

DEKOM

DEKOM SERVICE LEVEL AGREEMENT



DEKOM SERVICE-LEVEL:

SERVICEELEISTUNG	BASIC	BUSINESS	BUSINESS Replace	PREMIUM	MANAGED
Mitwirkung des Kunden erforderlich	JA	JA	JA	NEIN Remotezugang benötigt	NEIN Remotezugang benötigt
Reaktionszeit	Best Effort	8 Std.	8 Std.	2 Std.	1 Std.
AV-NOC* per Telefon	–	x	x	x	x
AV-NOC* per Videokonferenz	–	x	x	x	x
AV-NOC* per E-Mail	x	x	x	x	x
Service & Support Prozessonboarding	–	x	x	x	x
Bereitstellung von Softwareupdates	–	x	x	x	x
Support per Remotezugriff mit RAA** (sofern technisch möglich)	–	x	x	x	x
Gewährleistung	x	x	x	x	x
Basis-Garantie gemäß Hersteller- vorgabe	x	x	x	x	x
Garantieverlängerung	–	–	x	optional	optional
Qualitätscheck (VC-Call nach Fertig- stellung mit dem Installationsteam)	–	x	x	x	x
Qualitätscheck (VC-Call nach Fertig- stellung mit dem Kunden)	–	optional	optional	x	x
Ersatzgeräteversand	–	–	x	x	x
Management und Monitoring User- plattform (Selfservice)	–	optional	optional	x	x
Priority Line	–	–	–	x	x
Monitoring von USB-Devices (MS Teams)	–	optional	optional	x	x
Management von USB-Devices (MS Teams)	–	–	–	x	x

* AV-NOC = Audio/Video-Network Operations Center

**RAA = Remote Access Appliances

SERVICELLEISTUNG	BASIC	BUSINESS	BUSINESS Replace	PREMIUM	MANAGED
Monitoring von 3rd Party Geräten	–	optional	optional	x	x
Management von 3rd Party Geräten	–	–	–	x	x
Direkter Ticketsystemzugriff	–	–	–	–	TBA
Single Point of Contact (SPOC)	–	–	–	optional	x
Konfiguration & Inbetriebnahme von Leihgeräten	–	–	–	optional	x
Managed Service mit RAA** (optional auch via LTE)	–	–	–	optional	x
Pflege- und Reinigungswartung	–	optional	optional	optional	optional
Service-Review-Meeting	–	–	–	optional	optional
Serviceeinsatz vor Ort	separat bestellbar	separat bestellbar	separat bestellbar	optional	optional
System- und Geräteeinweisung	–	optional	optional	x	x
Usertrainings	–	optional	optional	optional	x
Adminschulung	–	optional	optional	optional	x
Anbindung der Supportschnittstellen	–	–	–	–	optional
Telefonische Erreichbarkeit außerhalb der normalen Geschäftszeiten	–	–	–	–	optional
Serviceeinsatz vor Ort außerhalb der normalen Geschäftszeiten	–	–	–	–	optional
Benachrichtigung über neue Softwareversionen	–	TBA optional	TBA optional	TBA	TBA
Releasemanagement	–	optional	optional	optional	x

**RAA = Remote Access Appliances

LEISTUNGSBESCHREIBUNG:

Reaktionszeit:

DEKOM garantiert während der Geschäftszeiten von Montag - Freitag in der Zeit von 08:00 - 18:00 Uhr, den Beginn der Bearbeitung einer Supportanfrage innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit.

AV-NOC per Telefon:

Der Kunde erhält eine persönliche Unterstützung durch unser AV-NOC per Telefon.

AV-NOC per Videokonferenz:

Der Kunde erhält eine persönliche Unterstützung durch unser AV-NOC per Videokonferenz.

AV-NOC per E-Mail:

Der Kunde erhält eine persönliche Unterstützung per E-Mail.

Service & Support Prozessonboarding:

Der Kunde erhält ein persönliches Onboarding für Nutzung des AV-NOC und dessen Service- und Supportprozesse.

Bereitstellung von Softwareupdates:

Dem Kunden werden die notwendigen Softwareupdates zur selbstständigen Installation zur Verfügung stellen. Die Dauer der Bereitstellung von Softwareupdates richtet sich nach dem vereinbarten Servicelevel.

Support per Remotezugriff mit RAA :

Zugang zu der installierten Technik per Remotezugang zur Prüfung, Fehlereingrenzung und Konfigurationsanpassung der installierten Technik. Nötige technische Anpassungen vor Ort werden durch einen vom Kunden bestimmten Ansprechpartner vorgenommen.

Gewährleistung:

Die Dauer der Gewährleistung richtet sich nach der gesetzlichen Regelung.

Basis-Garantie gemäß Herstellervorgabe:

Die Dauer und der Umfang der Garantie richtet sich nach den Angaben der jeweiligen Hersteller.

Garantieverlängerung:

Verlängerung der Garantie über die Basis-Garantie der Hersteller hinaus. Es kann die Garantie einzelner Geräte sowie die Systemgarantie verlängert werden.

Qualitätscheck (VC-Call nach Fertigstellung mit dem Installationsteam):

DEKOM setzt sich nach Fertigstellung mit dem Installationsteam in Verbindung, um sicherzustellen, dass alle Installationen ordnungsgemäß abgeschlossen wurden und die Funktionalität des installierten Systems, die Einhaltung von Spezifikationen und Anforderungen, eventuelle Mängel oder Probleme, sowie die Zufriedenheit des Kunden zu überprüfen.

Qualitätscheck (VC-Call nach Fertigstellung mit dem Kunden):

DEKOM setzt sich nach Fertigstellung mit dem Kunden in Verbindung, um sicherzustellen, dass alle Installationen ordnungsgemäß abgeschlossen wurden und die Funktionalität des installierten Systems, die Einhaltung von Spezifikationen und Anforderungen, eventuelle Mängel oder Probleme, sowie die Zufriedenheit des Kunden zu überprüfen.

Ersatzgeräteversand:

Bei einem Defekt der Geräte versenden wir ein adäquates Ersatzsystem für die Dauer der Reparatur.

Management und Monitoring Userplattform (Selfservice):

Bereitstellung einer Plattform für die Selbstverwaltung und Überwachung der im Servicelevel enthaltenden Geräte.

Priority Line:

DEKOM stellt einen dedizierten Kommunikationsweg für den Kunden zur Verfügung, der priorisiert behandelt wird.

Monitoring von USB-Devices (MS Teams):

DEKOM überwacht für den Kunden die angeschlossenen USB-Geräte, wie z.B. Kameras, Mikrofone oder Headsets. Durch die Überwachung der USB-Geräte können Administratoren des Portals sicherstellen, dass Benutzer reibungslos mit den Geräten arbeiten können und Probleme frühzeitig erkannt und gelöst werden können, um Unterbrechungen im Arbeitsverlauf zu minimieren.

Management von USB-Devices (MS Teams):

DEKOM übernimmt für den Kunden die Verwaltung der angeschlossenen USB-Geräte, wie z.B. Kameras, Mikrofone oder Headsets. Durch ein effektives Management der USB-Geräte können Administratoren des Portals die Sicherheit erhöhen und potenzielle Probleme frühzeitig beheben. (Sofern technisch möglich)

Monitoring von 3rd Party Geräten:

DEKOM übernimmt die Überwachung von Geräten, die nicht von DEKOM angeschafft worden sind.

Management von 3rd Party Geräten:

DEKOM übernimmt Verwaltung von Geräten, die nicht von DEKOM angeschafft worden sind. (Sofern technisch möglich)

Direkter Ticketsystemzugriff:

Der Kunde erhält einen persönlichen Zugang zu dem DEKOM-Ticketsystem. So ist stets der aktuelle Bearbeitungsstand ersichtlich. Service- und Supportanfragen können ohne Schnittstellen direkt an das Competence Center übermittelt werden.

Single Point of Contact (SPOC):

DEKOM stellt eine zentrale Anlaufstelle für alle Anfragen oder Informationen des Kunden zur Verfügung. Von dieser Anlaufstelle aus werden Anfragen koordiniert und an die entsprechenden Stellen und Fachleute weitergeleitet.

Konfiguration & Inbetriebnahme von Leihgeräten:

DEKOM konfiguriert die Leihgeräte vor und unterstützt bei der Installation.

Managed Service mit RAA (optional auch via LTE):

Einzelgeräte und Komplettlösungen werden von DEKOM überwacht und auf dem aktuellen Softwarestand gehalten. Dafür werden Servicefenster spätestens 48 Stunden vorher vereinbart. DEKOM wird dafür die herstellerspezifischen Management-Tools einsetzen. Weitere ausgewählte Tätigkeiten sind: Backup/Restore der Gerätekonfiguration, Umsetzung von Konfigurationsänderungen, Bereitstellung von Anrufstatistiken, Kompatibilitätstest. Für ein gerätespezifisches Angebot sprechen Sie uns gerne an.

Pflege- und Reinigungswartung:

Elektrische und mechanische Optimierung aller Geräte gemäß Herstellerspezifikationen. Check aller In- und Outputs sowie deren Signalwege. Analyse der Einzel- und Raumfunktionen. Prüfung und Aktualisierung von Softwareständen unter Berücksichtigung der Systemfunktionalität. Die Häufigkeit der Wartung wird je nach Anforderung individuell festgelegt. Der Kunde erhält dadurch eine höhere Betriebssicherheit, Investitionsschutz und minimiert oder verhindert Ausfallrisiken, durch zum Beispiel frühzeitig erkannte Verschleißerscheinungen. Hierdurch ergibt sich eine Reduktion der Betriebskosten, sowie eine erhöhte Planungssicherheit.

Service-Review-Meeting:

In regelmäßig wiederkehrenden Meetings werden aktuelle und vergangene Service- und Supportfälle, sowie ggf. Ausnahmesituationen mit dem Kunden besprochen. Die Kundenzufriedenheit und die Servicequalität stehen hier im Fokus.

Serviceeinsatz vor Ort:

Der Kunde hat die Möglichkeit, einen Servicetechniker mit der Vor-Ort-Überprüfung und Störungsbeseitigung zu beauftragen. Der Umfang der kostenfreien Einsätze richtet sich nach dem vereinbarten Servicelevel.

System- und Geräteeinweisung:

DEKOM bietet dem Kunden eine Schulung in die Nutzung und Pflege der erworbenen und durch DEKOM installierten Systeme und Geräte an.

Usertrainings:

DEKOM bietet dem Kunden ein Training der Mitarbeiter an, um sie darin zu schulen, wie sie ein bestimmtes Produkt, System oder eine Software nutzen können. Dieses Training umfasst die Einweisungen zur Bedienung und Funktionen, sowie bewährte Praktiken zur effizienten und effektiven Nutzung. Usertrainings können durch verschiedene Methoden wie persönliche Workshops, Online-Tutorials, Benutzerhandbücher und Video-Demonstrationen bereitgestellt werden.

Adminschulung:

DEKOM bietet dem Kundeneine Schulung seiner Administratoren an, um sie mit den erforderlichen Kenntnissen und Fähigkeiten auszustatten, um ein bestimmtes System, eine Software oder eine IT-Infrastruktur effektiv zu verwalten. Diese Schulung kann Themen wie Systemkonfiguration, Benutzerverwaltung, Sicherheitseinstellungen, Fehlerbehebung und Wartung umfassen. Das Ziel der Adminschulung ist es, Administratoren in die Lage zu versetzen, ihre Aufgaben effizient und kompetent auszuführen und sicherzustellen, dass das System reibungslos funktioniert und den Anforderungen der Benutzer entspricht.

Anbindung der Supportschnittstellen:

DEKOM sorgt für die Verknüpfung der Ticketsysteme und der Supportprozesse des Kunden, um eine barrierefreie Kommunikation zu gewährleisten.

Telefonische Erreichbarkeit außerhalb der normalen Geschäftszeiten:

DEKOM ist zu den vertraglich festgelegten Zeiten unter einer Sonderrufnummer telefonisch zu erreichen.

Serviceeinsatz vor Ort außerhalb der normalen Geschäftszeiten:

DEKOM bietet dem Kunden die Möglichkeit, einen Servicetechniker mit der Vor-Ort-Überprüfung und Störungsbeseitigung außerhalb der Geschäftszeiten zu beauftragen. Der Umfang der kostenfreien Einsätze richtet sich nach dem vereinbarten Servicelevel.

Benachrichtigung über neue Softwareversionen:

DEKOM bietet dem Kunden die Möglichkeit, über neue Softwareversionen seiner Geräte informiert zu werden. Dies inkludiert jedoch nicht die Überprüfung der Release Notes.

Releasemanagement:

DEKOM bietet dem Kunden die komplette Verwaltung und Überprüfung der Softwareversionen an. Dies inkludiert die Prüfung der Softwareversionen, sowie die Installation im DEKOM Lab.