

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

Betrifft: Wartungsverträge (Wv) des LK Meißen für Schul-IT mit Fa. CCE Radebeul, insb. die Wartungsverträge:
- 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

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, 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.