

## Prozessbeschreibung IT-Support: Fehlermeldung und Handling (Stand: 11.02.2014)

**Betrifft:** Wartungsverträge (Wv) des LK Meißen für Schul-IT (Pädagog. Netz + Verwaltungsnetz)  
- Rembo (WvR),  
- Schulnetzverwalter (WvS)  
- 3rd-Level-Support/Allgemein (WvA)

### Prozess a) Schule → MPZ Meißen / Arbeitsgruppe Schul-IT/ASIST-M

Ansprechpartner für Lehrkräfte und sonstige Beschäftigte an Schulen:  
IT-Verantwortlicher der Schule (PITKo)

Meldet an: MPZ Meißen / Arbeitsgruppe Schul-IT/ASIST-M  
Weg: E-Mail-Formular unter [www.asist-m.de](http://www.asist-m.de)

*Meldungen von Servicefällen direkt an die beauftragte Wartungsfirma sind seitens der Schulen nicht statthaft. Daraus resultierende Kosten gehen zu Lasten des Schul-Budgets.*

### b) MPZ Meißen / Arbeitsgruppe Schul-IT/ASIST-M → Wartungsfirma

1. Im Vorfeld abklären:
  - a. Fehlbedienung ausschließen
  - b. Fehlerklasse/Priorität bestimmen gem. Festlegungen im Wv
  - c. Abgrenzung technischer Defekt / Problem Softwareinstallation
  - d. Bestehen Garantie-/Gewährleistungsansprüche?
  - e. In Eigenleistung behebbar?
  - f. In zumutbarer Zeit behebbar?
2. Falls Wv greift:
  - a. Zuordnung des Fehlers zum jeweiligen Wv
  - b. Meldung des Fehlers unter:
    - Angabe der Fehlerklasse und der
    - Zuordnung zum betreffenden Wartungsvertrag
      - i. per E-Mail an [info@cce-systeme.de](mailto:info@cce-systeme.de), NICHT an persönliche Firmen-E-Mail-Adressen diverser Mitarbeiter oder
      - ii. per Telefon an die Support-Hotline, NICHT an persönliche Telefonkontakte diverser Mitarbeiter
  - c. Stand der Fehlerbehebung ist dem täglichen Report aus dem Ticket-System von CCE zu entnehmen
3. In jedem Fall: Schule von den eingeleiteten Maßnahmen informieren
4. Service-Protokoll von CCE prüfen:
  - inhaltlich und zeitumfänglich sowie
  - bzgl. der Zuordnung der Leistungen zum jeweiligen Wv.
5. Nach Abschluss der Fehlerbearbeitung wiederum Schule vom Ergebnis informieren.