

**teccle
group**

teccle flow GmbH

Standard SLA

Stand 24.10.2022

Agenda

01

Standard Serviceleistungen

02

Produkte

03

Ergänzende Hinweise

Standard Serviceleistungen

01

Kommunikationswege

Die grundsätzliche Kommunikation für alle Störungen und Serviceanfragen erfolgt über folgende Kommunikationswege der teccle flow GmbH, Teil der teccle group (nachfolgend einheitlich „teccle group“ genannt).¹

Serviceportal	support.teccle-group.de
E-Mail	support.schuwa@teccle-group.de
Telefon	+49 911 9264 – 755

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der teccle group einzusehen: www.teccle-group.de

¹ teccle group behält sich das Recht vor, Änderungen an den Kommunikationswegen vorzunehmen. Diese werden aus diesem Grund immer mit einem aktuellen Stand ausgewiesen. Bei einer Änderung wird der Kunde rechtzeitig in Textform über die geänderten Kontaktdaten informiert.



Standard Supportzeiten

Über die genannten Kommunikationswege kann der Kunde das ServiceDesk von tecle group in den Standard-Supportzeiten erreichen.

Montag – Freitag 08:00 – 17:00 Uhr¹

¹ mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Bayern sowie dem 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres. Auf außerhalb dieser Zeit aufgegebene Mitteilungen des Kunden kann erst innerhalb der nächsten Standard-Supportzeit durch tecle group reagiert werden.



Erweiterte Supportzeiten

Bei ausgewählten Produkten und Services sind in den Sonderregelungen erweiterte Supportzeiten enthalten.

Während dieser ist die Kommunikation nur per Telefon über die dem Kunden mitgeteilte Telefonnummer möglich. Die Bearbeitung von eingehenden E-Mails und Anfragen über das Serviceportal erfolgt nur in unseren Standard-Supportzeiten.

Diesen Kunden wird eine gesonderte Telefonnummer zur Verfügung gestellt.



Standard Reaktionszeit

Die Standardreaktionszeiten gelten grundsätzlich für vertraglich vereinbarte Produkte, für die keine besondere Reaktionszeit vereinbart wurde.

tecce group wird, nach Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung, spätestens innerhalb folgenden Reaktionszeiten gemäß der Priorisierung mit der Beseitigung der Störung beginnen:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Standard-Servicezeit von tecce group.

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen tecce group mit der Beseitigung der gemeldeten Störung beginnt.

Klassifikation

Jede Anfrage oder Störungsmeldung wird in Form eines Tickets verwaltet und nach seiner Art klassifiziert.



Störung

Eine Störung liegt dann vor, wenn die vertraglich vereinbarte Funktion eines Service beeinträchtigt (qualitativ oder quantitativ) oder unterbrochen ist.



Serviceanfrage

Serviceanfragen sind Anfragen, die nicht auf eine Störung zurückzuführen sind und in der Regel planbar sind. Hierunter fallen z.B. geplante Updates, gewünschte Programminstallationen oder die Anfrage einer Benutzeranlage /-löschung. Serviceanfragen werden nach vorheriger Terminabstimmung bearbeitet. Die Termine sind über die definierten Kommunikationswege abzustimmen und benötigen einen angemessenen Vorlauf. Soweit keine Terminabsprache erfolgt, werden die Serviceanfragen nach Eingang bearbeitet.

Priorität

Sehr hoch

Die operative Nutzung der vertraglich vereinbarten IT-Services ist für alle bzw. die Mehrzahl der Benutzer des Kunden unmöglich oder unzumutbar.

Priorität

Hoch

Die operative Nutzung der vertraglich vereinbarten IT-Services ist möglich, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt.

Priorität

Normal

Die operative Nutzung der vertraglich vereinbarten IT-Services ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung eingeschränkt.

Priorität

Niedrig

Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den vertraglich vereinbarten IT-Services nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Priorisierung

Die vereinbarten Reaktionszeiten werden grundsätzlich nach Priorität der eingehenden Störung unterschieden.

Soweit keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde gelten die hier aufgeführten Definitionen.

Serviceanfragen außerhalb der vertraglich inkludierten Leistungen werden zu den aktuellen Stundenverrechnungssätzen der tecle flow GmbH abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt pro angefangene Viertelstunde (15 Minuten) zu der unter www.schuwa.de/agb hinterlegten Preisliste.

Produkte

02

Skalierende Arbeitsumgebungen

IT-Infrastrukturen und
Arbeitsplatzausstattungen, die Fortschritt in
Unternehmen beschleunigen.

IT-Infrastruktur

- Lokale Lösungen
- Cloudbasierte Lösungen
- Gemanagte Lösungen
- Infrastructure Security

Arbeitsplatzausstattung

- Endgeräte
- Konferenz- & Besprechungstechnik
- Betriebsbereite Installation
- Workplace Security

PARTNERasp

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 1 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 3 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 8 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Kunden von tecle group PARTNERasp steht der Support zusätzlich in den „Erweiterten Supportzeiten“ wie folgt zur Verfügung:

Montag – Freitag 07:00 – 08:00

mandantenDESKTOP

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

IT-Sourcing

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Individuell nach Vereinbarung
Priorität hoch	Individuell nach Vereinbarung
Priorität normal	Individuell nach Vereinbarung
Priorität niedrig	Individuell nach Vereinbarung

2. Weitere Sonderregelungen

-

managedWAN

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 2 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 4 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 8 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Kunden von tecle group managedWAN haben Anspruch auf einen Geräteaustausch innerhalb eines Werktages bei Meldungseingang bis 12 Uhr.

managedWLAN

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 2 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 4 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 8 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Kunden von tecle group managedWLAN haben Anspruch auf einen Geräteaustausch innerhalb eines Werktages bei Meldungseingang bis 12 Uhr.

cloud connect BACKUP

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

SkyKick Backup Office 365

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

managed email ARCHIVE

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

managedWORKPLACE

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 2 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 4 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 8 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Kunden von tecle group managedWORKPLACE Premium haben Anspruch auf einen Geräteaustausch innerhalb eines Werktages bei Meldungseingang bis 12 Uhr.

cloudmanagedCLIENT

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 2 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 4 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 8 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Kunden von tecle group cloudmanagedCLIENT haben Anspruch auf einen Gerätetausch innerhalb eines Werktages bei Meldungseingang bis 12 Uhr.

clientSECURITY

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

Verbindende Technologien

Digitale Anwendungen und Tools für
Kollaboration und Kommunikation, die alte
Unternehmensgrenzen auflösen.

Business Anwendungen

- Ressourcenplanung/ERP
- Dokumenten-Management
- Controlling
- Dokumentation

Kollaboration & Kommunikation

- Microsoft 365 & Teams
- VoIP-Telefonie
- Datenaustausch
- Digitale Unterschrift

personal fileBOX

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 24 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 24 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

Die Weitergabe von Störungen an den Provider erfolgt, soweit notwendig, innerhalb von zwei Stunden ab Störungseingang. Die Entstörung durch den Provider erfolgt innerhalb von 8 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung beim Provider.

schuwaSIP

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 24 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 24 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

1. Individuelle Reaktionszeiten:

Priorität	Beginn der Bearbeitung
Priorität sehr hoch	Innerhalb 6 Stunden
Priorität hoch	Innerhalb 10 Stunden
Priorität normal	Innerhalb 24 Stunden
Priorität niedrig	Nach Verfügbarkeit

2. Weitere Sonderregelungen

-

Ergänzende Hinweise

03

Pflichten des Kunden

Bei der Anzeige einer Störung/Serviceanfrage hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat eine möglichst genaue Beschreibung über die Störung/Serviceanfrage durch den Kunden zu erfolgen. Nach Möglichkeit ist bei einer Störung ein Screenshot der Fehlermeldung an teccle group zu senden. Auch sind im Fall einer Störung die Auswirkungen für den Kunden teccle group mitzuteilen, um die Priorisierung vornehmen zu können, es sei denn, die Auswirkungen sind für teccle group offensichtlich. Wir empfehlen die Nutzung des Serviceportals unter <https://support.schuwa.de>.

Sofern dies zur Störungsbeseitigung/Bearbeitung der Serviceanfrage notwendig ist, hat der Kunde technische Hilfsmittel (z.B. TeamViewer) nach Anweisung von teccle group auf seinem System zu installieren und teccle group den Zugang zu den kundenseitigen Systemen zu ermöglichen. Sofern notwendig wird der Kunde teccle group bei der Störungsbeseitigung/Bearbeitung der Serviceanfrage kostenfrei unterstützen, indem er z.B. auf Anweisungen von teccle group Einstellungen eingibt oder ändert, Software installiert oder deinstalliert.