

SLA (FIRST-LEVEL-SUPPORT)

Beschreibung

Der First-Level-Support übernimmt die Annahme eines jeden Supportfalls oder einer jeden Frage des*der Labormitarbeiters*in. Die Aufgabe besteht in der Dokumentation des Fehlers und der Kanalisierung. Festgestellt wird in diesem Prozess, ob es sich um ein Bedienerproblem (Hardware oder Software), ein Betriebsproblem (Hardware oder Software) oder einen Systemfehler (Hardware oder Software) handelt. Bedienerprobleme und bekannte Betriebsprobleme (bereits im Vorfeld gelöste Betriebsprobleme) löst der First-Level-Support eigenständig. Unbekannte Betriebsprobleme oder Systemfehler übergibt der First-Level-Support an die Entwicklung / Second-Level-Support.

Die Entgegennahme der Störung erfolgt, je nach Priorität, durch eine telefonische Hotline nach Erstellung eines Service-Tickets auf dem Service-Portal oder direkt am Telefon. Die Lösung des Problems erfolgt, wenn möglich, am Telefon.

Prioritäten

Störungen können in zwei Prioritäten gemeldet werden:

- Priorität 1 (Telefonisch): Reaktionszeit 15 Minuten (Hierunter fallen gravierende Betriebs- oder Systemfehler, die Einfluss auf alle Einsender haben)
- Priorität 2 (Notfall Servicedesk Portal): Reaktionszeit nächster Arbeitstag (Hierunter fallen Bedienerprobleme, Betriebs- oder Systemfehler, die nur einzelne Einsender betreffen)

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung auf dem Service-Portal durch den Anwender und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle.

Zertifiziert nach ISO 9001 und 13485

Geschäftsführer: Jürgen Bucher, Jens Böttinger · Sitz Ulm · AG Ulm HRA 726664
St.-Nr.: 88011/45550 · USt-IdNr.: DE279782039

Sparkasse Neu-Ulm · IBAN DE07 7305 0000 0441 3044 09 · BIC BYLADEM1NUL

phG: BS Software Development Verwaltungs-GmbH · Geschäftsführer: Jürgen Bucher,
Jens Böttinger · Sitz Ulm · AG Ulm HRB 739055 · St.-Nr.: 88001/48627

Die Reaktionszeit gilt während der folgenden Servicezeiten.

Servicezeiten

Montag bis Freitag:	06:00 bis 22:00 Uhr
Samstag:	06:00 bis 22:00 Uhr
Sonn- und Feiertage:	06:00 bis 22:00 Uhr

Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Angebotsumfang enthalten, ist die Beseitigung von Störungen oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Behandlung, sonstiger äußerer Einwirkungen oder einer fehlerhaften Konfiguration, die nicht von der BS software development GmbH & Co. KG zu vertreten sind. Leistungen, die von der BS software development GmbH & Co. KG zur Beseitigung solcher Störungen erbracht werden, werden zu den jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung gestellt.

Dienstleistungen, sofern nicht in diesen Bestimmungen definiert, verrechnen wir Montag bis Freitag von 08:30 bis 16:30 Uhr nach Aufwand. Ansonsten gelten folgende Zuschläge: Montag bis Freitag 25 %, Samstags 50 %, Sonn- und Feiertags 100 %.

Stand: 26. März 2021