



Herzlich Willkommen bei der DSP IT Service GmbH

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für das Vertrauen in die DSP IT Service GmbH und unsere Dienstleistungen!

Im Folgenden möchten wir den DSP Service Desk kurz vorstellen:

Erreichbarkeit: an Werktagen im Rhein-Main-Gebiet von 08:30 Uhr - 17:00 Uhr

Telefonisch: 06172/6794-679

Per Email: servicedesk@dsp-eu.de

Leistungen:

- Telefonischer 1st Level Support für Ihre Matrix42-, CA Technologies-, EgoSecure-, PRTG- und CA-Applikation
- Telefonischer 2nd Level Remote Support durch einen unserer Consultants nach Vereinbarung
- Koordination des 3rd Level Remote Support mit dem jeweiligen Hersteller des von Ihnen erworbenen Produktes

Diese Leistungen sind im Rahmen Ihres über die DSP abgeschlossenen UPS- bzw. Software-Maintenance-Vertrages kostenfrei, so lange es sich um einen Fehler in der erworbenen Software handelt, der durch eine telefonische Beratung und/oder den Eingriff per Remote-Aufschaltung behoben werden kann.

Weitere Leistungen:

- Beratung zu Konfiguration und Anpassung Ihrer Produkte
- Beantwortung weitergehender Fragen zu Ihren Produkten
- (Telefon-)Schulungen und Remote-Sessions z.B. zur Lösung von Aufgaben, welche nicht durch einen Fehler in der Software begründet werden

Diese Leistungen werden telefonisch, per Remote-Session oder nach Wunsch auch „Vor Ort“ erbracht. Vor der Erbringung der Leistungen machen wir Ihnen gerne ein konkretes Angebot mit einer Aufwandsabschätzung durch einen unserer Senior-Consultants.

Sollten Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen haben, freuen wir uns auf Ihre Nachricht.

Incident Management*			
Priorität	Reaktionszeit	Klassifizierung	Lösung
High/Hoch	4 Stunden	8 Stunden	Laut Hersteller
Medium/Mittel	8 Stunden	2 Tage	Laut Hersteller
Low/Niedrig	24 Stunden	5 Tage	Laut Hersteller

*: Lösungszeiten beziehen sich auf einen gültigen UPS-Service-Vertrag und auf einen Fehler (Bug) an der Software des Herstellers und sind nicht verbindlich bzw. können bei Major-Incidents/Problems auch länger dauern bzw. sind Hersteller-abhängig.

Service Request Management**			
Priorität	Reaktionszeit	Klassifizierung	Lösung
Alle	4 Stunden	8 Stunden	Nach Termin- absprache

** : Aufwand wird zu den gültigen Dienstleistungspreisen berechnet / Update-Support ist kostenpflichtig

Priority / Priorität	Definition	Beschreibung
High/ Hoch	<ul style="list-style-type: none"> - Production environment down. - Software is unavailable to a significant number of users on a continuous or almost continuous basis. - Problem causes a severe impact on business operations of Customer. - No workaround available. 	<ul style="list-style-type: none"> - Produktivsystem außer Funktion. - Softwarefunktion ist für eine erhebliche Anzahl von Benutzern dauerhaft oder überwiegend nicht verfügbar. - Der Incident verursacht eine schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden. - Keine Umgehungslösung verfügbar.
Medium/ Mittel	<ul style="list-style-type: none"> - Production is impacted. - Software is unavailable to several users on a continuous or near continuous basis or one or more key tasks are disabled for all users. - Software is unavailable to all users on an intermittent basis. - Problem causes a noncritical impact on business operations. - No stable workaround available 	<ul style="list-style-type: none"> - Produktivsystem ist beeinträchtigt. - Die Softwarefunktionalität ist für mehrere Benutzer dauerhaft oder überwiegend nicht verfügbar. - Die Softwarefunktionalität ist für alle Benutzer zeitweise nicht verfügbar. - Incident verursacht eine nicht kritische Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden. - Keine stabile Umgehungslösung verfügbar.
Low/ Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> - Production is impacted. - Software is unavailable to a single user. - Problem causes a minor impact on business operations of customer. - A stable workaround may be available. 	<ul style="list-style-type: none"> - Produktivsystem ist beeinträchtigt. - Softwarefunktionalität ist für einen einzelnen Benutzer nicht verfügbar. - Der Incident verursacht eine geringfügige Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden. - Eine stabile Umgehungslösung ist in Aussicht.
	<ul style="list-style-type: none"> - In production environment, causes little or no impact on business operations of customer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incident im Produktivsystem, verursacht geringe oder keine Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden.