

SUPPORT

Sie können Support anfragen, sobald während des ILIAS-Betriebs Fragen oder Probleme auftreten. Die Dienstleistung besteht in der Unterstützung im Tagesgeschäft des ILIAS-Betriebs.

Die Supportleistung erfordert keine Anwesenheit vor Ort. Die Leifos GmbH erhält mit der Fehlermeldung einen angemessen berechtigten Fernwartungszugang zu den betroffenen Rechnern.

Es werden verschiedene Arten von Support-Dienstleistungen erbracht:

- Zunächst wird der **Anwender-Support** versuchen die Frage direkt zu beantworten oder eine Lösung für das Problem durch Änderungen an den Einstellungen bereitzustellen. Fragen zur allgemeinen Bedienung und Administration, Rollen und Rechten, zur Konfiguration oder zur Didaktik lassen sich normalerweise schnell abschließend per Telefon oder E-Mail klären. Wir lösen die Bedienschwierigkeiten Ihrer Anwender (**1st-Level Support**). Wir helfen auch Ihren Mitarbeitern, die für die Betreuung Ihrer Plattform zuständig sind, wenn Schwierigkeiten auftreten, welche diese nicht selber lösen können (**2nd-Level Support**).
- Wenn sich herausstellen sollte, dass es sich bei dem Problem um einen Softwarefehler in ILIAS handelt, wird an den **technischen Support** überwiesen (,eskaliert'). Hier wird ein Ticket zu der Störung erstellt und das Problem durch einen geeigneten Mitarbeiter analysiert und bearbeitet (**3rd-Level Support**). Wenn möglich, wird zur Behebung der Störung ein sogenannter Patch erstellt und dem Auftraggeber bereitgestellt.
- Darüber hinaus können allgemeine Aufgaben im Bereich **Wartung** wie Systemchecks oder Updates angefordert werden. Für die Durchführung von Wartungsarbeiten werden dann Termine mit dem zuständigen Rechenzentrum vereinbart.

Servicezeit

Innerhalb der Servicezeiten hat der Auftraggeber Anspruch auf Support durch den Auftragnehmer. Die Servicezeit wird vereinbart von Montag bis Freitag, von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Ausgenommen sind bundesdeutsche Feiertagen sowie der 24. Dezember und 31. Dezember.

Übersicht über das Supportkonto

Die Auftraggeber können den aktuellen Stand des Supportpunktekontos anfragen. In diesem Konto sind die einzelnen Supportanfragen und die Zahl in der Bearbeitung verwendeten Supportpunkte aufgeführt. Gegebenenfalls sind die entsprechenden Eingangs-, Reaktions- und Bearbeitungszeiten aufgeführt.

Technischer Support (3 rd Level)	Anwendersupport (1 st & 2 nd Level), Wartung
Mindestumfang 40 Punkte / 10 Stunden	Mindestumfang 20 Punkte / 5 Stunden
Zugesicherte Reaktionszeiten	Hilfe bei Bedienschwierigkeiten
Zugesicherte Bearbeitungszeiten	Fragen zur Konfiguration und Rechten
Anfragen per Mail oder Telefon	Anfragen per Mail oder Telefon
Abrechnung je 15 Minuten	Abrechnung je 15 Minuten
Ab 166 € / h, zzgl. Mwst.	Ab 120 € / h, zzgl. Mwst.