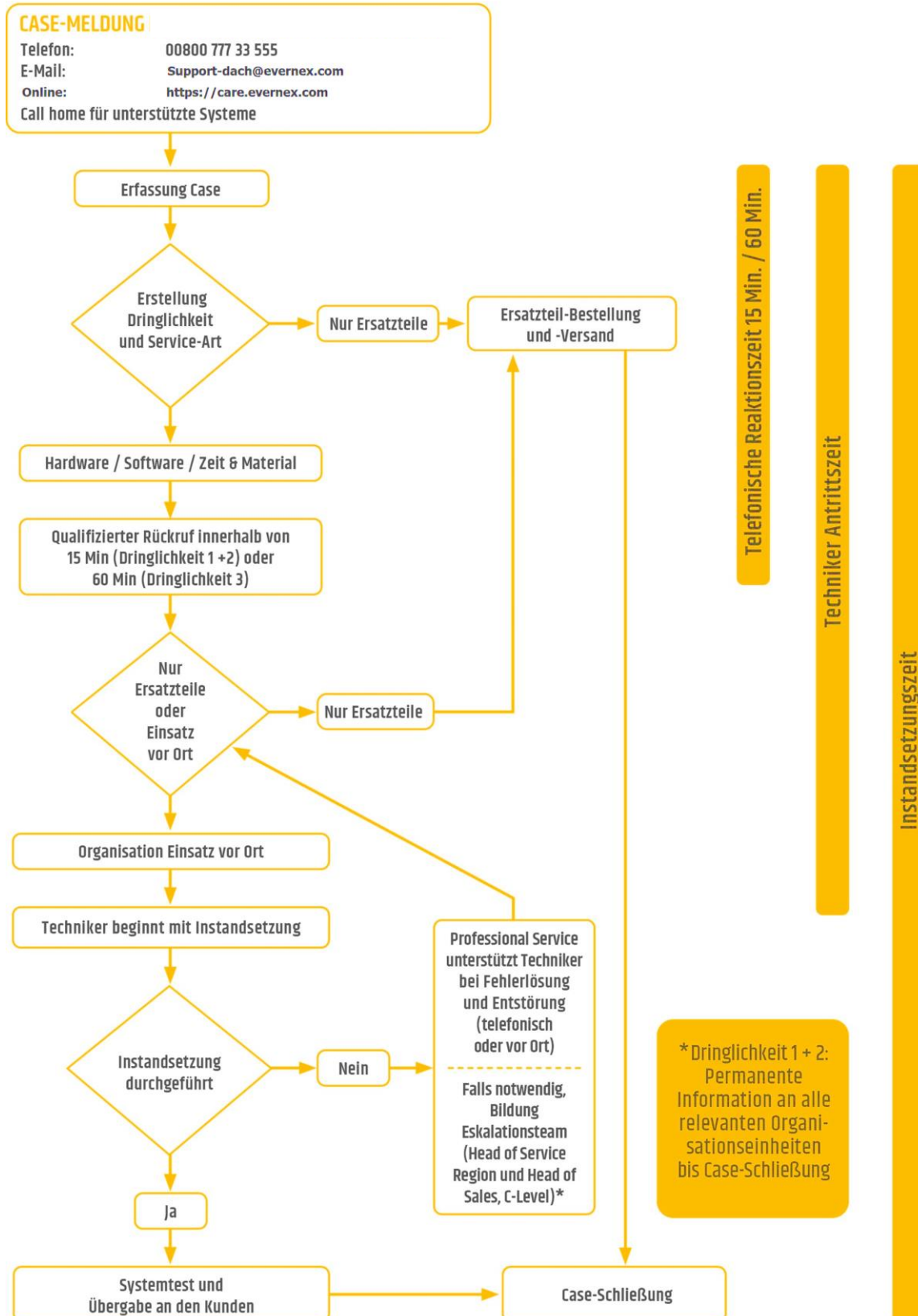
1 DIE STÖRUNGSMELDUNG – CASE LOGGING SCRIPT

Um einen effizienten Case-Ablauf 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 Systemeinschränkungen, 3 = geringe Systemeinschränkungen	
2) SYSTEMDATEN	
Seriennummer	
Systemtyp	
Systemstandort: Straße, PLZ, Ort, Land	
Systemstandort im Rechenzentrum	
3) KUNDENDATEN [wir gehen davon aus, dass der betreffende Ansprechpartner über die Angabe seiner Daten informiert ist]	
Ansprechpartner des Kunden (Meldender/Admin)	
Ansprechpartner vor Ort	
Telefon	
E-Mail Adresse	
Kundenticketnummer	
4) ZUSATZDATEN	
Abweichung Lieferadresse von Systemstandort	
Zusätzliche Informationen	

2 CASE-ABLAUF

CASE-ABLAUF



3 SERVICE LEVEL AGREEMENTS

UNSERE SERVICELEVEL

+ Service Desk:	24 x 7 Stunden, 365 Tage im Jahr erreichbar
+ Servicezeit:	13 x 5 Stunden
+ Beginn der Störungsanalyse:	15 Minuten/60 Minuten
+ Erfahrene Techniker:	qualifizierte Mitarbeiter in verschiedenen Ländern
+ Auto-Case und Remote Support:	Server, Storage, Libraries, Netzwerk
+ Support-Spezialisten:	Professioneller Service für Hardware und Software

OPTIONALE SERVICELEVEL

+ Servicezeit:	24 x 7 Stunden
+ Techniker-Antrittszeit vor Ort (C.T.I)	innerhalb 4 Stunden oder NBD
+ Instandsetzungszeit (C.T.R):	innerhalb von XX Stunden oder NBD
+ Ersatzteilbevorratung:	dezentral oder vor Ort
+ Kundenspezifische Servicepakete	

DRINGLICHKEIT – DIE DEFINITION

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

SERVICEZEIT (SZ)

Die Servicezeiten definieren die Evernex Geschäftszeiten, während deren Evernex den Kunden Wartungsservice gemäß dem ausgewählten Servicelevel bereitstellt. Unabhängig von den definierten Servicezeiten ist der Kunde berechtigt, Services rund um die Uhr bei Evernex 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.

SZ135 5 Tage die Woche, (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage ausgenommen)

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

SZ247 7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag – 0:00 Uhr – 24:00 Uhr

BEGINN DER STÖRUNGSANALYSE (TR15/TR 60)

Der Beginn der Störungsanalyse regelt die maximale Dauer nach Eingang einer Störungsmeldung bei der Evernex für Systeme unter einem Evernex-Servicevertrag. Als Eingang der Störungsmeldung gilt die Störungsmeldung des Kunden unter Angabe des betroffenen Systemherstellers, Systemtyps und deren Seriennummer sowie die Adresse des Systemstandortes. Für Störungen der Dringlichkeit 1 und 2 beginnt der Störungsanalyse innerhalb von 15 Minuten, für Störungen der Dringlichkeit 3 innerhalb von 60 Minuten.

Der Beginn der Störungsanalyse ist der Zeitraum zwischen dem Eintreffen der Störungsmeldung bei der Evernex und der anschließenden Kontaktaufnahme eines fachlich zuständigen Evernex Mitarbeiters als erste Maßnahme zur Störungsanalyse bzw. -behebung.

TECHNIKERANTRITTSZEIT (TA) C.T.I = Call to Intervention

Die Technikerantrittszeit regelt die maximale Dauer nach Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 bei der Evernex, für Systeme unter einem Evernex 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 Evernex und dem Eintreffen des Evernex 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 Evernex 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 Evernex abgestimmt.

TANBD	Technikerantrittszeit am nächsten Werktag
TA 04	Technikerantrittszeit innerhalb von 4 Stunden nach Störungseingang
Bei SZ135	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) C.T.R = Call to Repair

Die Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eintreffen der Störungsmeldung innerhalb der Dringlichkeit 1 und 2 bei der Evernex 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 Störungsmeldung und Behebung der Störung. Eventuell notwendige Software-Anpassungen oder Installationen sind hiervon ausgeschlossen. Daher ist die Instandsetzungszeit kein Ersatz für eine Hochverfügbarkeitslösung.

IZXX/NBD Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft innerhalb von XX Stunden oder am nächsten Werktag nach Störungseingang.

Überblick aller Servicelevel:

Definition	Bezeichnung
Servicezeit SZ 24x7: Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Technikerantrittszeit TA04: 4 Stunden	24x7 CTI 04
Servicezeit SZ 24x7: Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Technikerantrittszeit TANBD: Nächster Arbeitstag	24x7 CTI NBD
Servicezeit SZ 13x5: Mo - Fr; 07:00 - 20:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Technikerantrittszeit TANBD: Nächster Arbeitstag	13x5 CTI NBD
Servicezeit SZ 13x5: Mo - Fr; 07:00 - 20:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Technikerantrittszeit TA04: 4 Stunden	13x5 CTI 04
Servicezeit SZ 24x7: Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Instandsetzungszeit in max. 4 Std.	24x7 CTI 04 CTR 04
Servicezeit SZ 13x5: Mo - Fr; 07:00 - 20:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Instandsetzungszeit in max. 4 Std.	13x5 CTI 04 CTR 04
Servicezeit SZ 24x7: Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Instandsetzungszeit nächster Werktag	24x7 CTI NBD CTR NBD
Servicezeit SZ 13x5: Mo - Fr; 07:00 - 20:00 Uhr Beginn der Störungsanalyse: 15-60 Min. nach Störungseingang Instandsetzungszeit nächster Werktag	13x5 CTI NBD CTR NBD

METHODEN DER 24 X 7 STÖRUNGSMELDUNG

- **telefonisch** (bei Dringlichkeit 1 + 2 obligatorisch) unter +49 6146 8388 200 oder 00800 7773355 oder für die Schweiz: 0800 205 205
- **Callhome Funktion** automatisierte Case-Eröffnung durch System
- **E-Mail** unter support-dach@evernex.com
- **<https://care.evernex.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 Evernex nicht zu vertretende Einflüsse, wie Ereignisse höherer Gewalt, welche eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, entbinden Evernex 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 Evernex gerne Unterstützung an.

Stufe	Abteilung	Kontakt	E-Mail	Telefon	Mobil	Geschäftszeiten
Level 1	Service Desk		support-dach@evernex.com	00 800 777 33 555 +49 6146 8388 200		24/7 * 365
Level 2	Dispatch Manager	Nick Brauer Michael Most	nbrauer@evernex.com mmost@evernex.com	+49 6146 8388 529 +49 40 609409 112		Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 h (EST)
Level 3	Head of Customer Care Center	Daniel Pichet	dpichet@evernex.com	+49 6146 8388 844	+49 160 4752197	Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 h (EST)
Level 4	Manager on Duty (MOD)		mod@technogroup.com		+49 170 4152423	Mo. - Fr. 17:00- 08:00 h (EST) & Wochenende
Level 5	NECE Operations Director	Karel Weykenat	kweykenat@evernex.com	+49 40 609409 113		24/7 * 365

4 SERVICESTÜTZPUNKTE DER REGION DACH / PL



Evernex Deutschland
Technogroup IT-Service GmbH
Feldbergstraße 6
D-65239 Hochheim
Telefon +49 6146 8388 0
E-Mail: support-DACH@evernex.com

Evernex IT Services Austria GmbH
Maculangasse 12
A-1220 Wien
Telefon +43 720 300390 0
E-Mail: support-DACH@evernex.com

Evernex Polska sp. z o.o.
Technogroup IT-Service sp. z o.o.
ul. Osmańska 12
PL-02-823 Warszawa
Telefon +48 22 744 5320
E-Mail: Support-CEE@evernex.com

Evernex IT Services Switzerland AG
Stauwehrweg 10
CH-4852 Rothrist
Telefon +41 62 20526 00
E-Mail: support-DACH@evernex.com