



Service Modul A1 ICT Consulting und Support

Service-Beschreibung

Release 2.0



Inhalt

1.	ALLGEMEINES	3
2.	LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2.1	Service Übersicht	3
2.1.1	Expertisen Übersicht	4
2.1.2	Expertise Workplace Services	4
2.1.3	Expertise Datacenter / Cloud Services	5
2.1.4	Expertise Collaboration / Unified Communication	6
2.1.5	Expertise Bereitstellung virtueller Anwendungen und Desktops	6
2.1.6	Expertise IT Administration	7
2.1.7	Elektronischer Datenaustausch	7
2.2	Skill Level 1	8
2.2.1	Anlassfälle	8
2.2.1.1	Request Fulfilment Support	9
2.2.2	Ihre Mitwirkung	10
2.2.3	Support Level	11
2.3	Skill Level 2	11
2.3.1	Anlassfälle	11
2.3.2	Ihre Mitwirkung	12
2.3.3	Support Level	13
2.4	Skill Level 3	13
2.4.1	Anlassfälle	14
2.4.2	Ihre Mitwirkung	14
2.4.3	Support Level	15
2.5	Servicebedingungen	15
2.5.1	Haftungsbeschränkung	15
2.5.2	Sonstiges	16
2.5.3	Abgrenzung	16
3.	VERRECHNUNGSMODELL	17
4.	SERVICE LEVEL	17



1. Allgemeines

Mit diesem Service erfolgt technischer Support und Consultingunterstützung rund um von A1 implementierten IT-Services. Es handelt sich hierbei um eine strukturierte und erprobte Vorgehensweise, die effizient die Bedürfnisse, Möglichkeiten und Potenziale behandelt. Auf Basis konkreter Empfehlungen und Fakten können fundierte Entscheidungen für Umsetzungen getroffen werden.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Service Übersicht

Nachstehende Themenbereiche werden mit dem Service adressiert

Support Unterstützung	Consulting Expertise
Incident Management Support	Low Level Design Consulting
Request Fulfilment Support	HighLevel Design Consulting
Problem Management Support	

Für die Serviceerfüllung sind unterschiedliche Expertisen und Skills notwendig. Die Skill Level Kategorien sind nachstehend dargestellt. Diese Skill Level Kategorien können Sie mittels Stundenpool beauftragen. Je Skill Level ist ein eigener Stundenpool notwendig.

Skill Level Kategorien

Skill Level 1	Skill Level 2	Skill Level 3
Incident Management Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting
Request Fulfilment Support		Problem Management Support

Skill Level 1

- bietet 2nd Level Support für alltägliche, betriebliche IT Tätigkeiten.
- Nähere Serviceleistungen sind unter Punkt 2.2 spezifiziert.

Skill Level 2

- bietet 3rd Level Support und Konfigurationsunterstützung zur Anpassungen der IT Infrastruktur bereit.
- Nähere Serviceleistungen sind unter Punkt 2.3 spezifiziert.

Skill Level 3

- bietet technische Expertise und Unterstützung für die Einführung neuer Services. Weiter auch bei Unterstützung im Problem Management - bei der Analyse, Best Practise und Workaround Szenarien.
- Nähere Serviceleistungen sind unter Punkt 2.4 spezifiziert.

Alle Services, wie z.B. Konfigurationen, Erklärungen und Installationen, erfolgen durch autorisierte A1 Mitarbeiter. Bei der Erbringung der Services sowie deren Nutzung kann



Datenvolumen anfallen, welches gesondert verrechnet wird und nicht in den Leistungen inkludiert ist.

2.1.1 Expertisen Übersicht

A1 ICT Consulting und Support bietet Ihnen technische Expertisen für folgende Bereiche:

- Workplace Services
- Datacenter / Cloud Services
- Collaboration / Unified Communication
- Bereitstellung virtueller Anwendungen und Desktops
- IT Administration
- Elektronischer Datenaustausch

2.1.2 Expertise Workplace Services

Wir unterstützen Sie bei Modernisierungsstrategien und Transformation von klassischen oder virtuellen Client Services. In Abhängigkeit von der Mobilität Ihrer Mitarbeiter beraten Sie unsere technischen Experten bei der Erstellung von Plänen, Roadmaps und Implementierung von Services, die Ihre individuellen Bedürfnisse optimal abdeckt.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Workplace Architektur			X	X	X
Workplace Infrastruktur	X	X	X	X	X
Microsoft-Windows Client Betriebssysteme	X	X	X	X	X
Software Paketierung (Effiziente SW-Bereitstellung, Applikations-Paketierung)			X	X	X
System Center Configuration Current Branch (u.a Cloud DP, Cloud Mangement Gateway, Azure AD Onboarding)			X	X	X
Windows Store for Business			X	X	X
Image Design & Creation (Wipe & Load, InPlace Upgrade, Provisioning)			X	X	X
Software Management (Deployment, Lifecycle Management, SW-Erkennung...)			X	X	X
Client Security (Virenvorsorge, Verschlüsselung, Schnittstellensicherheit, Privilege Management)	X	X	X	X	X
Client Backup (Strategie und Technologie)			X	X	X



Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Office 365 Client Configuration & Management			X	X	X
Group Policy Management			X	X	X
Engineering von Windows Applikation	X	X	X	X	X

2.1.3 Expertise Datacenter / Cloud Services

Wir unterstützen Sie bei der optimalen Anpassung Ihrer Rechenzentrum-Infrastruktur an Ihre individuellen Bedürfnisse. Die technischen Experten von A1 beraten Sie bei der Implementierung, Migration und Konsolidierung von Servern, Speicher und Netzwerken, die für Ihre geschäftskritischen Anwendungen benötigt werden.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Datacenter Architektur			X	X	X
Cloud Hybrid Szenarien			X	X	X
Microsoft-Windows Azure ¹			X	X	X
Microsoft-Windows Azure Pack			X	X	X
Microsoft-Windows Server Betriebssystem und systemnahe Dienste			X	X	X
Microsoft-Windows Directory Services - Active Directory Domain Services / LDAP			X	X	X
Microsoft-Windows DNS / DHCP Services			X	X	X
Microsoft-Windows Certificate Service (PKI)			X	X	X
Microsoft-Windows File Services			X	X	X
Microsoft-Windows Print Services			X	X	X
Microsoft-Windows Web Services			X	X	X
Microsoft EMS			X	X	X
Microsoft 365 E3 & E5			X	X	X

¹ Exkl. Dynamics Produktfamilie und Exkl. APP Services



Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Microsoft 365 Business			X	X	X
Microsoft Office365	X		X	X	X

2.1.4 Expertise Collaboration / Unified Communication

Wir unterstützen Sie bei Modernisierungsstrategien und Transformation von Rechenzentrums-Leistungen mit einer optionalen Auslagerung in die Cloud. Unsere technischen Experten beraten Sie bei der Erstellung von Plänen, Roadmaps und Implementierung von Services, damit Ihre individuellen Bedürfnisse optimal abgedeckt werden.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Microsoft Exchange Service			X	X	X
Microsoft Skype for Business	X		X	X	X
Microsoft SharePoint			X	X	X
Business Workflow mittels Microsoft SharePoint Applikationen/Technologie			X	X	X

2.1.5 Expertise Bereitstellung virtueller Anwendungen und Desktops

Wir unterstützen Sie bei der Konfiguration, Bereitstellung und Verwaltung von virtuellen Windows Server- und Windows Client-Betriebssystemen. Unsere technischen Experten beraten Sie bei der Erstellung von Plänen, Roadmaps und Implementierung von Services, damit Ihre individuellen Bedürfnisse optimal abgedeckt werden.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Microsoft-Windows Remote Desktop Services			X	X	X
Citrix-XenApp			X	X	X
Citrix-XenDesktop			X	X	X
Application Delivery Controller			X	X	X



Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Citrix Provisioning Services			X	X	X
User Environment Management			X	X	X
Zweifaktor Authentifizierung mittels Passcode Technologie			X	X	X

2.1.6 Expertise IT Administration

Wir unterstützen Sie die Kontrolle Ihrer gesamten IT-Umgebung zu vereinfachen. Unsere technischen Experten beraten Sie bei Konfiguration, Verwaltung und Überwachung Ihrer Infrastruktur um damit Ihre individuellen Bedürfnisse abzudecken.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Microsoft-Windows System Center SCCM (System Center Configuration Manager)			X	X	X
Microsoft-Windows System Center SCVMM (System Center Virtual Machine Manager)			X	X	X
Microsoft-Windows System Center SCOM (System Center Operation Manager)			X	X	X

2.1.7 Elektronischer Datenaustausch

Wir unterstützen Sie bei der elektronische Abwicklung Ihrer Geschäftsprozesse um sicher Dokumente zu übermitteln. Unsere technischen Experten beraten Sie bei ihren Anforderungen an flexible und intelligente elektronische Geschäftskommunikation. Mithilfe von modernen Architekturen wird damit eine Steigerung der IT-Effizienz ermöglicht.

Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Electronic data interchange (EDI)			X	X	X
E-Billing			X	X	X



Expertise	Skill Level 1 -		Skill Level 2 -	Skill Level 3 -	
	Incident Management Support	Request Fulfilment Support	Low Level Design Consulting	High Level Design Consulting	Problem Management Support
Progressive Web App (PWA)			X	X	
Business-to-Business Application (Produktkataloge)			X	X	
FAX to Mail Technologie				X	
Automatisierung mittels SMS Technologie				X	

2.2 Skill Level 1

Bereitstellung des 2nd Level Support für alltägliche und betriebliche IT Tätigkeiten. Hierbei werden nachstehende Support Tätigkeiten fokussiert

- Incident Management Support - Unterstützung bei der Behebung von Incidents bzw. Servicebeeinträchtigungen
- Request Fulfilment Support – Unterstützung bei der Bearbeitung von Service Requets bzw. Aufträgen.

Der dargestellte Support unterstützt Sie im laufenden Betrieb (Run-Phase) der selbst verantworteten ICT Infrastruktur. Diese Supportdienstleistung wird je Anlassfall explizit durch Sie angefordert. Bei längerdauernden Tätigkeiten (größer als 8 Stunden) steht der Service Desk zur Terminvereinbarung zur Verfügung.

A1 unterstützt für die Punkt 2.1.1 definierten Bereiche.

2.2.1 Anlassfälle

Die 2nd Level Support erfolgt im Zuge des Skill Level 1 Stundenpools.

A1 unterstützt bei nachstehenden Bedarfsfällen bzw. Entwicklungen

Bedarfsfall	Anlassfälle und Beispiele
Incident Managemet Support Unterstützungsleistung für ungeplante Entwicklungen	Ausfälle und Beeinträchtigungen Incidents
Request Fulfilment Support Unterstützungsleistung für geplante einfache Anpassungen (IMAC)	Installationstätigkeiten vor Ort oder per Remote Services Move – Übersiedelungen von einzelnen Arbeitsplatzsysteme Add – einfache Adaptierung und Erweiterungen Change – Durchführen von Datenlöschungen von Arbeitsplatzsysteme



2.2.1.1 Request Fulfilment Support

Nachstehend ist die Unterstützungsleistung für „geplante einfache Anpassungen (IMAC)“ detaillierter aufgelistet. A1 bietet in Abhängigkeit der Beauftragung Installations-, Move-, Add-, Change- und Deinstallationstätigkeiten von definierten Standardprodukten an.

Installation- und Inbetriebnahme (vor Ort)

eines Arbeitsplatzsystems im Zuge des Erst-Rollouts

- Installation von Hardwarekomponenten
- Installation Betriebssystems und Anwendungssoftware
- Installation von Zusatzsoftware
- Konfiguration des Systems nach Vorgabe
- Aufstellen des Systems am Arbeitsplatz
- Übergabe der Altgeräte
- Netzwerkintegration
- Druckereinrichtung
- Standardisierter Funktionstest
- Kurzeinweisung des Anwenders
- Abnahmeprotokoll erstellen
- Meldung der betriebsbereiten Übergabe

Installation- und Inbetriebnahme (vor Ort)

von Endgeräten am Kundenstandort

- Überprüfung der Hardware- Komponenten auf Funktionalität
- Aufstellen am Bestimmungsort und Anbinden an das PC-System
- Standardisierter Funktionstest
- Abnahmeprotokoll erstellen
- Meldung der betriebsbereiten Übergabe

Move (vor Ort)

bei vorhandenen Endgeräten im geringen Ausmaß

- Die Systeme am alten Standort fachgerecht deinstallieren, die Zusammengehörigkeit kennzeichnen und zum Transport fertigmachen
- Die Systeme verladen und zum neuen Standort transportieren.
- Die Gerätekomponenten am Zielort aufstellen
- Das System an die vorhandene Stromversorgung, sowie an die betriebsbereite Datenanschlussdose anschließen und in Betrieb nehmen
- Eventuell zusätzlich notwendig werdendes Installationsmaterial bereitstellen (wird gesondert nach Verbrauch abgerechnet) z.B. Patchkabel, etc...
- Standardisierter Test zur Feststellung der Funktionsfähigkeit des Arbeitsplatzes und der ordnungsgemäßen grundsätzlichen Datenübertragung durchführen
- Übergabe des betriebsbereiten und getesteten Systems an den Anwender
- Meldung der betriebsbereiten Übergabe an das Auftragsmanagement



Add (vor Ort)

Aufrüsten eines Arbeitsplatzsystems mit Hardware Komponenten, der von Ihnen bereitgestellt wird

- Prüfen der Konfigurationsvoraussetzungen
- Installation von Hardware-Komponenten
- Standardisierter Funktionstest nach Vereinbarung
- Betriebsbereite Übergabe
- Meldung der betriebsbereiten Übergabe an den Auftraggeber

Chance / Remove (vor Ort)

bei vorhandenen Endgeräten im geringen Ausmaß (max. 5 Geräte)

- Löschen (Überschreiben) von Massenspeichern
- Deinstallation der Geräte am Arbeitsplatz
- Übergabe der Altgeräte an Sie

Installation per Remote Service

Möglichkeiten der Installationstätigkeiten bei bereitgestellter Software durch Sie

- Detailanalyse des Auftrags
- Analyse der jeweiligen Software Voraussetzungen in der Kundeninfrastruktur
- Termin Vereinbarung
- Software Installation mittels Fernwartung in Abstimmung mit dem Kunden
- Standardisierter Funktionstest nach Vereinbarung

2.2.2 Ihre Mitwirkung

Nachstehende Mitwirkung ist für die Leistungserfüllung notwendig. Dies ist die Voraussetzung zur Einhaltung der Reaktionszeit im Zuge des 2nd Level Support.

- Remote Zugriff auf relevante Systeme durch A1
- Ihre Mitarbeiter müssen im Falle einer Aktivierung zeitgerecht am Kundenstandort unterstützen.

Allgemeine Voraussetzung für die Supportdienstleistung

- Implementierung der zu supportenden Infrastruktur gemeinsam zwischen Ihnen und A1
- Stundenpool mit positiven Stundenguthaben
- Beauftragung am Service Desk



2.2.3 Support Level

Die Supportdienstleistung erfolgt innerhalb des Service Level Agreements und beginnt mit der telefonischen Kontaktaufnahme zur Analyse der Anforderung am Service Desk.

Support Level

Bezeichnung	Definition
Störungsannahme	Mo-So, 0-24 Uhr
Servicezeit	Mo-Fr, 8-17 Uhr, werktags
Inhalt	2nd Level Support für alltägliche, betriebliche IT Tätigkeiten: Incident Management Support Request Fulfilment Support
Reaktionszeit Incident Managemet Support	4 Stunden innerhalb der Servicezeit
Reaktionszeit Request Fulfilment Support	Nächster Arbeitstag
Vor Ort Unterstützung	5 Werktage innerhalb der Servicezeiten
Lösungszeit	Best effort (keine garantierte Lösungszeit)

2.3 Skill Level 2

Low Level Design Consulting bietet technische Expertise für Konfigurationsanpassungen der ICT Infrastruktur welche in Ihrem Verantwortungsbereich liegt. Dabei sind Senior Techniker sind für Implementierung- und Konfigurationsleistung vorgesehen.

2.3.1 Anlassfälle

Die Konfigurationsunterstützung der 3rd Level Techniker erfolgt im Zuge des Skill Level 2 Stundenpools Abrufs.

A1 unterstützt bei nachstehenden Bedarfsfällen

Bedarfsfall	Anlassfälle und Beispiele
Low Level Design Consulting - Unterstützungsleistung für geplante Erweiterungen	geplante Wartungsarbeiten
	Konfigurationsänderungen
	Funktionserweiterungen
	Upgrade und Release Wechsel

Der Abruf zur Umsetzung der Dienstleistung sieht folgende Eckpunkte vor

- telefonischen Beauftragung am Service Desk,
- Bestimmung der inhaltlich zu erwarteten Leistung
- Bestimmung Termin mit Zeitablauf inkl. geplanten Aufwandes
- Formulierung der zu erwartenden Ergebnisse.



Die Unterstützung erfolgt ausschließlich von qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern für die aufgelisteten Bereiche lt. Punkt 2.1.1. Alle relevanten Arbeiten werden von A1 Mitarbeitern in Form einer schriftlichen Dokumentation festgehalten und nach Beendigung übergeben.

Konfigurationsänderungen erfolgen auf durch A1 implementierten Systemen und empfohlenen Methoden der Hersteller.

2.3.2 Ihre Mitwirkung

Die Verantwortung über die Umsetzungsschritte der zu erbringenden Leistung obliegt Ihnen. Im Zuge der Konfigurationsunterstützung sind Sie für nachstehende Mitwirkungen verantwortlich

- Workshop zur Bestimmung der Leistungen, Termine und Kosten
- Schriftliche Formulierung der Konfigurationsanforderungen
- Bereitstellen der notwendigen Mitarbeiter für A1 innerhalb der Servicezeit.
- Bereitstellung von Informationen für IST-Standerhebungen

Bei Konfigurationsunterstützung auf nicht von A1 implementierten Systemen, erfolgt zu Beginn zusätzlich eine dokumentierte IST-Standerhebung durch Sie selbst.

Die Unterstützung und Bearbeitung kann aus der Ferne (remote) mit einem Fernwartungstool erfolgen. Für die Leistungserfüllung und als Voraussetzungen zur Einhaltung der Reaktionszeit im Zuge des 3rd Level Support sind folgende Punkte notwendig.

- Remote Zugriff auf relevante Systeme durch A1
- Ihre Mitarbeiter müssen im Falle einer Aktivierung zeitgerecht am Kundenstandort unterstützen.

Allgemeine Voraussetzungen

- Implementierung der zu supportenden Infrastruktur gemeinsam zwischen Ihnen und A1
- Stundenpool mit positiven Stundenguthaben
- Beauftragung am Service Desk



2.3.3 Support Level

Die Dienstleistung erfolgt innerhalb des Service Levels Agreement und beginnt mit der telefonischen Kontaktaufnahme am Service Desk.

Support Level

Bezeichnung	Definition
Störungsannahme	Mo–So, 0–24 Uhr
Servicezeit	Mo-Fr, 8-17 Uhr, werktags
Inhalt	3rd Level Support für Konfigurationsunterstützung Low Level Design Consulting
Reaktionszeit Low Level Design Consulting	Nächster Arbeitstag
Vor Ort Unterstützung	5 Werktage innerhalb der Servicezeiten
Lösungszeit	Best effort (keine garantierte Lösungszeit)

2.4 Skill Level 3

Bereitstellung technischer Expertise für komplexe Anforderungen der selbst verantworteten ICT Infrastruktur. Hierbei werden nachstehende Tätigkeiten fokussiert und durch einen Senior Consultant typischerweise erbracht

- High Level Design Consulting - technische Expertise für die Erstellung von Architekturdesign bei individuellen Anforderungen und Einführung neuer Services
- High Level Design Consulting – herstellerneutrale Beratung in Verbindung mit Cloud- und Hybrid-Architekturen
- Problem Management Support – Unterstützung bei der tiefgehenden Problemanalyse mit der technischer Expertise für Analysen, Nutzung von Best Practise und Workaround Szenarien



2.4.1 Anlassfälle

Die technische Expertise erfolgt im Zuge des Skill Level 3 Stundenpools Abrufs.

A1 unterstützt bei nachstehenden Bedarfsfällen

Bedarfsfall	Anlassfälle und Beispiele
High Level Design Consulting Geplante und umfangreiche Systemerweiterung	Funktionserweiterungen im Zusammenhang mit einer größeren Anzahl von IT-Systemen
High Level Design Consulting Einführung geplanter und neuartiger Services	Funktionserweiterungen im Hinblick auf Ihre individuellen Bedürfnisse mit Einfluss auf geschäftskritische Systeme
Problem Management Support	Einführung neuartiger Systeme
	Funktionelle Erweiterung in Zusammenhang mit geschäftskritischen Systemen
	Nachhaltige Beseitigung von (sich wiederholenden) Störungen

Der Ablauf hierfür sieht wie folgt aus:

- Bestimmung der inhaltlich zu erwartenden Leistung erfolgt immer in Abstimmung mit Ihnen und wird im Leistungsschein festgehalten.
- Bestimmung des Zeitablaufes inkl. geplanten Zeitaufwandes
- Definition des Teilnehmerkreises
- Fixierung der Örtlichkeiten und weiterer organisatorischen Rahmenbedingungen
- Die zu erwartenden Ergebnisse erfolgen in Abstimmung mit Ihnen.

Die Unterstützung wird ausschließlich von qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern durchgeführt. Die mögliche Expertise und Dienstleistung wird in Abhängigkeit der Anforderung und Rahmenbedingungen individuell fixiert.

Relevanten Tätigkeiten werden von A1 Mitarbeitern in Form einer „schriftlichen Dokumentation“ festgehalten und nach Beendigung übergeben.

2.4.2 Ihre Mitwirkung

Die Verantwortung über die Umsetzungsschritte der zu erbringenden Leistung obliegt Ihnen. Im Zuge der Serviceerbringung sind Sie für nachstehende Mitwirkungen verantwortlich

- Workshop zur Bestimmung der Leistungen, Termine und Kosten
- Schriftliche Formulierung der Konfigurationsanforderungen
- Bereitstellen der notwendigen Mitarbeiter für A1 innerhalb der Servicezeit.
- Bereitstellung von Informationen für IST-Standerhebungen



Die Unterstützung und Bearbeitung kann aus der Ferne (remote) mit einem Fernwartungstool erfolgen. Für die Leistungserfüllung und als Voraussetzungen zur Einhaltung der Reaktionszeit im Zuge des 3rd Level Support sind folgende Punkte notwendig.

- Remote Zugriff auf relevante Systeme durch A1
- Ihre Mitarbeiter müssen im Falle einer Aktivierung zeitgerecht am Kundenstandort unterstützen.

Allgemeine Voraussetzungen

- Implementierung der zu supportenden Infrastruktur gemeinsam zwischen Ihnen und A1
- Stundenpool mit positiven Stundenguthaben
- Beauftragung am Service Desk

2.4.3 Support Level

Die Dienstleistung erfolgt innerhalb der Servicedefinition Service Level Agreement und beginnt mit der telefonischen Kontaktaufnahme am Service Desk.

Support Level

Bezeichnung	Definition
Servicezeit	Mo-Fr, 8-17 Uhr, werktags
Inhalt	3rd Level Expertise für High Level Design Consulting und Problem Management Support
Reaktionszeit	Nächster Arbeitstag
Lösungszeit	Best effort (keine garantierte Lösungszeit)

2.5 Servicebedingungen

2.5.1 Haftungsbeschränkung

A1 Mitarbeiter und von ihr Beauftragte erbringen die Leistungen ausschließlich in Art und Umfang gemäß der jeweiligen Leistungsübersicht (Details auf A1.net) innerhalb Österreichs. A1 Mitarbeiter sind nicht berechtigt mit Ihnen individuelle Vereinbarungen zu treffen. A1 haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Ausnahme: Personenschäden. Die Vertragsabwicklung erfolgt auf Grundlage der AGB Solutions von A1.

Bitte sichern Sie wichtige Daten vor Inanspruchnahme unserer Services. Auch wenn A1 Mitarbeiter die Leistung stets unter Beachtung der erforderlichen Sorgfalt erbringen, kann A1 nicht ausschließen, dass es bei der Erbringung unserer Services, wie zB. Installationen, Konfigurationen etc., zu software- oder hardwarebedingten Datenverlust kommen kann. In sehr seltenen Einzelfällen können auch Hardwareschäden auftreten. Eine Haftung hierfür wird ausdrücklich ausgeschlossen, ausgenommen die Schäden wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.



Für Unternehmer gilt darüber hinaus: Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verloren gegangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter sind ausgeschlossen – soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Außerdem ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis begrenzt – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit € 500,-.

2.5.2 Sonstiges

Sprache: Vertrags-, Bestell- und Beschwerdesprache ist Deutsch.

Gerichtsstand: Als ausschließlich zuständiges Gericht wird das für Handelssachen zuständige Gericht in Wien vereinbart. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Normen des UN Kaufrechts sowie aller Normen, die auf dieses verweisen.

2.5.3 Abgrenzung

Zur Klarstellung der Leistungserbringung sind nachstehende Nicht-inkludierte-Leistungen aufgelistet.

Allgemein

- laufende Betriebsführung
- Proaktive Störungserkennung oder Überwachung
- Aktivierung und Konfiguration von Business Partnerschaft (Federation)
- Wartung, Planung und Durchführung von passiven und aktiven IKT-Komponenten (z.B. Serverrack, LAN-Switch, WAN, Verkabelung etc.)
- Integration mittels herstellerspezifisches- PlugIn
- Bereitstellung der notwendigen Hard- oder Software inklusive der notwendigen Lizenzen

A1 Skype for Business

- Berücksichtigung, Installation, Integration, Konfiguration und 2nd Level Unterstützung folgender Funktionen
 - Computer Telephony Integration (CTI)
 - TAPI Protokoll auf SIP/CSTA
- Berücksichtigung, Installation, Integration, Konfiguration und 2nd Level Unterstützung des Connectors
 - mobile direct connector bzw. die Schnittstelle zu mobile direct connector (direkte Anbindung an das öffentliche Mobilnetz)
- Berücksichtigung, Installation, Integration, Konfiguration und 2nd Level Unterstützung von
 - analoge Endgeräten (z.B. analoge Telefone, Fax,...)
 - Schnittstellen zu analogen Endgeräten (ATA Device)
 - Applikations-Virenschutz zum Scannen von Viren bei Sofortnachrichten
 - kundeneigenen Nebenstellenanlage
 - Telefonverbindungen (z.B. ISDN Basisanschluss, ISDN Multianschluss - PRI/BRI) zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN)



- Berücksichtigung, Installation, Integration und Konfiguration in die folgenden Systeme
 - Anti-Virenlösung für Server
 - Backup-Umgebung für Server
 - Monitoring-Systemmanagement für Server Patchmanagement für Server

3. Verrechnungsmodell

Der Abruf der Consulting- und Supportdienstleistung erfolgt aufgrund der Skill Level Kategorien und definiertem Prepaid Stundenpool Auswahl.

Skill Level Kategorie

Skill Level 1	Skill Level 2	Skill Level 3
Stundenpool 10 Stunden	Stundenpool 10 Stunden	Stundenpool 10 Stunden
Stundenpool 25 Stunden	Stundenpool 25 Stunden	Stundenpool 25 Stunden
Stundenpool 50 Stunden	Stundenpool 50 Stunden	Stundenpool 50 Stunden
Stundenpool 100 Stunden	Stundenpool 100 Stunden	Stundenpool 100 Stunden

Mit Beauftragung des Stundenpools kommt es zur Aktivierung der Services. Die Abbuchungen des Prepaid Pools erfolgen nach tatsächlichem Aufwand je begonnener ¼ Stunde durch A1 Mitarbeiter. Wegzeiten bis zu 1 Stunde sind inkludiert. Längere Anfahrtszeiten werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

Hinweis:

Der Stundenpool ist zwei Jahre ab Bestellung gültig und steht bei positivem Stundenguthaben zur Verfügung. Allenfalls noch bestehende Stundenguthaben verfallen nach dem Ablauf von zwei Jahren ab Bestellung und können danach nicht mehr berücksichtigt werden.

4. Service Level

Die Supportdienstleistung erfolgt innerhalb der Servicedefinition im Service Level Agreement und beginnt mit der telefonischen Kontaktaufnahme zur Analyse der Anforderung am Service Desk. Der SLA gilt gemeinsam mit der Servicebeschreibung.

In Ihrer Verantwortung liegt die Schaffung aller vereinbarten Voraussetzungen. Sind diese nicht gegeben, haben Sie an A1 alle Ansprüche die sich aus der Nichterfüllung der Pflichten ergeben zu ersetzen. In diesem Fall trifft A1 keine Schuld für Abweichungen vom Servicelevel.

Folgende Servicegradmöglichkeiten stehen zur Wahl:

- Skill Level 1, 2nd Level Betriebsunterstützung – siehe Punkt 2.2.3
- Skill Level 2, 3rd Level Konfigurationsunterstützung – siehe Punkt 2.3.3
- Skill Level 3, 3rd Level Expertise für komplexeste Consulting und Support Anforderungen – siehe Punkt 2.4.3