

Service und Wartung

Vorwort

Liebe(r) Kunde/Kundin, liebe(r) Interessent/in,

unser Anspruch ist es, den qualitativ hochwertigsten Service zu liefern, Sie bestmöglich zu beraten und auftretende Probleme schnellstmöglich zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu beheben.

Der Schlüssel dazu liegt in der Qualifikation unserer Supportmitarbeiter: Wir haben sehr hohe Ansprüche in Bezug auf deren Fachkenntnis sowie analytischem und lösungsorientiertem Denken. Wir investieren viel Zeit in Schulungen, Weiterbildungen und fordern neben umfangreichem Wissen auch ein tiefgreifendes Verständnis technischer Zusammenhänge.

Daraus ergibt sich folgendes Problem: Höchstqualifizierte Mitarbeiter sind eine seltene, wertvolle Ressource und in ihrer Verfügbarkeit endlich. Man kann nicht bedarfsbezogen einfach zusätzliche Mitarbeiter einstellen, ohne Kompromisse bei der Qualifikation oder Erfahrung in Kauf zu nehmen bzw. Qualität zu opfern.

Servicezeit muß daher – wie andere Ressourcen auch – verteilt werden.

Kunden, die unseren Service in Anspruch nehmen möchten, unterteilen wir deshalb in zwei Gruppen: 1.) Kunden *mit* Service- und Wartungsvertrag und 2.) Kunden *ohne* Service- und Wartungsvertrag.

Die Einteilung bestimmt, in welchem Umfang und mit welcher Priorisierung Ihnen Ressourcen zugewiesen werden. Innerhalb einer Gruppe bestimmt sich die Priorität zunächst nach Dringlichkeit und anschließend nach dem Zeitpunkt des Eingangs des Servicefalls.

Kunden **mit** Service- und Wartungsvertrag

Sie erhalten eine *bevorzugte* Behandlung!

- Sie erhalten eine individuelle Service-Rufnummer ohne Warteschlange.
- Ihre Tickets werden bevorzugt behandelt. Dies wird durch eine automatische Höherpriorisierung in unserem Ticketsystem erreicht.
- Sie haben Anspruch auf die vertraglich vereinbarte Unterstützung.
- Wir schließen einen AV-Vertrag mit Ihnen, wodurch Sie erweiterte Supportmöglichkeiten erhalten. Konkret bedeutet das:
 - Remote-/TeamViewer-Unterstützung
 - Logfile-Analysen
 - Zugriff auf unser internes Verzeichnis von Auftragsverarbeitern
- Innerhalb unseres Support-Portals erhalten Sie Zugriff auf interne Anleitungsartikel.
- Für Serviceleistungen außerhalb des Service- und Wartungsvertrags (z.B. außerhalb der Geschäftszeiten) erhalten Sie Unterstützung nach Maßgabe unserer allgemeinen [Service- und Dienstleistungspreisliste](#).

Kunden **ohne** Service- und Wartungsvertrag

Sie erhalten *nachrangige* Unterstützung.

- Sie erhalten bedarfsweise Unterstützung unter unserer normalen und öffentlich zugänglichen Einwahlrufnummer. Je nach Auslastung verweilen Sie in einer Warteschlange und haben nach wenigen Minuten die Möglichkeit eine Nachricht auf einer Voicemailbox zu hinterlassen.
- Ihre Tickets werden bearbeitet, sofern keine höher priorisierten Tickets vorhanden sind.
- Sie haben keinen Anspruch auf Unterstützung.
- Die Abrechnung erfolgt gemäß unserer allgemeinen [Service- und Dienstleistungspreisliste](#).
- Unsere Supportmöglichkeiten sind aus Datenschutzgründen eingeschränkt. Details finden Sie unter [Fluxpunkt als Auftrags \(daten\)verarbeiter](#). Konkret bedeutet das:
 - Keine Remote-/TeamViewer-Unterstützung
 - Keine Logfile-Analyse

Innerhalb einer Servicegruppe werden Vorgänge nach Schweregrad priorisiert.

Ich habe einen Updatevertrag für das Produkt XY – habe ich dadurch automatisch einen Service- und Wartungsvertrag?

Nein, Service- und Wartungsverträge haben *unseren* Service bzw. *unsere* Dienstleistung zum Inhalt.

Updateverträge, Software Assurance, Softwarepflege, monatlich abgerechnete Cloud-Produkte und Ähnliches sind Verträge, die Leistungen eines Herstellers eines eingesetzten Produkts zum Inhalt haben (beispielsweise den Bezug von Softwareupdates). Derartige Verträge werden in der Regel mit dem Hersteller geschlossen und durch Partnerunternehmen bereitgestellt oder fakturiert.

Sie möchten, dass es schneller geht?

Dann sollten Sie einen Service- und Wartungsvertrag mit uns schließen!

Dadurch erhalten Sie automatisch eine priorisierte Behandlung Ihrer Vorgänge und eine Servicerrufnummer ohne Warteschlange, mit der Sie vor Nicht-Servicevertragskunden an der Reihe sind.

Kunden mit Service- und Wartungsvertrag werden ohne Umwege direkt an einen freien Mitarbeiter durchgestellt, während Nicht-Servicevertragskunden in dieser Zeit in einer Warteschleife gehalten werden.

Ist kein freier Mitarbeiter verfügbar wird Servicevertragskunden sofort ein Besetzzeichen signalisiert. Das spart Ihre Zeit!

Sie möchten, dass wir Sie direkt auf Ihren Systemen unterstützen?

Dann sollten Sie einen Service- und Wartungsvertrag mit uns schließen!

Für Unterstützung, bei der eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an uns stattfindet oder eine Zugriffsmöglichkeit/Kennntnisnahme nicht ausgeschlossen werden kann, ist es notwendig, einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AV-Vertrag) mit uns zu schließen oder die ausdrückliche Einwilligung eines jeden Betroffenen einzuholen.

Da AV-Verträge mit umfangreichen Pflichten (z.B. Informationspflichten ggü. dem Auftraggeber), Einschränkungen (z.B. durch Einspruchsrechte bei der Wahl von Unterauftragnehmern), Aufwände (z.B. durch Ausübung von Kontrollrechten durch den Auftraggeber) und Haftungsrisiken einhergehen, werden diese von uns nicht leichtfertig geschlossen, sondern als Ergebnis einer gegenseitigen Prüfung unter Abwägung von Kosten, Nutzen und Risiken. Grundlage ist insbesondere ein auf Dauer angelegtes Dienstleistungsverhältnis.

Ohne AV-Vertrag steht Ihnen unser Service- und Support leider nur eingeschränkt zur Verfügung. Wir analysieren keine Log-Dateien, unterstützen nicht per TeamViewer (oder anderen Programmen, die potentiell Einsicht oder Zugriff auf personenbezogene Daten ermöglichen), installieren keine Software oder Updates auf Ihren Arbeitsplätzen und bieten keine Überwachung Ihrer Systeme an. Unsere Unterstützung wird sich in diesem Fall auf Hinweise, Tipps, Ratschläge und Erklärungen zur Selbsthilfe beschränken.

Mehr unter privacy.fluxpunkt.de

Weitere Supportoptionen

Unter <https://wiki.fluxpunkt.de/> finden Sie rund um die Uhr Produktdokumentationen und Knowledge-Base Artikel. Ebenfalls finden Sie dort Zugang zu unserem Support-Portal.